

РОЛЬ ГЛАВНОЙ МЕДСЕСТРЫ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ПРИМЕРЕ ГОБУЗ «МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4»



**Подготовила:
главная медсестра
М.В. Рыбак**

**МУРМАНСК
2017**

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ — ОДНА ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

— совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

(Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ
"Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации«)



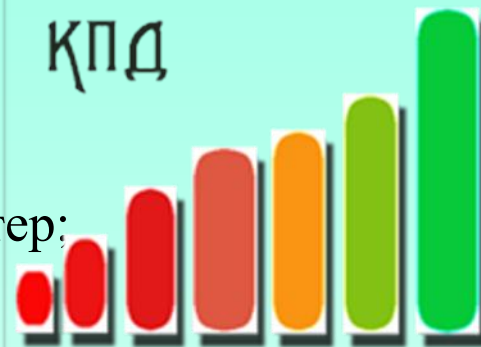
КВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ КАДРЫ

— менеджеры
медицинской
организации,
обеспечивающие
экономическую
и клиническую
эффективности.

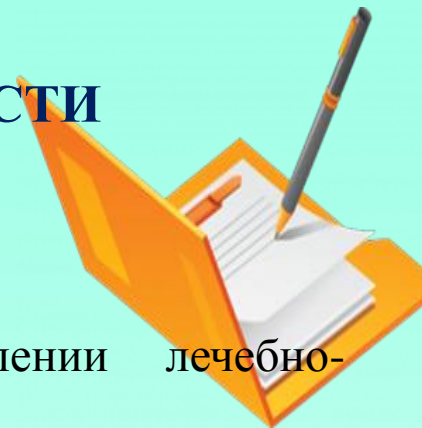


КОМПЕТЕНЦИИ ГЛАВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ

- эффективная деятельность учреждения;
- профессиональный рост медицинских сестер;
- повышение мотивации труда;
- формирование благоприятного психологического климата в коллективе.



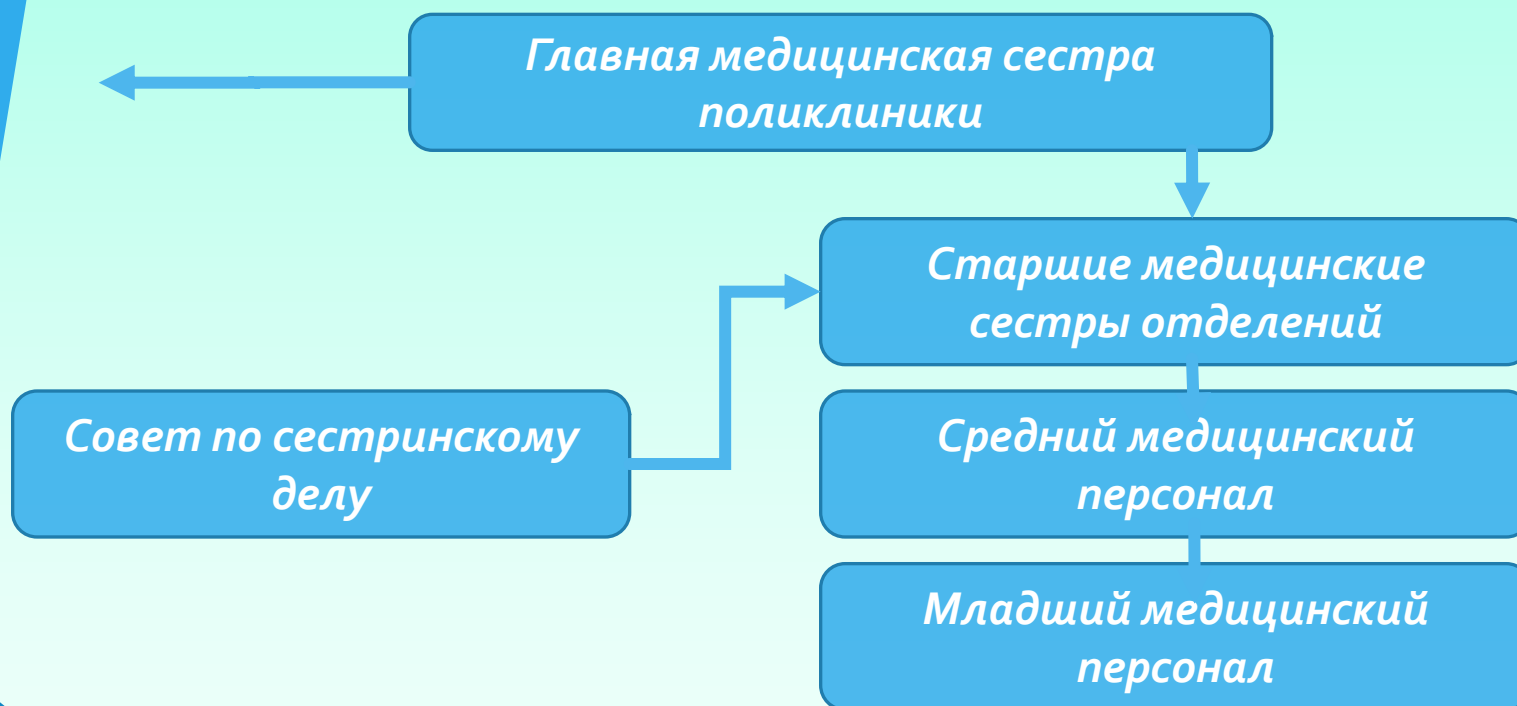
ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЛАВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ



