



Республиканский центр
развития здравоохранения

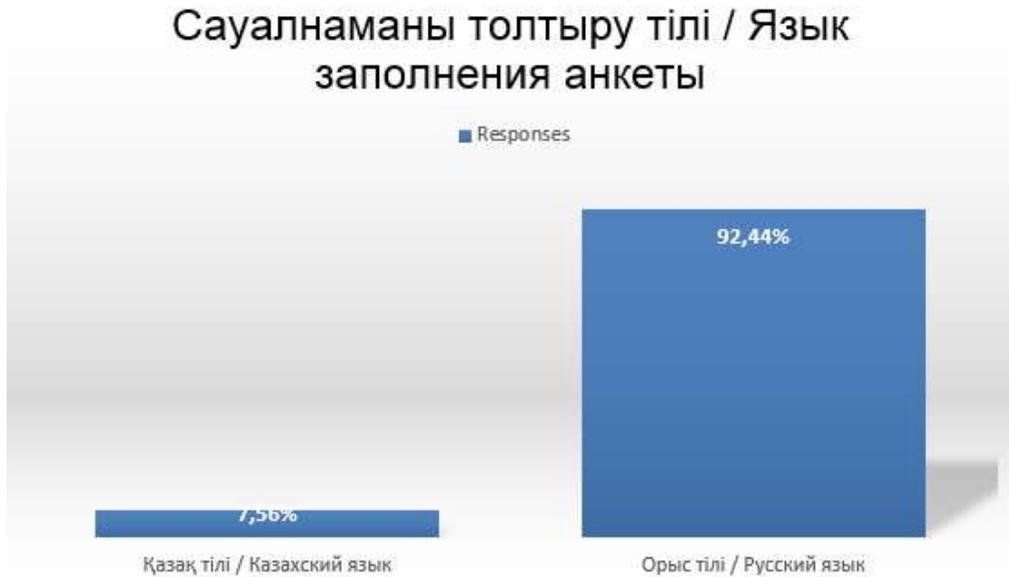


Итоги обратной связи медицинских организаций и экспертов внешней комплексной оценки по результатам участия в процедуре аккредитации за 2018 год

Полное наименование организации (расшифровка, область)

Наименование организации	Должность респондента
Маңғыстау облысының денсаулық сақтау басқармасының «Маңғыстау облыстық ауруханасы» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанская областная больница»	Руководитель, Заместитель директора по СПП и ВК Зам главного врача по организации и управлению качеством медицинских услуг
Астана қаласы «University Medical Center» корпоративтік қоры	Главный менеджер, Начальник отдела, Руководитель, Директор Департамента стандартизации
Алматы қаласы «Орталық клиникалық аурухана» акционерлік қоғамы	Заведующий СМК
НұреСултан қаласы «№6 Қалалық аурухана»	Руководитель внутреннего аудита и поддержке пациентов
Алматы қаласы Денсаулық сақтау басқармасының шаруашылық жүргізу құқығындағы «Қалалық жедел шұғыл көмек көрсету ауруханасы» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны	Зам.глав.врача по ОМП
Алматы қаласы Денсаулық сақтау басқармасының шаруашылық жүргізу құқығындағы «Медициналық жедел жәрдем станциясы» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны	Главный врач
ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УЗ г. Алматы	Заместители главного врача, Зам по МЧ
ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №4» ЗКО	Зам.директора по качеству, Заместитель главного врача , Главный врач
ГКП на ПХВ Жамбылский областной кожно-венерологический диспансер УЗ акимата Жамбылской области	Заместитель директора
ГКП на ПХВ «Сандықтауская ЦРБ» при Управлении здравоохранения Акмолинской области	Заместитель главного врача
ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №21» УЗ г.Алматы	Заместитель главного врача, Врач
ТОО «Медицинский центр Жезказган»	Заместитель главного врача по СППВК
ГКП на ПХВ «городская поликлиника №3» ЗКО	Врач, Медицинская сестра, Врач эксперт, Директор
ГКП на ПХВ «Капшагайская городская больница»	Заместитель директора, Руководитель, Зам глав врача по лечебной работе
ГКП на ПХВ «Городская детская больница №1» акимата г.Астана	Заместитель директора
ТОО «Нефрос Азия»	Региональный директор, Главная медсестра
ТОО «Diaverum»	Главная медсестра
ТОО «Фрезениус Медикал Кейр Казахстан»	Регирнальный директор, Супервайзер, Зав. поликлиникой
КГП на ПХВ «Мангистауская областная больница»	Зам гл врача, врач эксперт
КГП на ПХВ «Мангистауская областная больница»	Заместитель директора
КГП на ПХВ «Центр первичной медико-санитарной помощи «Кулагер» УЗ г.Алматы	Директор орынбасары, дәрігерлер Директор орынбасары, дәрігерлер

