




Тип документа	<b>ФОРМА</b>			Страница 1 из 15	
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан				
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-A2/1-а	Редакция	002
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>				
Разработано	Менеджер по качеству Жумажанова Д.С.				
Согласовано	Медицинский директор Канафина Ш.М.				
Утверждено	Руководитель клинико-операционного отдела Рахымжан Г.С.				
К внедрению с	Приказом Исполнительного директора ТОО «B.V.NURA» № 56 от 15.07.2019г. 01.08.2019г.				




№ п/п	Цель	Категория рисков	Наименование риска	Фактор риска (причины)	Последствия реализации риска	Предупредительные мероприятия	Ответственные лица
1	Позитивное восприятие бренда и продвижение Компании на рынке медицинских услуг	Стратегические	Низкая узнаваемость бренда	1) Отсутствие повсеместной рекламы Компании. 2) Низкая осведомленность медперсонала Компании о необходимости продвижения бренда. 3) Отсутствие национальной аккредитации. 4) Несоответствие помещений и квалификации медицинского персонала требованиям	1) Ухудшение репутации Компании. 2) Отток пациентов в другие МО. 3) Невыполнение производственного плана.	1) Разработка и реализация коммуникационной стратегии. 2) Получение национальной аккредитации. 2) Мониторинг СМИ. 3) Привлечение персонала к разработке рекламных и PR-компаний. 4) Проведение комиссионных обходов производственных помещений и планирование бюджета. 2. Своевременное проведение ремонтных работ. 3. Проведение обучения медицинского персонала и тематических тренингов в структурных	PR менеджер

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-A2/1-a</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 2 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				стандартов аккредитации. 5) Отсутствие заинтересованности персонала в принятии участия в PR-компаниии.		подразделениях в соответствии со стандартами аккредитации.	
2	Укомплектованность квалифицированными кадрами	Операционные	Высокая текучесть кадров	1) Неполноценная социальная поддержка 2) Низкий уровень зарплаты 3) Набор низкоквалифицированных кадров	1) Ухудшение репутации фонда 2) Ухудшение качества оказанных услуг	1. Разработка предложений по повышению заработной платы, создание условий для карьерного роста и улучшение социальной политики. 2. Оптимизация процесса набора кадров и внутренних нормативных документов. 3. Обучение персонала.	Отдел правового обеспечения
3	Обеспечение бесперебойной работы медицинского оборудования	Операционные	Выход из строя медицинского оборудования	1. Отказ жизненно-важного медицинского оборудования 2. Частые поломки медицинского оборудования в следствии	1) Остановка производственных процессов в подразделениях. 2) Рост ВБИ.	1. Своевременное заключение договоров с аутсорсинговыми (специализированными) компаниями по проведению плановых ремонтных работ. 2. Проведение обучения медицинского персонала правилам	Операционный отдел

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 3 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				<p>неправильной эксплуатации и несоблюдения ТБ при эксплуатации медицинским персоналом</p> <p>3. Несвоевременная поставка запасных частей и расходных материалов.</p> <p>4. Дефицит бюджета.</p> <p>5. Потери качественных характеристик медицинского оборудования в процессе эксплуатации</p>	3) Ухудшение имиджа Компании.	<p>правильной эксплуатации медицинского оборудования</p> <p>3. Обеспечение своевременного закупа и доставки запасных частей и расходных материалов.</p> <p>4. Своевременная корректировка бюджета.</p> <p>5. Систематический обход в целях выявления потенциальных поломок и сбоев медицинского оборудования.</p>	
4	Безопасность пациента и качество предоставляемых услуг	Операционные	Сбои систем жизнеобеспечения и противопожарной безопасности	<p>1) Сбой системы энергоснабжения.</p> <p>2) Сбой в системе теплообеспечения и водоснабжения.</p>	1) Риски нанесения вреда здоровью пациентов и персонала в случае пожара, нанесения	<p>1) Контроль за своевременным техническим обслуживанием систем жизнеобеспечения.</p> <p>2) Систематическое проведение обходов зданий и помещений и направления</p>	Операционный отдел