- принимает непосредственное участие в управлении лечебно-профилактическим учреждением;
- осуществляет контроль и планирование работы среднего и медицинского персонала;
- организация работы по повышению квалификации медицинских сестер;
- организация лекарственного и материально-технического обеспечения;
- создание благоприятных условий для пациентов;
- работа с санитарно-эпидемиологической службой;
- службой метрологического контроля;
- представителями фонда обязательного медицинского страхования и страховых медицинских организаций и др.



СТРУКТУРА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СРЕДНИМ МЕДИЦИНСКИМ ПЕРСОНАЛОМ



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СЕСТРИНСКОГО ПРОЦЕССА



МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ОСНОВАННАЯ НА ПРОЦЕССНОМ ПОДХОДЕ



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СЕСТРИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- система управления сестринской деятельностью, как в целом, так и в структурных подразделениях ГОБУЗ «МГП № 4»;
- управление медицинским персоналом, в т.ч. непрерывное совершенствование профессиональной подготовки специалистов;
- управление обеспечением лекарственными средствами и расходными материалами;
- контроль качества на основе стандартизации технологий сестринской деятельности;
- обеспечение и контроль безопасности персонала и пациентов;
- совершенствование информационного обеспечения медицинских сестер.

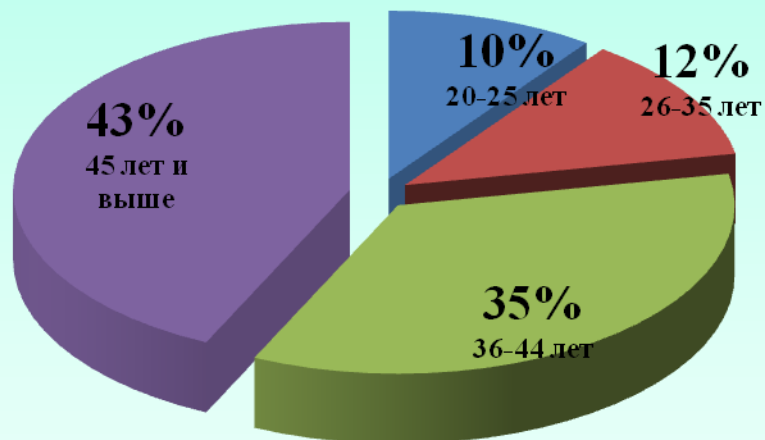


СТРУКТУРА СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

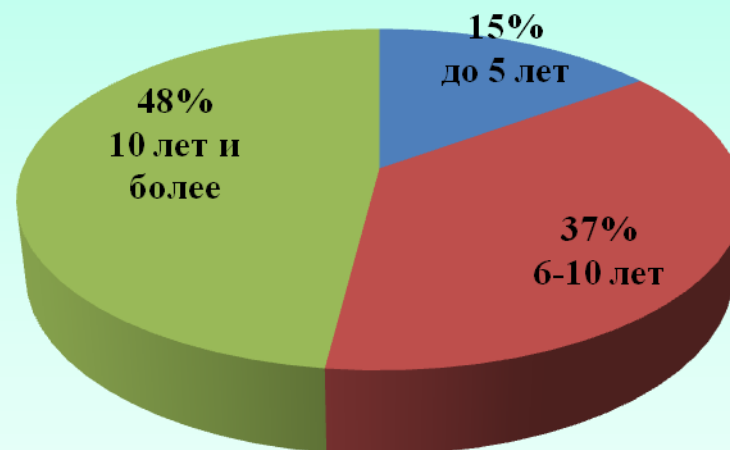
Главная медсестра
Старшие медсестры – 5
Медицинские сестры – 92



Распределение по возрастам



Распределение по стажу



69 специалистов имеют квалификационную категорию (72%). Четыре старшие медсестры имеют высшее сестринское образование. Все медсестры имеют действующие сертификаты специалиста.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА АНКЕТИРОВАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ В ГОБУЗ «МГПЦ №4»

- 86% из числа опрошенных удовлетворены своей работой, отметив при этом возможность самореализации в профессии;
- из числа анкетированных, отметивших неудовлетворенность своей работой (14%), основной причиной указали «общение со "сложными"



пациентами» (36%), по 28% в причинах низкого уровня заработной платы, высокой напряженности и интенсивности труда, и, лишь 8% отметили непрестижность профессии.