Статистика:



Answer Choices	Responses
Қазақ тілі / Казахский язык	7,56% 9
Орыс тілі / Русский язык	92,44% 110

119

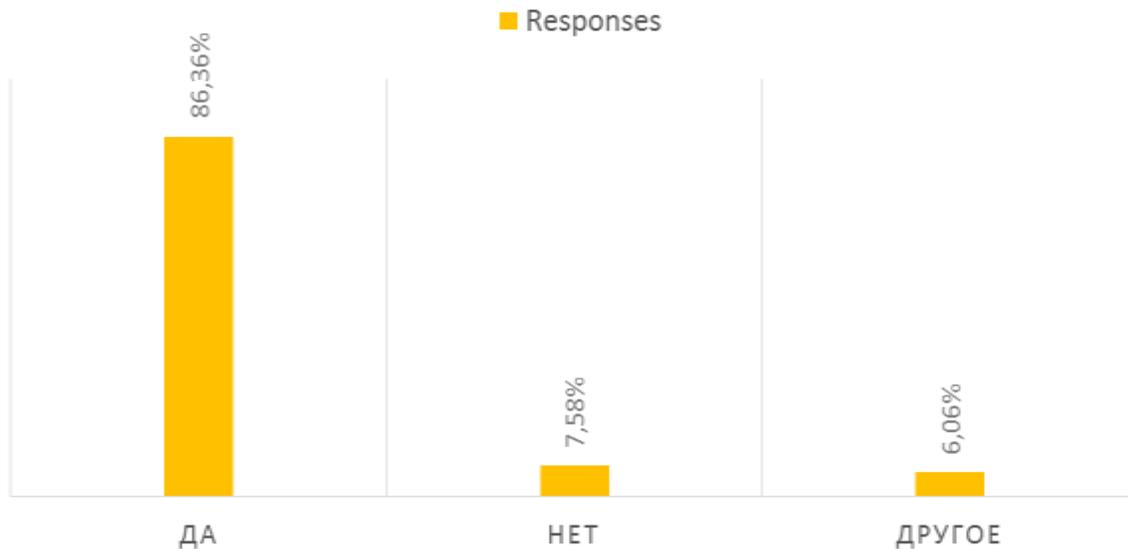
1. Пункт 3 Политики управления информацией РЦРЗ – определение и установление приоритетности в информационной потребности:

- ✓ для аккредитации необходима непрерывная связь и получение информации от медицинских организаций и экспертов внешней комплексной оценки и др., заинтересованных сторон

2. Приказ РЦРЗ №100 от 5.08.2016г.

- ✓ опрос проведен на момент прохождения аккредитации медицинскими организациями

Считаете ли Вы, что проведение процедуры аккредитации положительно сказывается на качестве оказания медицинских услуг?



другое:

- + аккредитация предоставляет возможность систематизации документов
- излишнее бумаготворчество
- все вернется на круги своя

Как Вы оцениваете работу экспертов по проведению внешней комплексной оценке:

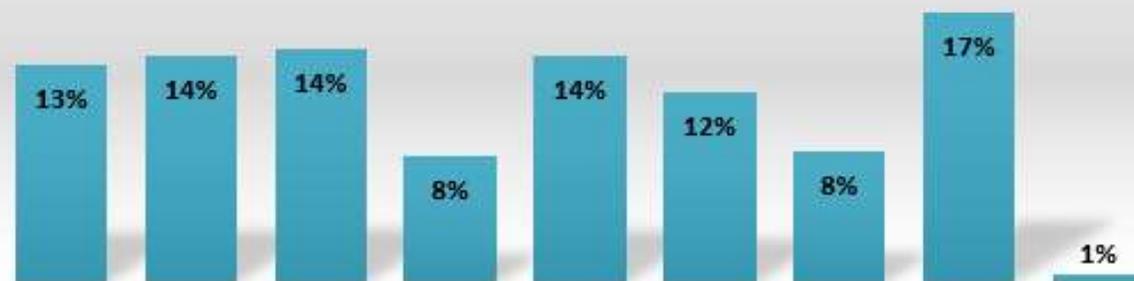


другое:

+ высокопрофессиональная и оперативная работа экспертов

Answer Choices	Responses
<input type="checkbox"/> Наличие хороших навыков в составлении документов, отчетов	13%
<input type="checkbox"/> Умение ясно и точно формулировать комментарии с учетом потребностей клиента	14%
<input type="checkbox"/> Умение работать в команде	14%
<input type="checkbox"/> Ориентированность на результат при переговорах и разрешении конфликтных ситуаций	8%
<input type="checkbox"/> Соблюдение этических норм поведения во взаимоотношениях	14%
<input type="checkbox"/> Соблюдение конфиденциальности информации	12%
<input type="checkbox"/> Наличие устойчивости и контроля в стрессовых ситуациях	8%
<input type="checkbox"/> Объективность в мероприятиях и отношениях	17%
<input type="checkbox"/> Другое	1%

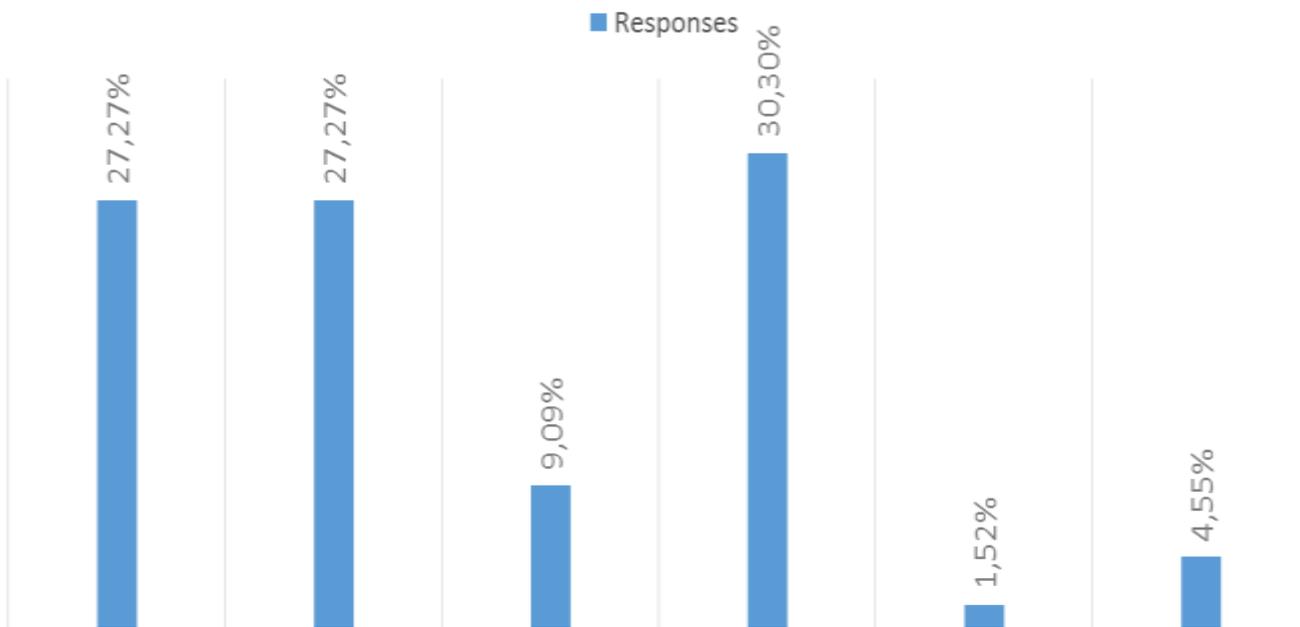
Каким качеством, на Ваш взгляд, должен обладать эксперт по аккредитации, проводящий внешнюю комплексную оценку? (Вы можете отметить несколько пунктов)



другое:

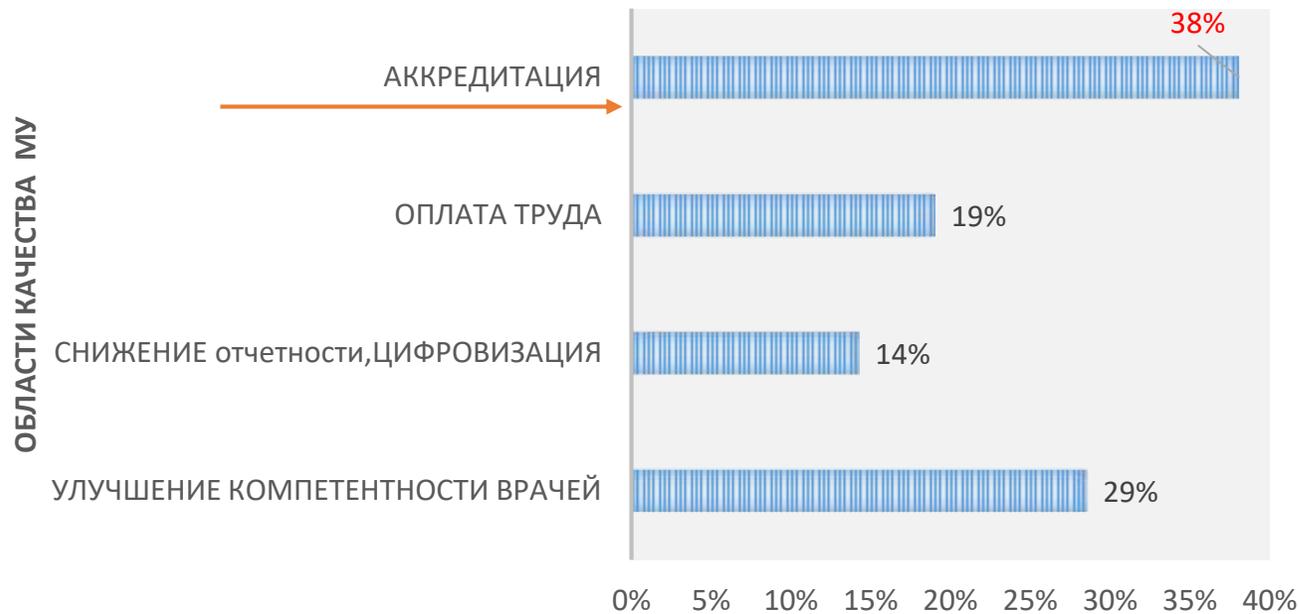
- знание и корректная интерпретация стандартов
- знание государственного языка (если сотрудник плохо владеет русским языком, он имеет право отвечать на государственном языке, что проигнорировано экспертом)

Как Вы считаете, какие стимулы должны быть для медицинских организаций, прошедших процедуру аккредитации?



Answer Choices	Responses	Count
- <i>Размещение гос. заказа</i>	27,27%	18
- <i>Дифференцированное финансирование</i>	27,27%	18
- <i>Дополнительное финансирование по обучению</i>	9,09%	6
- <i>Уменьшение количества плановых проверок</i>	30,30%	20
- <i>Субсидирование из местного бюджета</i>	1,52%	1
- <i>Другое</i>	4,55%	3

Что говорят о качестве МО?



включение в состав комиссии узких специалистов
постаккредитационный мониторинг, привлечение неправительственных организаций
предоставление аудиторами четкого плана визитов в отделения (какие отделения планируется посетить, время и продолжительность посещения), проведение ежедневных брифингов по результатам аудита, ведение аудиторами записей в блокнотах (для корректности отчетов)
ОБУЧЕНИЕ стандартам аккредитации
проведение ежедневных утренних брифингов с сотрудниками МО по итогам прошедшего дня оценки с озвучиванием замечаний, а также заблаговременного предоставления программы аудита с указанием времени проведения конкретных сессий в структурных подразделениях с указанием обязательных участников.
необходим дифференцированный подход в финансировании, мотивации медорганизаций, в зависимости от категории аккредитации. Потому что, ВКО имеет огромную роль в повышении качества медпомощи! Следует отметить, что многие гос., клиники идут на аккредитацию только по указанию.
уменьшение количества запрашиваемых бумаг
усилить работу внутреннего аудита.

повышение квалификации врачей

обучение врачей экспертов

ПК врачей ПМСП

качественное обучение в медицинских ВУЗ ах. Доктора выпускаются не подготовленные к практической работе

повышение квалификации, компетентность кадров и ежедневная непрерывная работа всего коллектива.

обучение сотрудников в передовых зарубежных клиниках

повышение заработной платы

увеличить заработную плату сотрудникам МО и только тогда будет хоть какое то качество!

