

Технологии СМК от сертифицированной больницы. Опыт главной медсестры

Предлагаем подборку технологий СМК, которые внедрили в детской больнице Екатеринбурга. Опытом поделилась главная медсестра детской больницы. В мае 2022 года учреждение получило сертификат о соответствии СМК. Узнайте, как коллеги улучшили работу персонала, внедрили пациентоориентированные подходы и бережливые технологии.

Первичный этап контроля – самоконтроль

На первом этапе медсестры проводят самостоятельный контроль. Грамотная медицинская сестра даже за закрытой дверью будет выполнять требования, как если бы на нее смотрели аудиторы. Остальные уровни контроля у нас обычные, как и в других клиниках.

В больнице детально разделили зоны ответственности между сотрудниками. Старшие медсестры отвечают за разработку, внедрение, обучение сотрудников правилам проведения манипуляций и контроль выполнения алгоритмов и СОП. В зону ответственности медицинской сестры входит строгое выполнение СОП с обязательным акцентом на самоконтроль.

«Во время внутренних аудитов, если выявили ошибки в работе сотрудника, проводим разбор и оцениваем качество проводимого обучения для данного специалиста. Если выявляем системные ошибки у сотрудников, старшая медсестра отделения вместе с учебно-методическим центром больницы разрабатывает план повторного обучения сестринского персонала. В него включают также



Мария Лебедева,
главная медсестра
ГАУЗ СО «Областная
детская клиническая
больница», г. Екате-
ринбург

проведение контрольного среза знаний и последующее тестирование работников.

План, как устранять замечания по итогам самоаудита

План, как устранять замечания, создаем прямо в процессе аудитов отделений. По итогам назначаем корректирующие мероприятия. Если это необходимо, создаем и корректируем нормативные документы. Наказаний к сотрудникам не применяем. Кроме того, при последующих проверках не только выявляем новые замечания, но и обращаем внимание на старые. Так можно снизить риски повторных нарушений.

План корректирующих мероприятий, как и план предстоящих аудитов, составляет один раз в квартал старшая медицинская сестра отдела контроля качества. В плане корректирующих мероприятий обязательно указывают сроки устранения нарушений и ответственных. Отдел контроля качества в составе главной и старших медсестер проверяют его дальнейшее выполнение.

После проведения аудитов обсуждаем замечания с руководителями и старшими медсестрами отделений. Аудиторы вносят предложения, как исправить ошибки и улучшить рабочий процесс в отделении. В дальнейшем принимаем необходимые меры, чтобы устранить замечания и не допускать повторных. Об ошибках сообщаем заместителям главного врача по службам. Это позволяет повысить процент своевременного выполнения корректирующих мероприятий.

Онлайн-реестр внутренних документов

Чтобы система менеджмента качества работала эффективно, старшая медсестра отдела контроля качества разработала онлайн-реестр локальных документов клиники. Он доступен для всего врачебного, сестринского и вспомо-

Грамотная медсестра даже за закрытой дверью будет выполнять требования, как если бы на нее смотрели аудиторы