НАПРАВЛЕНИЯ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1. Новое качество системы управления	Оптимизация работы среднего медперсонала на основе интеграции деятельности медицинских сотрудников, персонала сопровождающих	<input type="checkbox"/> Развитие новых организационных форм и инструментов для совершенствования сестринской работы.
2. Новое качество персонала	процессов (психолого-педагогических, социальных, инженерных, экономических, управленческих и т.д.) и инновационных технологий	<input type="checkbox"/> Разработка методов оценки профессиональной деятельности персонала, совершенствование системы оплаты труда и мотивации;
3. Новые знания, инновации	для обеспечения качества оказания медицинской помощи пациентам, эффективного функционирования учреждения, повышения его конкурентоспособности	<input type="checkbox"/> Стимулирование творческой активности, создание условий для эффективного использования знаний и опыта; повышение мотивации медсестер к обучению и профессиональному развитию; <input type="checkbox"/> Совершенствование корпоративной культуры (дресс-код, благоприятный социально-психологический климат, предотвращение или урегулирование конфликтных ситуаций и т.п.); <input type="checkbox"/> Профессиональное развитие персонала: организация переобучения, повышения квалификации и профессионального роста;

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

The screenshot shows a virtual conference interface. On the left, there is a video feed of a female lecturer with the logo 'МЦФЭР' in the top right corner. Below the video is a list of participants (345) with columns for 'ФИО' and 'Статус'. Below the list is a chat window with messages from administrators and participants. On the right, a presentation slide is displayed with the title 'Бактерии, устойчивые к антибиотикам и представляющие наибольшую угрозу для здоровья человека (по данным ВОЗ, 2017)'. The slide contains a table with three columns: 'Категория приоритетности', 'Вид возбудителя', and 'Устойчивость'. Below the table, there is a paragraph of text about the characteristics of certain bacteria.

Категория приоритетности	Вид возбудителя	Устойчивость
Критический уровень	<i>Acinetobacter baumannii</i>	устойчивы к действию широкого ряда антибиотиков, в том числе:
	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	карбапенемы цефалоспорины третьего поколения
	Enterobacteriaceae (включая <i>Klebsiella</i> , <i>E. coli</i> , <i>Serratia</i> и <i>Proteus</i>)	
Высокий уровень	<i>Enterococcus faecium</i>	устойчивы к ванкомицину
	<i>Staphylococcus aureus</i>	устойчивы к метициллину умеренно чувствительны или устойчивы к ванкомицину
	<i>Helicobacter pylori</i>	устойчивы к кларитромицину
	<i>Campylobacter spp</i>	устойчивы к фторхинолонам
	Salmonellae	устойчивы к фторхинолонам
	<i>Neisseria gonorrhoeae</i>	устойчивы к цефалоспорином, фторхинолонам
Средний уровень	<i>Streptococcus pneumoniae</i>	не чувствительны к пенициллину
	<i>Haemophilus influenzae</i>	устойчивы к ампициллину
	<i>Shigella spp.</i>	устойчивы к фторхинолонам

Стрептококки А и В и хламидии характеризуются более низким уровнем устойчивости и в настоящее время не представляют серьезной угрозы. Центр по контролю и профилактике заболеваний США (CDC) объявили о выявлении у пациента с инфекционным заболеванием мочевыводящих путей бактериального заражения кишечной палочкой (*Escherichia coli*) лекарственной устойчивостью к кописистину. У бактерии обнаружены плазмиды (внехромосомные кольцевые ДНК)

СЕРТИФИКАТ УЧАСТНИКА ВЕБИНАРА

Презентация ГЛМС - Почта Mail... Благодарим за участие в семинаре... Как повысить качество гигиены...
seminar.zdrav.ru/seminar/165-kak-povysit-kachestvo-gigieny-ruk-v-vashey-medorganizatsii-otvetstvennost-glavnoy-medsestry?utm_source=letterevent&ustp=F&utm_medium=letter&utm_campaign=letterevent_Zdr.

Сертификат об окончании курса



РАСПЕЧАТАТЬ СЕРТИФИКАТ

или

Скачать себе на компьютер



Партнеры

Организаторы

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 1С:МЕДИЦИНА. БОЛЬНИЧНАЯ АПТЕКА

Рабочий стол | Отделения | Управление аптекой | Нормативно-справочная информация | Органайзер | Администрирование | Планирование

Настройки | Персональные настройки

Складские документы

Склад: [] Ответственный: [] Организация: []

Документы

Создать | Найти... | Структура подчиненности

Номер	Дата	Тип документа	Склад	Склад получатель	Организация	Ответственный	Комментарий
0000-000001	22.06.2016 9:36:10	Перемещение товаров	Главная медсестра	ТО №1	ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	
0000-000001	22.06.2016 10:30:38	Отпуск в отделение	Главная медсестра		ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	
0000-000001	22.06.2016 12:07:09	Внутреннее потребление това...			ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	
0000-000001	27.02.2017 12:33:35	Отпуск в отделение	Главная медсестра	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	
0000-000002	13.03.2017 17:34:01	Отпуск в отделение	Общий - главная медсестра	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	
0000-000003	17.03.2017 16:17:45	Отпуск в отделение	Общий - главная медсестра	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская городск...	Администратор	

Складские документы отделений

Склад: [] Ответственный: [] Организация: []

Создать | Найти... | Структура подчиненности

Номер	Дата	Тип документа	Склад	Отправитель/Получатель	Отделение	Организация	Ответственный	Комментарий
0000-000001	22.06.2016 10:30:38	Отпуск в отделение		Главная медсестра		ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	
0000-000001	13.10.2016 16:17:49	Внутреннее потребление товаров в...				ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	
0000-000001	27.02.2017 12:33:35	Отпуск в отделение	Дневной стационар	Главная медсестра	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	
0000-000001	27.02.2017 14:31:32	Внутреннее потребление товаров в...	Дневной стационар		Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	
0000-000002	13.03.2017 17:34:01	Отпуск в отделение	Дневной стационар	Общий - главная медсе...	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	
0000-000003	17.03.2017 16:17:45	Отпуск в отделение	Дневной стационар	Общий - главная медсестра	Дневной стационар	ГБОУЗ "Мурманская г...	Администратор	

История... | Рекомендуются настроить резервное копирование информационной базы. | Обновить курсы валют

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Форма: D:\FOKPM\OKPM => BASEOKRM

Приложение: Форма Правка ?