достойная заработная плата мед. Работников

финансовая мотивация сотрудников, основанная на КПП

уменьшение бумажного оборота и замена их качественными едиными МИС и внедрение повсеместно с обучением

учитывая повсеместную цифровизацию медорганизаций, упрощение, а не утяжеление работы медработников

цифровизация через единую систему

Выводы:

1. По международному опыту: включение ежедневного утреннего брифинга для обсуждения планов на день и итогов предыдущего дня;
2. Необходим дифференцированный подход в финансировании, мотивации мед.организаций, в зависимости от категории аккредитации. Потому что, ВКО имеет огромную роль в повышении качества медпомощи;

Комментарии:

- Центром аккредитации были даны предложения в проект ГПРЗ по мотивации МО успешно прошедших аккредитацию:

1. Внедрение стимулирующих механизмов к участию в аккредитации (материальные, нематериальные).

- коэффициент КЗГ для МО имеющих статус аккредитации в зависимости от категории аккредитации.
- снижение налоговой нагрузки для аккредитованных МО (по примеру Польши).
- уменьшение штрафных выплат, в случае их санкционирования со стороны ФСМС;

2. Создание фонда поддержки МИО медицинским организациям не прошедшим аккредитацию, в случае если ключевой причиной отказа в аккредитации послужила низкая материально-техническая база МО.

3. Выведение службы внутреннего аудита / безопасности пациента в подчинение Органа управления.

Предложения:

1. Включить в программу внешней комплексной оценки ежедневный утренний брифинг, продолжительностью 10-15 минут, кол-во участников МО 5-7

+ для экспертов:

1) комментарии слабых и сильных сторон организации, обсуждение с ответственными лицами (ежедневно определять необходимых участников от МО);

2) предоставление фотоотчета по результатам проведения брифинга

+ МО:

1) своевременное устранение замечаний;

2) повышение информированности руководства о состоянии и прохождении внешней комплексной оценки

+ ЦА

1) Повышение качества Плана корректирующих мероприятий

Комментарии:

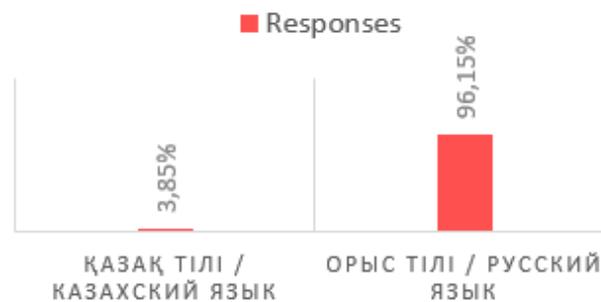
- при прохождении аккредитации ISQua как аккредитующего органа Центр аккредитации принимал участие в ежедневном брифинге и считает хорошей практикой к внедрению в национальной аккредитации.

ЭКСПЕРТЫ (до):

Как Вы оцениваете критерии отбора экспертов для внешней комплексной оценки (ВКО)?



Сауалнаманы толтыру тілі /
Язык заполнения анкеты



Answer Choices	Responses	
Қазақ тілі / Казахский язык	3,85%	2
Орыс тілі / Русский язык	96,15%	50

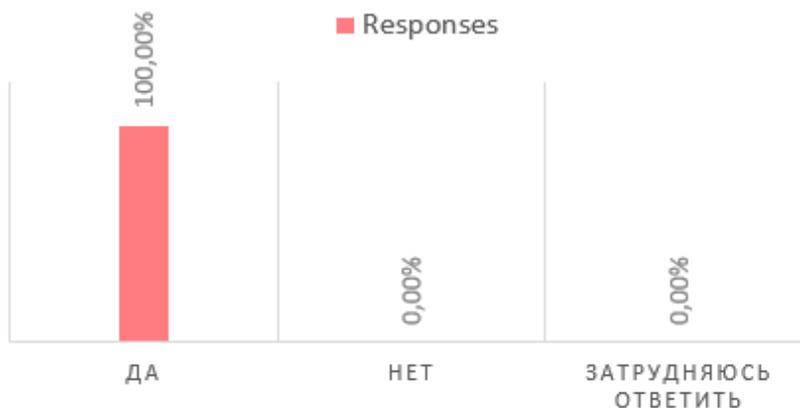
комментарии:

- в 2018 году проведен 3 пересмотр стандартов (внесены изменения приказом №325 МЗ РК).Для улучшения качества внешней комплексной оценки, часть критериев стандартов 2 пересмотра преобразована в отдельные стандарты.

Как Вы оцениваете систему оплаты за услуги по проведению ВКО?



