

Программа семинара:

"СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ"

с 16 по 17 июня 2015 г.

Цель курса: формирование знаний и навыков в области улучшения системы управления медицинских учреждений

Целевая аудитория: Руководители медицинских учреждений, главные врачи, директора по развитию, руководители подразделений, руководители других служб и подразделений, ключевые сотрудники

№	Наименование темы
1	«Система менеджмента качества, история и развитие. Ключевые стандарты» Понятие качества и системы качества TQM, опыт Японии, США и России. Принципы Деминга. Качество и конкурентные преимущества. Качество во всех функциях. Что дает система менеджмента качества?
2	Актуальный терминологический аппарат по управлению качеством, представленный в стандартах ISO серии 9000.
3	Стандарт JCI, EN 15224:2012 «Услуги в области здравоохранения»
4	«Опыт отдельных регионов и стран по разработке систем менеджмента в здравоохранении»
5	Аккредитация и сертификация. Создание органов по аккредитации.
6	Региональный опыт внедрения систем менеджмента в здравоохранении РФ Пути им методы построения систем в Европе, преимущества и недостатки подходов отдельных стран Групповая работа: «Специфика требований к качеству в здравоохранении».
7	«Процессный и системный подходы в системе менеджмента качества» Процессный подход. Ландшафт процессов. Виды процессов. Определение ответственного за процесс. Методы описания. Определение показателей по процессам. Основные процессы: запись на консультацию / обследование, процесс госпитализации, выписки из стационара и др. Вспомогательные процессы: обслуживание зданий и сооружений, обслуживание оборудования, уборка, стерилизация инструмента, услуги прачечной и до. Измерение, оценка и анализ процессов. Методики SMART/KPI. Визуальный менеджмент.
8	Групповая работа: «Учимся определять «правильные» показатели» и ставить цели по их достижению (SMART/KPI): - удовлетворенность пациентов и цели по ее достижению. - удовлетворенность государства (как заинтересованной стороны) и цели по ее достижению. - качество медицинской услуги (конкретизировать какой) и цели по его достижению. - безопасность медицинской услуги и цели по ее достижению.
9	«Специфика управления качеством в здравоохранении» Модели качества в здравоохранении. От контроля к менеджменту качества. Принцип «спирали качества». Специфика медицинской деятельности.
10	Характеристики медицинской услуги: риски потери качества и возможности прогресса. Критерии качественной медицинской услуги: подход российского законодательства и ВОЗ. Методологические подходы к обеспечению качества медицинской помощи (структурный, процессуальный и результативный).

11	Структура стандарта ISO 9001: реализация управленческого цикла Шухарта-Деминга и цикла непрерывного улучшения. Принципы менеджмента качества: от трактовок экспертов – к реальной практике. . Количественная и качественная оценка рисков.
12	Групповая работа: «Реализация принципов менеджмента качества в структуре стандарта ISO 9001».
13	«Уровни документов в медицинском учреждении» Обязательные процедуры в соответствии со стандартом ISO 9001:2008; Анализ системы менеджмента со стороны высшего руководства; Человеческие ресурсы: подбор, оценка персонала. Развитие человеческих ресурсов: планирование, проведение и оценка результативности мероприятий по обучению. Должностные и рабочие инструкции сотрудников. Положения о подразделениях.
14	Групповая работа: Анализ и корректировка должностных, рабочих инструкций и положений о подразделениях.
15	«Международный стандарт ISO 19011:2002»
16	«Методы диагностики удовлетворенности пациентов»
17	Наличие системы внутреннего контроля качества и безопасности деятельности медицинской организации, как обязательное, законодательно закрепленное требование. Обзор современной нормативной базы.
18	Структура внутренней нормативной документации системы контроля качества и безопасности МО.
19	Методические подходы к разработке ПОРЯДКА создания системы внутреннего контроля.
20	Виды аудита. Принципы аудита. Требования к аудиторам. Цели и объем программы аудита. Процедура проведения аудита. Аудит продукции, процесса и СМК. Документирование аудита.
21	Пути и методы формирования вовлеченности пациентов и их семей в процесс лечения. Индекс удовлетворенности потребителя. Удовлетворенность и лояльность потребителя.
22	Международный стандарт ISO 31000:2009. Оценка рисков для пациентов. Методы оценки рисков
23	Групповая работа: Проведение аудита. Составление отчета об аудите

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

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

Продолжительность: 2 дня

График проведения: 16 июня с 09.00 до 15.00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками
17 июня с 09.00 до 17.00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками

Место проведения: г. Улан-Удэ, конференц-зал 2-этаж Республиканской клинической больницы им. Н.А. Семашко

Стоимость участия в семинаре: 6000 рублей 00 копеек

По итогам выдаются сертификат установленного образца