Медсестры

N	Фиио	Должность	Отделение
1	Петрашук Людмила Алекса	Участковая медсестра	Терапевтическое отделение 1
2	Иванова Татьяна Николае	Участковая медсестра	Терапевтическое отделение 1

03 Акт оценки качества отч03 17.03.2017

0

04 Проверки про01 25.11.2016

Оценка

N	Дата	Эксперт	Профиль	Мед_док	Санэпидреж	Труд_дисц	Этика	Мед_пост	Осложнения	Жалобы	Крм	Выводы	Карта
1	16.03.2017		1	5	5	5	5	5		5	0	Мемо	17.03.2017

Оценка [d:\fokpm\okrm\baseokrm\оценка.dbf] Запись: 1/1 Запись разблокирована NUM

Доменное имя: GP4

КАРТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДСЕСТРЫ

Microsoft Word 2010 interface showing a document titled "КАРТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДСЕСТРЫ". The document content is as follows:

1. Дата экспертизы 27.03.2017

2. Медсестра Иванова Татьяна Николаевна

3. Отделение Терапевтическое отделение 1

4. Должность Участковая медсестра

5. Эксперт

6. Анализ выполненной работы:

Медицинская документация	Формальное заполнение мед. документации, документы есть, но не заполняются
Соблюдение санэпид режима	Несоблюдение правил использования средств индивидуальной защиты
Соблюдение трудовой дисциплины	Несоблюдение правил внутреннего распорядка
Соблюдение этики и деонтологии	Нарушения, связанные с этическими вопросами в коллективе
Работа на медицинском посту	Незначительные замечания по исполнению задач "МП"
Соблюдение охраны труда	замечаний нет
Оценка качества работы	21.00
30 баллов- отличная	
20-30 хорошая	
15-20 удовлетворительная	
< 15- неудовлетворительная	

7. Замечания

Не соответствие медицинской докум. Приказ Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению" (в части "Порядок заполнения учетной формы N 025/у "Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях"). Не корректно оформлено направление на консультацию к врачу-специалисту

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ

MS Excel 2010 (Режим совместности) - Анализ1.xlsx

Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид

Цвета Шрифты Эффе... Темы Поля Ориентация Размер Область Разрывы Подложка Печата... Параметры страницы Ширина: Авто Высота: Авто Масштаб: 15% Сетка Вид Печать Параметры листа Заголовки Вид Печать На передний план На задний план Область выделения Выровнять Группировать Повернуть Упорядочить

AM40 fx 0

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK AL AM AN AO AP AQ AR AS AT AU AV AW AX AY AZ BA BB BC BD BE BF BG BH

" 13 " МАРТА 2017 г.

Показатели оценки эффективности деятельности

ФИО Филатова Виктория Викторовна Отделение: Терапевтическое отделение № 2

За период февраль 2017 г. Должность Медицинская сестра участковая

Объем должности 1 № участка вакансия

Количество отработанных дней 18 ФИО врача _____

№ п/п	Наименование показателя результативности	Единицы измерения	Оценка в баллах	Показатель за отчетный период			
				План	Абс. число	%	Баллы
1	Выполнение плана диспансеризации определенных групп граждан	91% и более	2	41	77	187,80	2
		от 51% до 90%	1				
		менее 51%	0				
2	Полнота охвата населения вакцинацией -против гриппа -против вирусного гепатита В -против кори -дифтерии и столбняка -краснухи	91% и более	2	15	19	126,67	2
		от 71% до 90%	1				
		менее 71%	0				
3	Диспансеризация: диспансеризация УВОВ; диспансеризация черныбыльцев	91% и более	2	3	3	100,00	2
		от 51% до 90%	1				
		менее 51%	0				
4	Выполнение плана флюорографических исследований	73% и более	1	169	152	89,94	1
		менее 73%	0				
5	Диспансерное наблюдение пациентов с хроническими неинфекционными заболеваниями	51% и более	1	21	21	100,00	1
		менее 51%	0				
6	Анкетирование для выявления лиц с предопухоловой патологией и злокачественными новообразованиями (пропорционально отработанному времени с учетом объема)	100% и более	2	10	15	150,00	2
		от 50% до 99 %	1				
		менее 50 %	0				

Свистунова Бабиченко Затыльников Папкова Сахарова Денисова Кица Николаева Примачек-Лукащик Северьянова Руденко Малько Кузнецов Шабалова Филатова Орешкина Викторова Мелехи

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОГО ПОСТА ЕГО ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

С августа 2016 г. в ГОБУЗ «МГП № 4» начали функционировать «Медицинские посты».

