

# Как решить проблемы при внедрении СМК в сестринской службе: опыт практиков

**Предлагаем решения, как вовлечь медсестер во внедрение и работу системы менеджмента качества. С какими проблемами столкнулись и как их решили, рассказала старшая медсестра екатеринбургской детской больницы, где в 2022 году получили сертификат качества Росздравнадзора. Узнаете, как преодолеть сопротивление сотрудников и мотивировать их улучшать работу.**

---



## Рабочая группа не понимает свои задачи

Когда собрали рабочую группу, которая внедрит систему менеджмента качества, столкнулись с тем, что группа не понимает, как внедрять систему, какие мероприятия провести.

**Решение.** Проблему решили, когда провели внешний аудит. Оценивать, как контролируем качество до того, как внедрили СМК, начали с внутреннего аудита. Его провели по чек-листам Росздравнадзора. После пригласили экспертов службы провести внешний аудит и получили подробный отчет об уровне контроля качества в нашей клинике.

Так узнали, как проводить аудиты, на что обращать внимание и как скорректировать контроль качества в нашей клинике. С учетом этого рабочая группа разработала и организовала мероприятия, которыми исправили недочеты и доработали систему.

**Юлия Вашурина,**  
старшая медсестра  
отдела контроля  
качества ГАУЗ  
СО «Областная  
клиническая детская  
больница»,  
г. Екатеринбург.

## Разработчики документов раздражаются из-за нагрузки



Сотрудники, которым поручили разрабатывать СОПы, алгоритмы, схемы, раздражались из-за того, что делали дополнительную работу, хотя были загружены основной.

**Решение.** Эту проблему решили так: проводили беседы с сотрудниками, убеждали и доказывали, насколько важна стандартизация рабочих процессов. В создании документов в основном участвовали заинтересованные и равнодушные люди, поэтому убедительных доводов и добрых слов было достаточно. Недовольство и раздражение возникали чаще всего из-за усталости и большого объема работы. Таким людям очень важно вовремя сказанное доброе слово и моральная поддержка. Примеры алгоритмов и схем – в приложениях 1-4.

## Персонал сопротивляется внутренним аудитам



Когда начали проводить внутренние аудиты, чтобы отслеживать, как внедряем СМК, встретили сопротивление. Сотрудники не понимали цели аудитов, критиковали их и скрывали недочеты в работе.

**Решение.** Чтобы решить проблему, сначала выяснили, почему работники так реагируют. Выявили две причины. Первая – не успевают изучать и внедрять документы

### *Компани*

Поручите координировать работу СМК старшей медсестре отдела контроля качества. Пусть ей направляют все сведения о проведенных аудитах.

Если обнаружит в отделении проблему, сможет напрямую решить ее с эпид-отделом, фармакологом и заместителями главврача.