

СОП «Система контроля качества оказания сестринской помощи»

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

Лист регистрации и изменений

	Должность	Ф. И. О.	Подпись	Дата
Разработано:	Главная медсестра	Пудовинникова Л.Ю.		
Согласовано:	Директор центра развития и управления качеством	Федосеева Л.С., к. м. н.		
Утверждено	Главный врач	Назаркина И.М., к. м. н.		
Внесены изменения				
Самара 2019				

1. Общие положения

Цель	Стандартизация системы контроля качества оказания сестринской помощи
Область применения	Структурные подразделения поликлиники
Ответственность	Заведующие отделениями, старшие медицинские сестры
Исполнитель	Врач, фельдшер, медицинская сестра

2. Нормативно-справочная информация

1. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

здоровья граждан в Российской Федерации», а также приказу минздрава Самарской области от 28.07.2016 № 1060 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в государственных учреждениях здравоохранения Самарской области, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области», Положение «Об организации внутреннего контроля экспертизы качества медицинской деятельности среди среднего медицинского персонала ГБУЗ СО «СГКП № 15».

2. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3. Приказ Минздравсоцразвития от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения».

4. Приказ Минздравсоцразвития от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

5. Приказ Минздрава от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

6. ГОСТ Р 56404-2015 «Бережливое производство».

7. Должностная инструкция медицинской сестры по проекту Профессионального стандарта «Сестринское дело».

8. Положение о порядке организации обработки и обеспечения безопасности персональных данных в информационных системах персональных данных государ-

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

ственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района».

3. Оборудование

- Персональный компьютер.
- Информационные системы медицинской организации (АИС «ИМЦ: Поликлиника»).
- Система контроля качества ведения документации / электронная система (учетно-отчетная документация).

4. Процедура

Система контроля качества включает в себя следующие разделы:

- Обеспечение преемственности медицинской помощи, в том числе при взаимодействии врача и медсестры – стандартная операционная процедура (далее – СОП) № 45 Алгоритм взаимодействия врача и медицинской сестры;
- Планирование конечных результатов – достижение целевых показателей в области стратегического развития медицинской организации;
- Разработка критериев оценки качества сестринской помощи;
- Организация системы непрерывного профессионального обучения, на рабочих местах по определенным направлениям силами врачебного состава и наставниками поликлиники, в рамках последиplomного обучения преподавательским составом образовательных учреждений на дополнительных тематических циклах;
- Осуществление оценки качества сестринской деятельности и результатов сестринского вмешательства – контрольные чек-листы по профессиональному направлению;
- Выявление дефектов в исполнении технологии сестринской деятельности – акт проведенного внутреннего аудита;
- Разработка корректирующих мероприятий по улучшению качества сестринской помощи по устранению выявленных дефектов – реестр несоответствий

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

в подразделениях по результатам деятельности, выявление и регистрация рисков, связанных с сестринской деятельностью;

- Информирование персонала о результатах контроля – протокол заседаний в подразделениях.

Система контроля качества медицинской помощи строится на основе принципов и тесного взаимодействия по уровням внутреннего контроля.

Внутренний контроль качества на первом уровне:

В отделении осуществляется старшей медицинской сестрой, старшей акушеркой. Ежедневно путем целенаправленных обходов, во время которых проводится:

- оценка качества выполнения сестринских манипуляций;
- оценка качества хранения, сроков годности и объемов запаса лекарственных средств и медицинских изделий;
- ежедневная оценка соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в отделении;
- оценка качества заполнения медицинской документации;
- оценка рациональности использования материальных ресурсов в отделении;
- выявленные дефекты фиксируются в журнале учета дефектов сестринской деятельности.

Внутренний контроль качества на втором уровне:

Согласно графику аудитов осуществляется руководителями сестринской службы – главной медицинской сестрой и старшей медицинской сестрой, врачом-эпидемиологом с целью оценки деятельности отделения в целом:

- проведение внутренних аудитов с целью контроля соблюдения санитарно-гигиенического состояния и санитарно-эпидемиологического режима отделения;

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

- контроля знаний сестринского персонала, в том числе на рабочем месте, для выявления качества теоретической и практической подготовки специалистов;
- обеспечения организации труда по единым стандартам (СОПы, чек-листы, алгоритмы действий, протоколы ведения пациентов и др.).

Внутренний контроль качества на третьем уровне:

Осуществляется главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, директором центра развития и управления качеством, инженером по охране труда, главной медицинской сестрой.

Критерии по оценке качества:

- организация рабочего процесса;
- работа с медицинской документацией, включая электронный документооборот;
- выполнение врачебных назначений, самостоятельная деятельность в рамках профессиональных компетенций в профилактическом, лечебно-диагностическом, реабилитационном и паллиативном направлениях;
- соблюдение этики и деонтологии;
- исполнительская и трудовая дисциплина;
- отсутствие обоснованных жалоб от пациентов.

5. Достигаемые результаты и их оценка

- Совершенствование организации внутреннего контроля качества и безопасности оказания медицинской помощи средним медицинским персоналом с целью повышения качества работы медицинской сестры на амбулаторно-поликлиническом этапе.
- Оптимизация содержания деятельности специалистов со средним медицинским образованием с учетом вида медицинской помощи.

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»		
Вид документа	Стандартная операционная процедура (СОП)	
	Версия	№ 1
	Запись в Едином реестре документации	ИК-СОП-00.01 (272\в2)
	Экземпляр	№ 1
	Введена в действие (вид и реквизиты нормативного документа)	Приказ от 31.01.2018 № 153 ГБУЗ СО СГКП № 15
Конфиденциально	Срок действия	3 года
Название документа	Система контроля качества оказания сестринской помощи	

- Совершенствование системы профессиональной подготовки путем формирования сетевого взаимодействия с образовательными учреждениями, организации дополнительного обучения на рабочих местах по актуальным профилактическим направлениям, обучающим школам.
- Отработка системы взаимодействия медицинских сестер с врачами, ориентированной на результат работы команды «врач – медицинская сестра – пациент».
- Непрерывное профессиональное обучение с целью формирования навыков сестринской деятельности, в том числе самостоятельный прием пациентов.
- Соответствие деятельности медицинской сестры СОПам (отсутствие отклонений от алгоритма выполнения манипуляций).
- Своевременное выполнение назначений врача (в соответствии со временем назначения).
- Эффективное диспансерное наблюдение, показателями являются: уменьшение обострений, отсутствие осложнений, снижение инвалидизации и смертности населения.
- Корректная запись о результатах выполнения манипуляций и параметров состояния пациента в медицинской документации (включая электронную амбулаторную карту).
- Совершенствование системы управления сестринской деятельностью за счет повышения эффективности использования системного подхода в проведении совместных проектов и усиления роли сестринского персонала в проектах: «Профилактика и раннее выявление онкологических заболеваний»; «Выявление артериальной гипертензии на ранних стадиях»; «Динамическое наблюдение за состоянием нетранспортабельных и маломобильных пациентов»; «Выявление ХОБЛ на ранних стадиях заболевания» и др.
- Нацеленность качества медицинской помощи на пациента, его безопасность, эффективность, доступность, своевременность и рациональность.
- Удовлетворенность пациента качеством оказания медицинской помощи на амбулаторном этапе.