Основные функции Медицинского поста:

1. МП входит в состав терапевтических и отделений общей врачебной практики, ПСОМП;
2. Обеспечивает распределение потоков пациентов по цели обращения в поликлинику;
3. Оформляет медицинскую документацию по назначению врача;
4. Осуществляет запись на прием в МИС «САМСОН»;
5. Оказывает первичную доврачебную медико-санитарную помощь.

Непосредственное руководство работой медицинского поста осуществляет заведующий и старшая медицинская сестра отделения.

Прием ведется в режиме живой очереди, **без предварительной записи.**

На «**Медицинском посту**» Вы можете:

Получить льготные рецепты в соответствии с рекомендациями врача;

Оформить справку на санаторно-курортное лечение и санаторную карту;

Оформить направления на обследование, назначенные лечащим врачом;

Оформить выписку из медицинской карты;

При необходимости измерить артериальное давление, температуру тела, антропометрические данные;

Получить рекомендации по подготовке к исследованиям и процедурам.

Данные услуги Вы можете получить без посещения Вашего лечащего врача

ГОБУЗ "МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4"



УВАЖАЕМЫЙ ПАЦИЕНТ!

С 01 августа 2016 года в кабинете № 9 (пр. Героев-Североморцев, 37) работает “Медицинский пост”.

Прием ведется в режиме живой очереди, **без предварительной записи.**

На “Медицинском посту” Вы можете:

- Получить льготные рецепты в соответствии с рекомендациями врача;
- Оформить справку на санаторно-курортное лечение и санаторную карту;
- Оформить направления на обследование, назначенные лечащим врачом;
- Оформить выписку из медицинской карты;
- При необходимости измерить артериальное давление, температуру тела, антропометрические данные;
- Получить рекомендации по подготовке к исследованиям и процедурам.

Данные услуги Вы можете получить без посещения Вашего лечащего врача



Анкетирование пациентов по вопросам качества и доступности медицинского обслуживания в поликлинике

Согласно проведенному исследованию у 93% респондентов, получивших медицинскую услугу на медицинском посту, нивелируется чувство одиночества, улучшается его психоэмоциональный контакт.



Результаты анкетирования медицинских работников

По результатам анкетирования **12** медицинских сестер поликлиники, участвующих в реализации программы «Московский стандарт поликлиник», установлено:

- высокий потенциал ресурсов оптимизации деятельности сестринского персонала;
- позитивная оценка сестринского персонала, работы в новых условиях;
- медицинские сестры имеют высокую мотивацию и информированность о программе развития сестринского дела в Российской Федерации.



ИТОГИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОГО ПОСТА

- Работа медицинских сестер на посту позволяет улучшить комфорт в поликлинике, снизить время ожидания пациентов в очереди на прием, улучшить качество обслуживания на приеме, упрощает процедуру выписки льготных рецептов.
- Делегирование полномочий от врача к специалисту со средним медицинским образованием способствует повышению эффективности работы в оказании медицинской помощи.
- Введение пациенториентированных технологий повышают престиж профессии медицинской сестры.
- Наблюдается высвобождение времени для работы с пациентом наряду с увеличением ответственности за пациента.
- Усиливается потребность специалистов в непрерывном профессиональном развитии.