Понятно ли вам, как использовать чек-листы для оценки критериев стандартов?



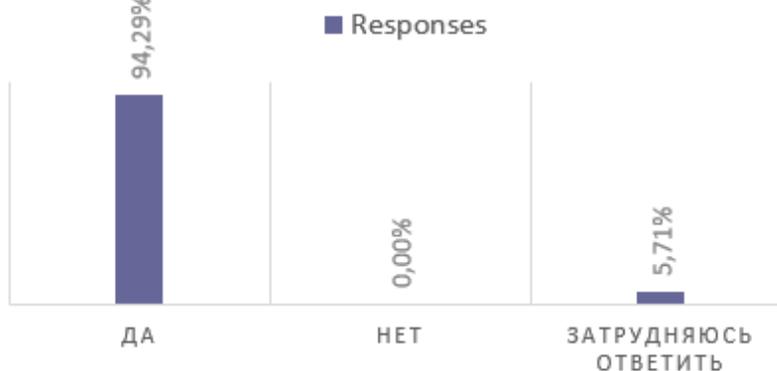
факты:

- ✓ приемлемая система оплаты услуги ВКО – 71,4%
- ✓ работа ИС «СУКМУ» – 94,29%
- ✓ понятие чек-листы – 100%
- ✓ система бальной оценки критериев – 94,2%

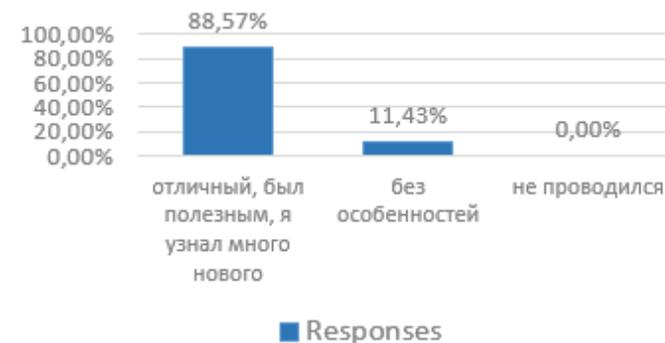
Как Вы оцениваете сложность использования СУКМУ?



Понятна ли вам система бальной оценки критериев стандартов и ваша роль в оценке?

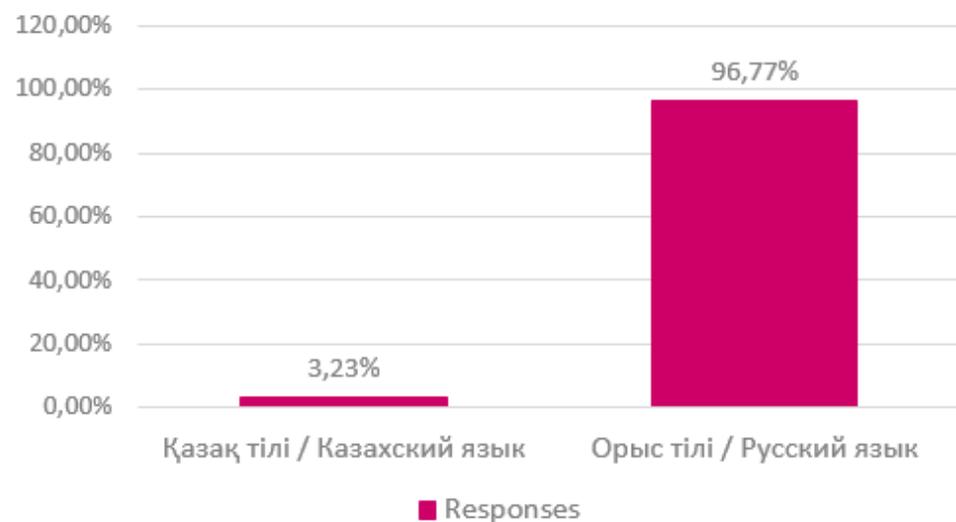


Как Вы оцениваете вводный инструктаж со стороны Аккредитующего органа для экспертов по ВКО?