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 4 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				<p>3) Ухудшение показателей качества воды</p> <p>4) Внештатные ситуации (ЧС, выход из строя медицинского оборудования.</p> <p>5) Сбои в системе противопожарной сигнализации и звукового оповещения.</p>	<p>материального ущерба имуществу Компании.</p> <p>2) Сбои производственных процессов.</p> <p>3) Дополнительные материальные расходы Компании.</p>	<p>соответствующих служебных писем арендодателю по вопросам функционирования систем водо-теплоснабжения и вентиляции.</p>	
5	Создание безопасной среды пребывания персонала и пациентов	Операционные	Необходимость пропускного режима	<p>1) Невысокий уровень обеспечения санкционированного прохода персонала, пациентов и сопровождающих лиц, бесконтрольный проход посторонних лиц на территорию и в помещения Компании.</p>	<p>1) Причинение вреда здоровью пациентов и персонала при возникновении угрозы со стороны агрессивных посетителей или террористических атак</p> <p>2) Несоблюдение</p>	<p>1) Установление систем контроля и управления доступом.</p> <p>2) Корректное и своевременное планирование бюджета.</p> <p>3) Принятие мер по обеспечению сохранности личных вещей персонала и пациентов.</p>	Операционный отдел

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 5 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				2) Дефицит бюджета.	пропускного режима. 3) Кражи имущества.		
6	Обеспечение бесперебойного функционирования МИС	Операционные	Выход из строя аппаратного и программного обеспечения	1) Несоблюдение правил и политик информационной безопасности. 2) Физический износ и несвоевременная замена комплектующих оборудования. 3) Недостаточное финансирование данной статьи расходов.	1) Утеря электронных корпоративных данных компании. 2) Нарушение производственных процессов.	1) Ознакомление персонала с правилами в области информационной безопасности. 2) Мониторинг износа, своевременный закуп и замена комплектующих в электронной аппаратуре.	Операционный отдел
7	Организация и эффективное проведение закупа товаров, работ и услуг	Операционные	Несвоевременный закуп товаров, работ и услуг	1) Несвоевременное представление заявок и технических спецификаций для проведения закупа товаров, работ и услуг. 2) Некачественная	1) Срыв проведения закупок. 2) Частичная остановка основных производственных процессов.	1) Соблюдение внутренних регламентов по формированию и предоставлению заявок на закуп товаров, работ и услуг. 2) Качественная разработка технической документации закупа товаров, работ и услуг.	Операционный отдел

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 6 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

				<p>подготовка технических спецификаций для закупки товаров, работ и услуг.</p> <p>3) Несвоевременное утверждение бюджета закупок.</p> <p>4) Низкая стоимость в утвержденном бюджете, вследствие увеличения уровня инфляции.</p> <p>5) Некорректное планирование объемов закупок.</p> <p>6) Длительное согласование технических спецификаций к договорам.</p>	<p>3) Снижение качества медицинских услуг.</p> <p>4) Снижение доходов.</p>	<p>3) Строгое соблюдение порядка и сроков согласования технической спецификации.</p> <p>4) Своевременное корректировка стоимости товаров , работ и услуг в планируемом бюджете</p>	
8	Создание безопасной	Операционные	Медикаментозные ошибки	1) Невнимательность.	1) Наступление	1) Обучение персонала по управлению	Клинико-операционный


Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 7 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

	системы оказания медицинских услуг			<p>2) Слабое знание медицинским персоналом СОП.</p> <p>3) Чрезмерная нагрузка на персонал.</p> <p>4) Отсутствие маркировки медицинских препаратов высокого риска.</p> <p>5) Децентрализация разведения и хранения лекарственных средств.</p> <p>6) Низкий уровень подачи инцидентов</p>	неблагоприятных последствий для жизни и здоровья пациентов.	<p>медикаментами, работе с медицинской документацией.</p> <p>2) Правильное распределение обязанностей медицинского персонала.</p> <p>3) Обучение персонала Правилам управления инцидентами и коммуникации с пациентами.</p> <p>4) Соблюдение не карательной политики</p>	отдел, Заведующие Центров
9	Создание безопасной системы оказания медицинских услуг	Операционные	Несоблюдение требований клинических протоколов	<p>1) Недостаточный уровень контроля .</p> <p>2) Несвоевременная актуализация клинических протоколов</p>	<p>1) Риск возникновения летальных исходов.</p> <p>2) Рост осложнений снижение эффективности</p>	<p>1) Обеспечение контроля соблюдения КП на всех уровнях.</p> <p>2) Своевременное внесение предложений в уполномоченный орган по переработке КП.</p> <p>3) Своевременное составление заявок,</p>	Региональные директора, Заведующие Центров


Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 8 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

				<p>уполномоченным органом.</p> <p>3) Отсутствие ЛС, ИМН и медицинского оборудования, необходимых для оказания медицинской помощи</p> <p>4) Неисправное оборудование.</p> <p>5) Отсутствие доступа медицинского персонала к источникам информации (КП, НПА)</p>	<p>медицинских услуг.</p> <p>3) Жалобы пациентов.</p> <p>4) Штрафные санкции со стороны контролирующих органов.</p>	<p>планирование и закупка ЛС, ИМН, оборудования.</p> <p>4) Обеспечение бесперебойной работы оборудования.</p> <p>5) Информирование врачей об источниках получения КП, своевременная актуализация базы НПА.</p>	
10	Оказание качественной медицинской помощи	Операционные	Врачебные ошибки	<p>1) Несоблюдение КП, СОПов.</p> <p>2) Сбой функционально-диагностического оборудования.</p> <p>3) Перегруженность и «эмоциональное</p>	<p>1) Низкая эффективность лечения.</p> <p>2) Наступление неблагоприятных исходов для жизни и</p>	<p>1) Строгое соблюдение КП и СОПов.</p> <p>2) Проведение своевременного сервисного обслуживания оборудования.</p> <p>3) Повышение квалификации медицинского персонала.</p>	Региональные директора, Заведующие Центров




Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 9 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				<p>выгорание» персонала.</p> <p>4) Невыполнение должностных инструкций.</p>	<p>здоровья пациентов.</p> <p>3) Увеличение затрат.</p> <p>4) Снижение удовлетворенности пациентов.</p> <p>5) Судебные иски.</p> <p>6) Ухудшение репутации компании.</p>	<p>4) Своевременный аудит медицинских карт.</p>	
11	Оказание качественной медицинской помощи	Операционные	Увеличение показателей внутрибольничной инфекции	<p>1) Несоблюдение правил по инфекционному контролю.</p> <p>2) Рост распространенности микробов к производственных помещениях.</p> <p>3) Нехватка одноразовых ИМН.</p> <p>4) Недостаточное соблюдение</p>	<p>1) Наступление неблагоприятных исходов для жизни и здоровья пациентов.</p> <p>2) Снижение качества медицинской помощи.</p>	<p>1) Проведение рейсов по инфекционному контролю.</p> <p>2) Проведение обучение персонала по вопросам инфекционного контроля.</p> <p>3) Анализ микробного пейзажа по структурным подразделениям.</p> <p>4) Постоянный мониторинг неснижаемого запаса ИМН</p>	Старшие медсестры

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 10 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				персоналом требований по инфекционному контролю (гигиена рук, обработка медицинских поверхностей и т.д.)				
12	Создание пациент-ориентированной системы оказания медицинской помощи	Операционные	Психологические конфликты в отношениях «пациент - врач», «врач-врач», «пациент - медсестра», «медсестра - медсестра»	<p>1) Повышенная психоэмоциональная возбудимость пациента, лиц по уходу.</p> <p>2) Нарушение правил этики и деонтологии.</p> <p>3) «Эмоциональное выгорание» персонала.</p> <p>4) Низкая квалификация персонала по вопросам этики и деонтологии.</p> <p>5) Дезинформирование пациентов/лиц по уходу.</p>	<p>1) Непредвиденные осложнения.</p> <p>2) Снижение эффективности лечения.</p>	<p>1) Повышение квалификации персонала по вопросам этики и деонтологии.</p> <p>2) Информирование пациентов и ухаживающих лиц о их правах и обязанностях вовремя нахождения в стенах медицинской организации.</p> <p>3) Разработка СОП по решению инцидента связанных с взаимоотношения пациентов и медицинского персонала.</p>	Региональные директора, Заведующие Центров	

