

634034, г. Томск, ул. Бакунина,17-а
Тел./факс: (83822) 65-21-08
Тел.: (83822) 65-18-64, 65-16-13
e-mail: mmks-seminar@mail.ru
http://mmks-tomsk.com

АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация»
приглашает принять участие в курсе повышения квалификации

**«Система менеджмента качества в учреждении здравоохранения»
21-22 марта 2017г.**

Цель курса:

Подготовка специалистов в области менеджмента качества в медицинских учреждениях.

Целевая аудитория:

Руководители высшего и среднего звена - потенциальные руководители проектов внедрения системы менеджмента качества (СМК); менеджеры по качеству, внутренние аудиторы.

Программа курса

| № | Наименование темы |
|----|---|
| 1. | <p>Понятие системы менеджмента качества и безопасности. Специфика построения системы менеджмента в медицинском учреждении. Требования к организации безопасности пациента. Вклад системы и роль человеческого фактора в обеспечении безопасности пациента. Понимание роли команды в формировании безопасности. Типы ошибок. Предотвращение ошибок. Понимание и управление клиническими рисками. Преимущества системы менеджмента качества и результаты проектов в медицинских учреждениях РФ и странах ближнего зарубежья. Финансовый и нефинансовый эффект. Структура нового стандарта ISO 9001:2015. Основные изменения. Пути перехода на новую версию стандарта ISO 9001:2015. Порядок построения системы менеджмента качества в учреждениях здравоохранения в соответствии с ISO 9001:2015. Опыт разработки аккредитационных стандартов. Преимущества JCI. Руководство по внедрению СМК. Использование методов управления качеством для улучшения медицинской помощи. Вовлечение пациентов и их семей в процесс повышения безопасности.</p> |
| 2. | <p>Реализация принципов ISO 9001:2015 в медицинских организациях. Лидерство руководства в медицинской организации. Анализ среды организации. Разработка стратегических и оперативных планов. Оценка ресурсов и стейкхолдеров. Программа внедрения. Разработка политики и целей. Распределение полномочий и ответственности сотрудников в медицинском учреждении в рамках системы менеджмента качества. Тренинг по определению разделов стандарта ISO 9001:2015. Тренинг по соотнесению основных принципов TQM с пунктами стандарта ISO 9001:2015.</p> |
| 3. | <p>Процессный подход в системе менеджмента качества. Идентификация и классификация процессов. Информационные системы качества. Модель процессов СМК организации. Описание процессов СМК в картах. Виды карт процессов. Тренинг по идентификации процессов в деятельности организации. Модели процессов. Тренинг по разработке карт процессов СМК разных видов. Декомпозиция процессного подхода до уровня СОПов. Перечень рекомендуемых СОПов для обеспечения безопасности пациентов. Интеграция СОПов по безопасности пациентов из аккредитационных стандартов ведущих стран мира. Практическое задание по</p> |

| | |
|-----|---|
| | декомпозиции процесса на подпроцессы, алгоритмы и СОПы. |
| 4. | Практика применения управления рисками. Требования ISO 31000 и ISO 31010. Идентификация рисков по картам процессов. Составление реестра (перечня) опасных факторов. Выбор метода оценки рисков. Разработка методики оценки рисков на основе FMEA анализа. Практическое задание по разработке реестра и оценке рисков. Ранжирование рисков. Выбор методов управления рисками. Мониторинг рисков. Технологии и процедуры. Предупреждение рисков. Управление проблемами. Цель обучения персонала и вовлечения общества в процесс управления рисками. |
| 5. | Компетентность персонала медицинского учреждения. Формирование базы знаний организации. Обеспечение обмена информацией. Инфраструктура и среда функционирования процессов. |
| 6. | Документированная информация процедуры в соответствии со стандартом ISO 9001:2015. Тренинг по разработке документированных процедур СМК. Должностные и рабочие инструкции сотрудников. Положения о подразделениях. Тренинг по анализу и корректировке должностных, рабочих инструкций и положений о подразделениях. |
| 7. | Определения требований к медицинской помощи и медицинским услугам. Методы мониторинга и оценки удовлетворённости пациентов и заинтересованных сторон. Планирование закупок, поставок Тренинг по разделу 8 стандарта ISO 9001:2015. Идентификация пациентов. Прослеживаемость медицинской помощи. Управление изменениями. |
| 8. | Внутренний аудит, процедуры проведения аудита, требования к аудиту. Стандарт ISO 19011:2011. Виды аудита. Интеграция внутреннего контроля качества и оценки системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства. Принципы аудита. Планирование аудита. Требования к аудиторам. Задачи группы аудита и аудируемых; область аудита. Техника проведения аудита. |
| 9. | Несоответствующие выходы. Поиск корневых причин проблем. Методика Root cause analyses. Практическое задание по выявлению корневых причин. Методы исследования степени (глубины, серьезности) несоответствий и их причин. Разработка необходимых действий для устранения причин. Распределение ответственности и полномочий за реализацию корректирующих действий. Система контроля выполнения корректирующих действий. Оценка результативности корректирующих действий. Разработка корректирующих действий. |
| 10. | Постоянное улучшение в медицинском учреждении. Бережливая клиника. 5s. Сбалансированная система показателей - KPI |
| 11. | Этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Организация разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества. Мотивация и вовлечение персонала медицинских учреждений в процесс разработки и функционирования системы менеджмента качества. Командообразование. Возможная структура отдела качества. |
| 12. | Экзамен по пройденному материалу. |

Результаты для участников:

По окончании курса участники получают максимально развернутое понимание основных требований международных стандартов и целей сертификации для медицинских учреждений и овладеют компетенциями менеджера по качеству. Реализация каждого из модулей данного курса

несет в себе потенциальное конкурентное преимущество для медицинской организации. Участники получают понимание применимости стандартов к их конкретным медицинским процессам.. Внедрение и поддержание СМК является одним из самых эффективных способов повышения лояльности пациентов и других заинтересованных сторон.

Методы работы на семинаре: групповые дискуссии, деловые игры, практикумы, упражнения.

Обучение проводят: высококвалифицированные аудиторы-консультанты международного и российского уровней по Системам менеджмента, имеющие большой практический опыт по проведению сертификации, обучения и консультаций.

Продолжительность обучения: 2 дня

График проведения: с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

Место проведения: г. Санкт-Петербург

По итогам обучения выдается Удостоверение о повышении квалификации.

Стоимость участия одного человека в семинаре 13800,00 рублей.

В стоимость участия входят авторские раздаточные материалы, кофе-паузы.

Предусмотрена гибкая система скидок*:

| № | Категории | Скидки |
|---|---|--------|
| 1 | Два участника от одной компании | 2% |
| 2 | Три и более участника от одной компании | 3% |
| 3 | Наши постоянные клиенты | 2% |
| 4 | Бонус за приведенного с собой коллегу из другой организации | 2% |

* Максимальный размер скидки составляет 5%

Наши реквизиты:

Автономная некоммерческая организация

«Международный менеджмент, качество, сертификация» (АНО «ММКС»)

634003, г. Томск, ул. Бакунина, 17А, ИНН/КПП 7017111939 / 701701001,

р/с 40703810723010000007 в филиале ОАО «УралСиб» в городе Томске,

к/с 30101810000000000702, БИК 046910702

Данное письмо служит основанием для оплаты.

Директор АНО «ММКС»



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A.V. Petichenko', written over a horizontal line.

А.В. Петиченко