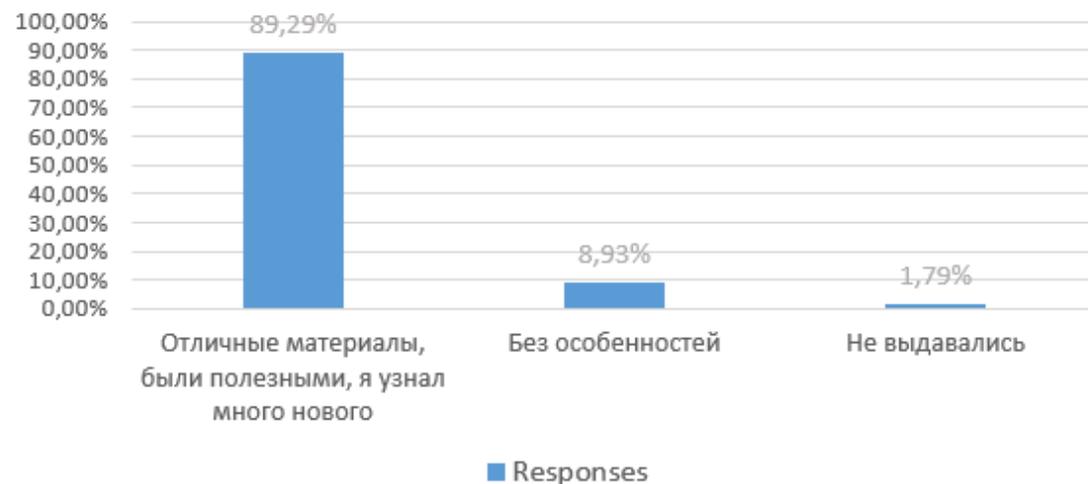
ЭКСПЕРТЫ (после):

Сауалнаманы толтыру тілі / Язык заполнения анкеты



Answer Choices	Responses	Count
Қазақ тілі / Казахский язык	3,23%	3
Орыс тілі / Русский язык	96,77%	90

Как Вы оцениваете материалы, выданные Вам с целью вводного инструктажа со стороны Аккредитующего органа?



Заголовок слайда

другое:

- отсутствие руководства по спец.службам
- ✓ Центр аккредитации подготовил общее руководство, также со временем будет дополняться
- ✓ С 2018 года Центр аккредитации проводит видеосвязь с участием группы для разбора ситуаций, инструктаж ведется с руководителем группы, готовятся инструкции (по аналит.отчету, по заполнению оценочных листов итд)

ЭКСПЕРТЫ (после):

Как вы вводите свои данные по оценке в СУКМУ?



Заголовок слайда

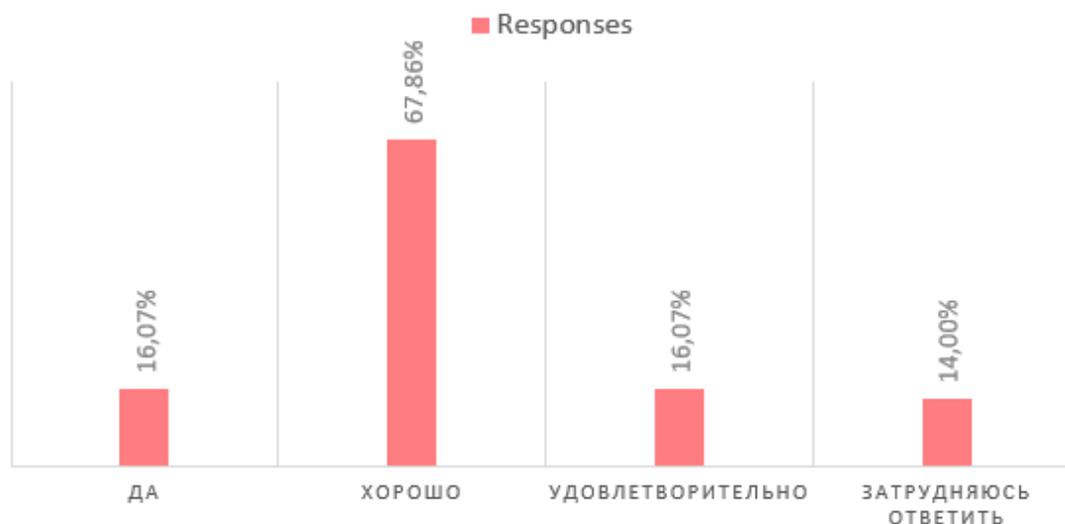
другое:

- *в связи с тем, что введенные данные не всегда сохраняются, целесообразно заполнить в электронном виде и вносить в СУКМУ*
- *имела на руках методическое руководство полученное при обучении*
- *этот вариант работы для меня наиболее удобен, до ввода данных в СУКМУ пересматриваю, вношу изменения, особенно если есть сомнения по некоторым стандартам. При необходимости можно повторно проверить или созвониться с другими экспертами с последующим внесением изменений*

Как Вы оцениваете помощь работников «РЦЭЗ» по работе с СУКМУ при проведении ВКО (доступность, своевременное реагирование и устранение неполадок)?