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 11 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				б) Отказ пациентов/лиц по уходу. От жизненно важных процедур.				
13	Создание безопасной системы оказания медицинских услуг	Операционные	Инфицирование персонала/пациента вирусным гепатитом, ВИЧ, сифилис	1) Контакт персонала с инфицированными биологическими материалами пациентов. 2) Отсутствие СИЗ и ИМН. 3) Недостаточная обученность персонала.	1) Заболевание персонала/пациентов. 2) Судебные иски. 3) Ухудшение репутации компании	1) Непрерывное обучение персонала по вопросам инфекционного контроля. 2) Обеспечение персонала СИЗ и ИМН. 3) Постоянный контроль за соблюдением правил по постконтактной профилактике.	Старшие медсестры	
14	Повышение качества и эффективности обслуживания пациентов	Операционные	Низкий уровень обслуживания пациентов	1) Несоблюдение этики общения с пациентами. 2) Некорректная или неполное предоставление информации пациентам.		1) Осуществление контроля за повышением профессионального уровня работников, СОП. 2) Организация проведения инструктажа, проведение тренингов. 3) Проведение рейсов на знание правил обслуживания пациентов.	Региональные директора, Заведующие Центров	

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 12 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								


				3) Некорректная запись пациентов в информационную систему				
15	Достижение финансовой стабильности	Финансовые риски	Недостижение планов доходов	<p>1) Снижение суммы договоров по ГОБМП от утвержденного бюджета.</p> <p>2) Недостижение планов доходов по ГОБМП в рамках заключенных договоров.</p> <p>3) Несвоевременный закуп товаров, работ, услуг и основных средств.</p>	<p>1) Снижение доходов.</p> <p>2) Возмещение расходов по ГОБМП.</p> <p>3) Низкая конкурентоспособность компании.</p> <p>4) Финансовая неустойчивость.</p>	<p>1) Регулярный анализ исполнения бюджета.</p> <p>2) Мониторинг цен, пересмотр прейскуранта цен.</p> <p>3) Анализ себестоимости платных медицинских услуг.</p>	Операционный отдел	
16	Защита прав и законных интересов компании	Риски несоответствия требованиям	Внесение представлений и актов проверок государственных органов и должностных лиц	1) Осуществление, несоответствие требованиям, установленным законодательством РК и	1) Вынесение административных штрафов в отношении компании и	2) Недопущение нарушений требований законодательства РК и своевременное принятие мер по их устранению.	Отдел правового обеспечения	

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 13 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

			выявленных нарушений	внутренним документам компании	ее должностных лиц за нарушение требований законодательства РК.		
17	Защита прав и законных интересов компании и ее работников	Риски несоответствия требованиям	Предъявление судебных исков компании от пациентов	1) Нарушение требований законодательства РК, внутренних документов компании. 2) Психологический конфликт между медицинским персоналом и пациентами. 3) Слабые коммуникативные навыки персонала. 4) Избыточные ожидания пациентов к уровню качества медицинских услуг.	1) Вынесение судебного решения в пользу компании. 2) Значительные невосполнимые финансовые потери. 3) Снижение мотивации персонала. 4) Отток квалифицированных кадров. 5) Рост количества и весомости	1). Осуществление на постоянной основе мониторинга изменения законодательства РК. 2) Повышение знаний, умений и навыков медицинского персонала. 3) Правильное и эффективное распределение функциональных обязанностей и повышение эффективности вспомогательных служб. 4) Работа со СМИ и социальными сетями в рамках популяризации солидарной ответственности за здоровье и повышение авторитета медицинских работников.	Отдел правового обеспечения

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 14 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

					конфликтов в коллективе. б) Ухуд шение репутации компании.		
--	--	--	--	--	---	--	--

Тип	<b>ФОРМА</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А2/1-а</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 15 из 15	
Название	<b>РЕЕСТР РИСКОВ</b>								

### 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.				