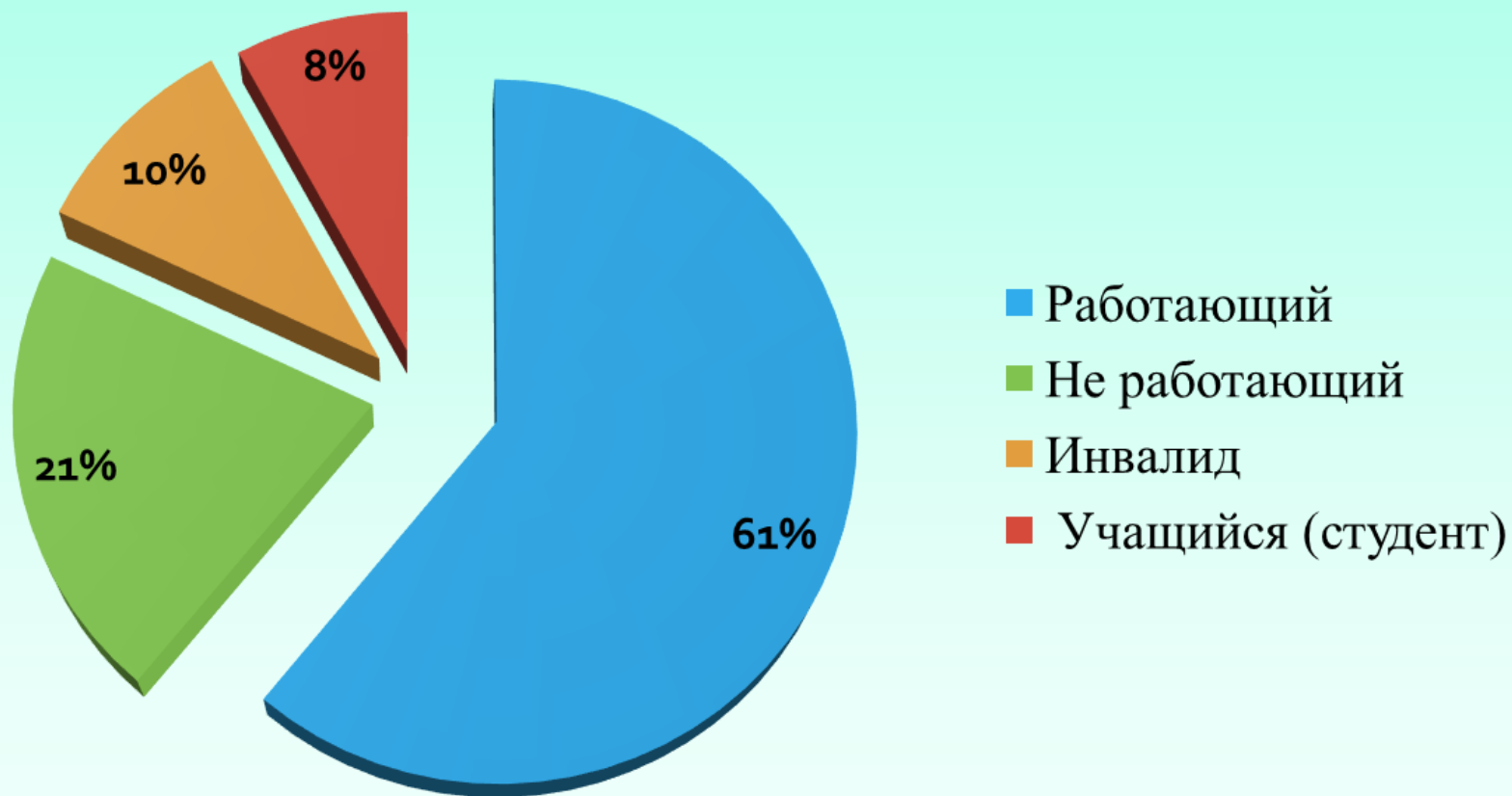
*«Сегодня назрела необходимость внедрения новых технологий в деятельность среднего медицинского персонала с **дифференцированным расширением его функций** на разных уровнях оказания медицинской помощи.*

*Совершенствование профессиональной деятельности среднего медицинского персонала определено министерством как одно из **ключевых направлений кадровой политики в отрасли**».*

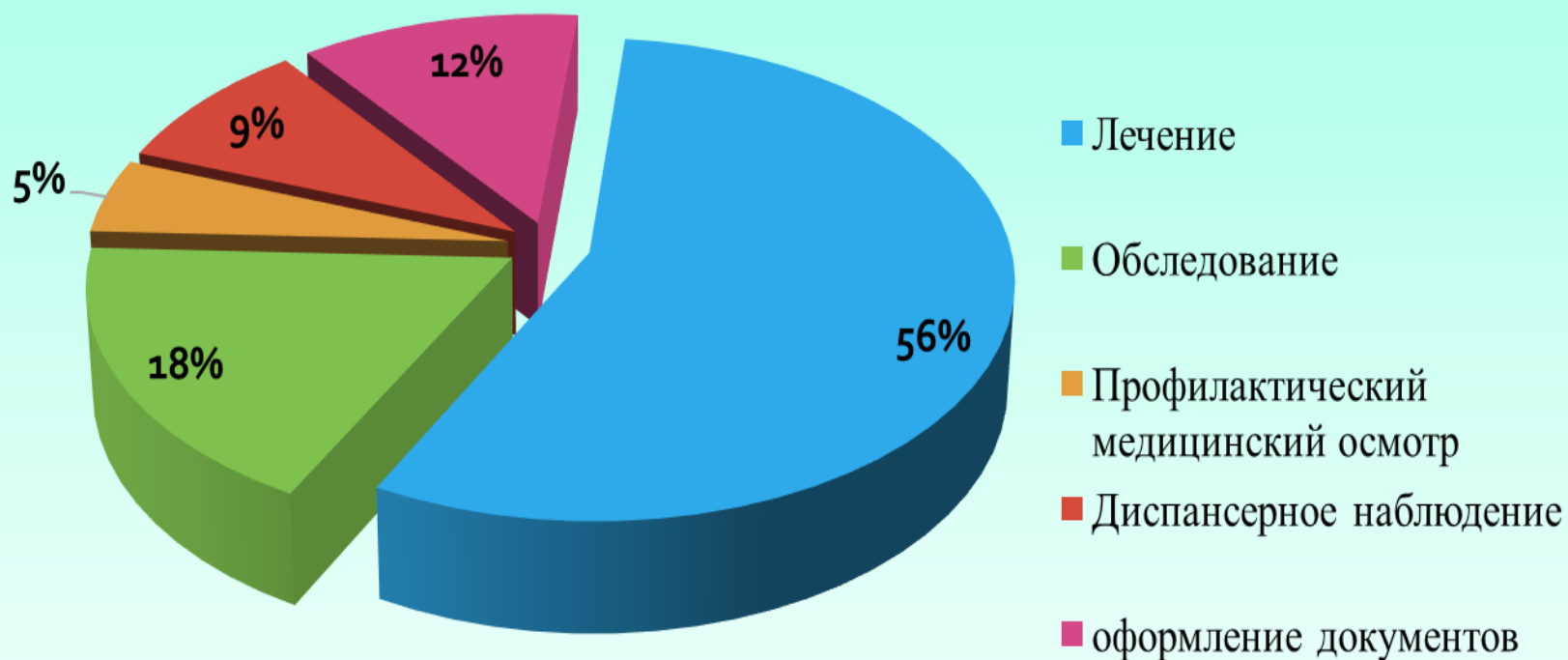
Министр здравоохранения РФ В.И. Скворцова

