

Тип документа	<b>ФОРМА</b>					Страница 1 из 7	
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «В.В.NURA» в Республике Казахстан						
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001		
Название	<b>ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА</b>						
Разработано	Менеджер по качеству		Жумажанова Д.С.				
Согласовано	Медицинский директор		Канафина Ш.М.				
	Руководитель клиничко-операционного отдела		Рахымжан Г.С.				
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «В.В.NURA» № 56 от 15.07.2019г.						
К внедрению с	01.08.2019						

**Цель:**

- Обеспечить выполнение программы по повышению качества медицинских услуг и безопасности пациентов в ТОО «В.В.NURA».

№ п/п	Наименование мероприятий	Форма завершения	Сроки исполнения Отметка о выполнении	Исполнитель	Исполнено
1	2	3	4	5	6
<b>Организационные вопросы</b>					
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение служебного совещания по вопросам совершенствования управления качеством медицинской помощи в ТОО В.В.NURA (уточнение состава комиссии по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, комиссии по производственно-</li> </ul>	Положение о комиссии по рассмотрению обращений физических и юридических лиц в ТОО В.В.NURA, Протокол	Июль 2019г	Медицинский директор, Руководитель КОО Руководители всех отделов и Заведующие центров	Проведено служебное совещание (на утренней планерке) по улучшению качества оказываемых мед. услуг

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 2 из 7	
Название	<b>ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА</b>								

	инфекционному контролю и тд)	совещания			
2	Определение пороговых значений индикаторов оценки качества деятельности структурных подразделений компании и центров	Проект приказа	Август 2019г	Медицинский директор, КОО, Руководители всех отделов, Заведующие отделений	
3	Разработка Порядка предоставления медицинской документации на экспертизу	Алгоритм экспертизы медицинской документации	Сентябрь 2019г	Медицинский директор, врач-эксперт	
4	Порядок организации внутренней экспертизы (АПП, стационар, структурные подразделения)	Экспертиза на соответствие СОПам	Август-сентябрь 2019г	Медицинский директор, КОО, врач-эксперт	
5	Разработка предложений по применению дисциплинарных мер воздействия при выявлении систематических нарушений и случаев, повлекших причинение вреда здоровью пациента или отрицательно влияющих на качество медицинской помощи	Проект приказа, протокол	Октябрь 2019г	Медицинский директор, КОО, ФАО, HR менеджер	
6	Разработка предложений по поощрению сотрудников, участвующих в улучшении качества медицинской помощи	Проект приказа, протокол	Октябрь 2019г	Медицинский директор, КОО, ФАО, HR менеджер	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 3 из 7	
Название	ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА								

<b>Анализ собственных систем, процедур и работ, оценка их адекватности и эффективности</b>					
1	<p><b>Разбор случаев, подлежащих обязательной экспертизе:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Жалобы пациентов на качество оказываемой медицинской помощи;</li> <li>Случаи смертности.</li> </ul>	<p>Протокол разбора обращений</p> <p>Протокол экспертизы</p>	<p>Не позднее 5 дней после появления жалобы</p> <p>При выявлении случая</p>	<p>КОО</p> <p>Медицинский отдел</p>	<p>Проводится</p> <p>Проводится</p>
2	Проверка соблюдения графика работы компании в части обеспечения и доступности получения медицинской помощи в утреннее, вечернее время, выходные и праздничные дни.	Справка на имя Исполнительно го директора. Протокол заседания	2 раза в год	КОО, HR менеджер	Проводится на постоянной основе
3	Оценка соблюдения правил оказания гарантированного объема бесплатной медицинской помощи	Справка на имя Исполнительно го директора	2 раза в год	КОО, врач-эксперт, Заведующие отделений	Проводится на постоянной основе
4	Оценка состояния и эффективности использования материально-технических ресурсов компании	Справка на имя Исполнительно го директора	2 раза в год	Медицинский директор, КОО, ОО	Проводится на постоянной основе

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 4 из 7	
Название	<b>ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА</b>								

5	Оценка состояния и эффективности использования кадровых ресурсов компании	Справка на имя Исполнительно го директора	2 раза в год	Медицинский директор, КОО, HR менеджер	Проводится на постоянной основе
6	Рассмотреть вопрос приема на работу врача-эпидемиолога на ГПХ		До 01.09.19г	Медицинский директор, КОО, HR менеджер	
7	Анализ качественных показателей деятельности структурных подразделений компании	Справка на имя Исполнительно го директора	2 раза в год	Медицинский директор, Руководители всех отделов, Заведующие центров	Проводится на постоянной основе
<b>Клиент-ориентированный подход. Внедрение системы клинического аудита</b>					
1	Оценка соблюдения клинических протоколов диагностики и лечения	Протокол экспертизы	1 раз в квартал	Врач-эксперт, Заведующие центров	Проводится на постоянной основе
2	Оценка целесообразности назначения лекарственных средств	Протокол экспертизы	1 раз в квартал	Врач-эксперт, Заведующие центров	Проводится на постоянной основе
3	Анализ объема, структуры и качество медицинской помощи, оказываемой населению в круглосуточном стационаре.	Протокол экспертизы	1 раз в квартал	Врач-эксперт, Заведующие центров	Проводится на постоянной основе
4	Оценка работы с жалобами пациентов на качество медицинской помощи.	Протокол Заседания	1 раз в квартал	КОО, Заведующие центров	Проводится на постоянной основе

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 5 из 7	
Название	<b>ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА</b>								

5	Проведение социологического опроса обслуживаемого населения на предмет его удовлетворенности качеством оказываемой медицинской помощи.	Справка на имя Исполнительного директора	2 раза в год	Офис-менеджеры и операционные менеджеры. Курация - Заведующие центров.	Проводится ежеквартально.
<b>Мероприятия, направленные на улучшение результатов деятельности компании</b>					
1	Проверка состояния внутреннего аудита в структурных подразделениях (личные дела сотрудников, раздаточная, комната хранения мед.отходов и тд)	Справка на имя Исполнительного директора	1 раз в квартал	КОО, врач-эксперт	Проводится на постоянной основе
2	Разработка мероприятий, направленных на предупреждение и устранение дефектов в работе по результатам анализа деятельности, способствующих повышению качества и эффективности медицинской помощи	План корректирующих мероприятий	По проведению анализа	Медицинский директор, КОО, врач-эксперт заведующие отделений, руководители структурных подразделений	Проводится на постоянной основе
3	Изучение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи	Разработка мероприятий, направленных на предупреждение и устранение	По результатам социологического опроса	КОО, заведующие отделений	Проводится на постоянной основе

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 6 из 7	
Название	<b>ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА</b>								

		дефектов в работе (План корректирующих мероприятий)			
4	Проведение аттестации сотрудников компании на знание НПА, проверка документации, соответствие СанПин, выполнение плана мероприятий.	Приказ об аттестации, состав и протокол.	2 раза в год По результатам аттестации	КОО, заведующие отделений, врач-эпидемиолог, главная медсестра	Проводится на постоянной основе

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/2	Редакция	001	Страница 7 из 7	
Название	ПЛАН РАБОТЫ КЛИНИКО-ОПЕРАЦИОННОГО ОТДЕЛА								

### Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				