Как Вы оцениваете скорость работы (связи, качества) СУКМУ?



С какими сложностями Вам приходилось сталкиваться в процессе аккредитации?



Как Вы оцениваете непрерывную поддержку Аккредитующего органа (доступность по телефону, по электронной почте, и интерпретация стандартов)?



Другое:

Нагрузка среди экспертов должна быть по возможности равномерной, а не «опытному и больше знающему» больше нагрузки

Сложностей не было

Сложностей не было

Особо не сталкивался

Проблем не было

Сложностей не было

Недостаточно обучен персонал

Очень много критериев, просто "наводнение". Можно сократить некоторые. Очень много времени уходит на введение информации.

Не хватало достаточно времени для детальной оценки и заполнению сильных и слабых сторон в СУКМУ

Сложностей не было

сложностей не было

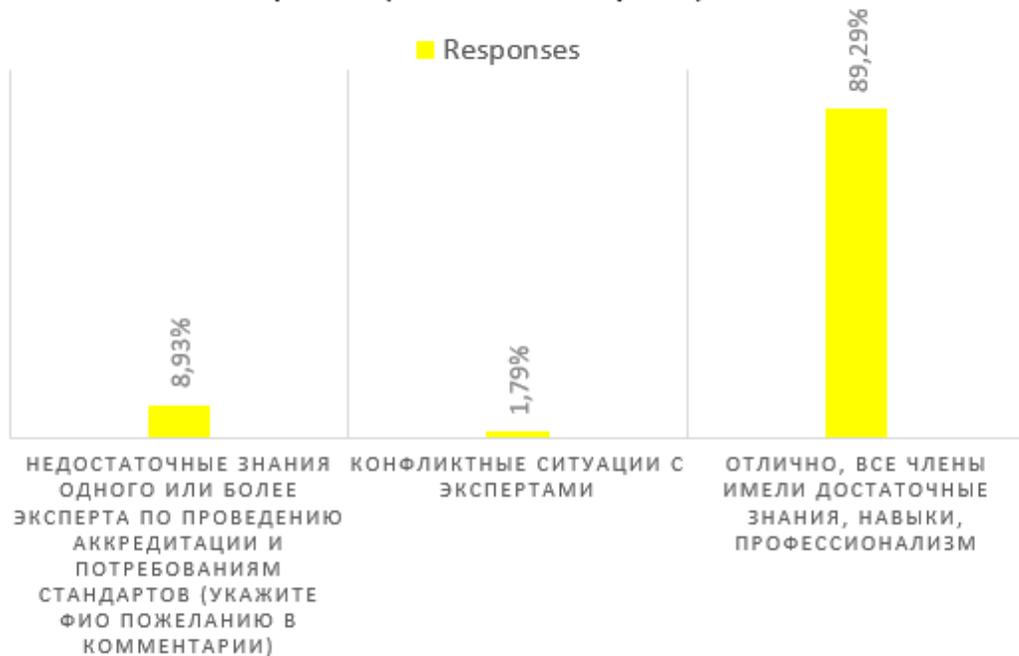
Не было

Особенно если в организации имеется стационар, поликлиника и скорая помощь

Сложностей не было

программное обеспечение работает с перебоями. Начало работы не совпадает с подключением программы. Приходится готовить отчет позже

Как Вы оцениваете работу членов группы в целом (коллег-экспертов)?



другое:

- дополнительное обучение экспертов
- эксперты которые участвуют первый раз, сложности были в работе при заполнении СУКМУ

Answer Choices

Responses

➤ Давление на экспертов (со стороны МО и организаций по месту работы)	9%
➤ Оценка специализированных служб	9%
➤ Продление сроков аккредитации	18%
➤ СУКМУ	5%
➤ Дополнительное обучение по стандартам	23%
➤ Работа Центра аккредитации	36%

Планы:

1. Для улучшения знаний, экспертам пофамильно будут предоставлены материалы для дополнительного обучения, после Центр аккредитации проведет контроль знаний
2. Оплата руководителя группы увеличена как за счет управления группой так и за наставничество

Спасибо за внимание!