**ГОБУЗ "МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 4"**

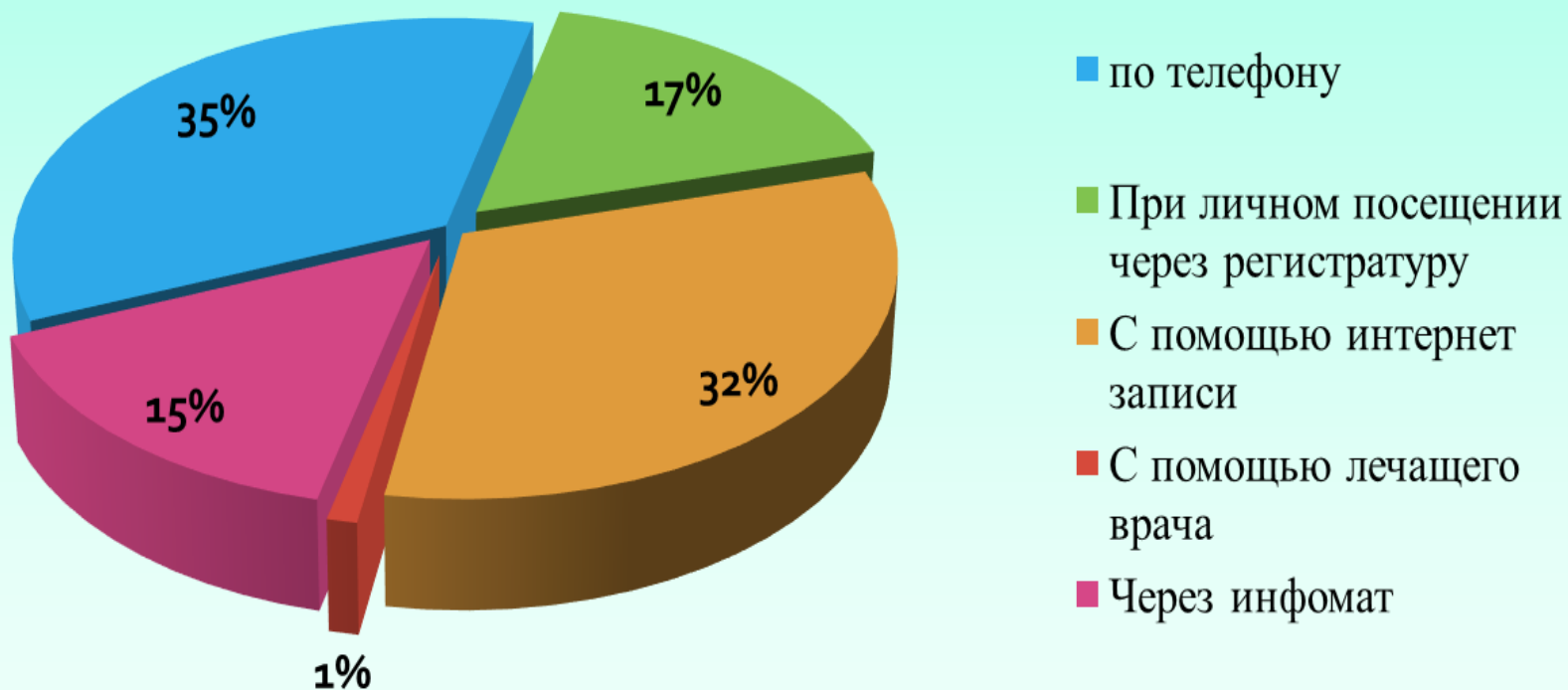
СОЦИАЛЬНАЯ СТРУКТУРА РЕСПОНДЕНТОВ



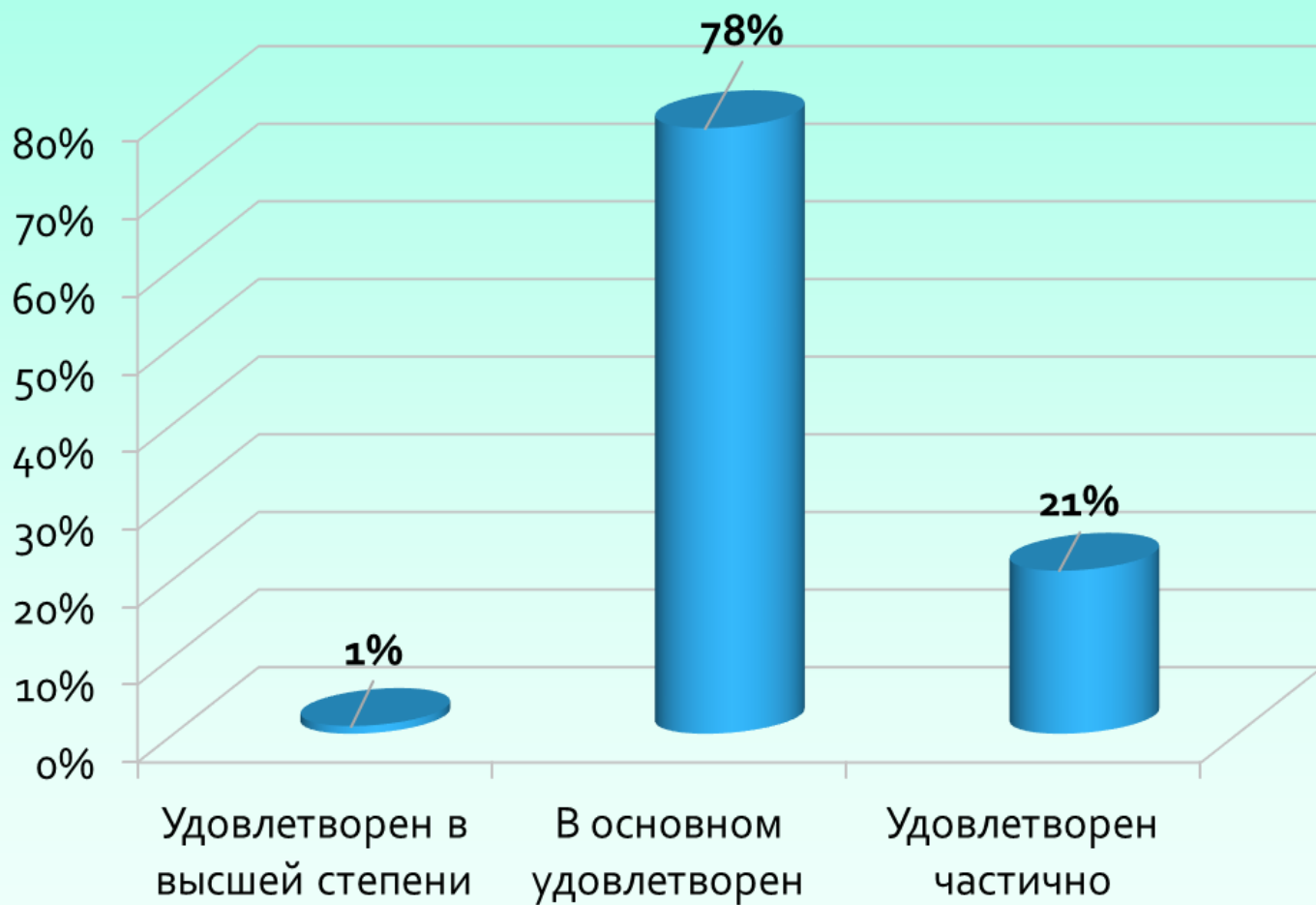
СТРУКТУРА ОБРАЩАЕМОСТИ В ГОБУЗ МГП № 4



СТРУКТУРА СПОСОБОВ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В ГБУЗ МГП № 4



ОТНОШЕНИЕ РЕСПОНДЕНТОВ К РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ



ВЫВОДЫ

1. В ходе анализа анкетирования по удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в ГОБУЗ «МГП № 4» была дана положительная оценка отношения респондентов к работе учреждения:
 - удобный график работы врачей и служб поликлиники;
 - доступность и простота записи пациентов к врачу;
 - отсутствие трудностей организационного плана, чтобы попасть на прием в наше учреждение;
 - комфортность условий пребывания в учреждении (высокая оценка расположенности медицинского персонала учреждения к пациентам);
 - высокие профессиональные навыки среднего медицинского персонала;
 - улучшение в работе поликлиники по сравнению с ее работой год назад;
 - 95% респондентов рекомендовали бы наше медицинское учреждение для получения медицинских услуг.

2. Основная часть медицинских сестер, работающих в поликлинике - лица 50-ти и старше лет, что позволяет говорить о необходимости вливания в коллектив более молодых кадров;
3. 56% медицинских сестер не имеют квалификационную категорию; на необходимость повышения квалификации указали 61% респондентов;
4. 86% медицинских сестер удовлетворены своей работой в поликлинике, из числа отметивших неудовлетворенность своей работой (14%), основной причиной указали «общение со сложными пациентами» (36%), по 28% в причинах низкого уровня заработной платы и высокой напряженности и интенсивность труда;
5. У 58% медицинских сестер непосредственная работа совпадает с функциональными обязанностями лишь частично, при этом оформление медицинской документации занимает большую часть рабочего времени медицинской сестры (61%);
6. 94% медицинских сестер рекомендовали бы поликлинику для получения медицинских услуг, что говорит о высокой степени оценки качества оказываемой медицинской помощи;

7. Рекомендованные организационные технологии совершенствования сестринского процесса на основе принципов менеджмента качества предполагают оптимизацию системы управлением сестринским персоналом (регламентацию и документирование системы управления, мониторинг управленческих решений и др.); проведение кадровой политики (непрерывная профессиональная подготовка специалистов); рациональное ресурсное обеспечение и контроль качества сестринской деятельности.





Спасибо за внимание!