



РЕСПУБЛИКАНСКАЯ НАУЧНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ  
БИБЛИОТЕКА

Информационно-библиографический отдел

**В помощь организаторам  
здравоохранения:  
*дайджест медицинских публикаций***



**Выпуск 3**

Донецк  
2018

**Уважаемые читатели!** Предлагаем вашему вниманию третий выпуск электронного дайджеста «В помощь организаторам здравоохранения».

Выражаем искреннюю признательность всем, кто ценит нашу работу.

По-прежнему надеемся, что факты, события, мысли, выкладки, положения, концепции, изложенные в статьях, представленных и подробно аннотированных в новом выпуске, могут послужить основой для хорошей идеи и обрести свое воплощение в вашем лечебном учреждении. Эти статьи опубликованы в медицинских периодических изданиях, освещающих вопросы организации здравоохранения.

Информация подготовлена сотрудниками информационно-библиографического отдела Республиканской научной медицинской библиотеки. Мы всегда открыты для сотрудничества и рассчитываем на вашу заинтересованность в этом виде библиотечной услуги.

Третий выпуск дайджеста представляет материалы, опубликованные в журналах за 2018 год – «Заместитель главного врача» № 6, 7, 8, 9, «Здравоохранение» № 8, 9.

### ***Развитие кадрового потенциала***

Один из критериев оценки качества работы медицинского учреждения – управление персоналом. **Оксана Чикина**, руководитель отдела качества и безопасности медицинской деятельности ГАУЗ «Камский детский медицинский центр», г. Набережные Челны в статье **«Как организовать управление персоналом, чтобы получить сертификат Росздравнадзора. Чек-лист и образцы документов»**, опубликованной в журнале **«Заместитель главного врача» № 6**, делится своим опытом работы по встрече проверяющей организации, подготовке и предоставлению документов. В статье содержатся образцы документов, которые позволяют определить готовность лечебного учреждения к контролю. Каждое возможное направление проверки сопровождается разделами «Что проверят» и «Как подготовиться». Направления контроля самые разные:

- Квалификация медработников и лицензионные требования;
- Планы обучения сотрудников;
- Обучение на рабочем месте;
- Обучение в симуляционном центре;
- Информирование сотрудников об изменениях в приказах и регламентах;
- Научно-исследовательская деятельность;
- Социально-психологическое управление персоналом;
- Развитие кадрового потенциала;
- Подготовка кадрового резерва руководителей;
- Социально-бытовые условия работы персонала;
- Программа по снижению текучести кадров;
- Система внутреннего аудита по управлению персоналом

Игорь Иванов, генеральный директор ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзора, выступая в качестве комментатора проблемы, поднятой в статье, заметил: «...руководители не уделяют внимание непрерывному образованию, не учитывают социально-психологические особенности членов коллектива, специфику медорганизации. Это, безусловно, сказывается на качестве и безопасности меддеятельности. Качество зависит от умения персонала работать в мультидисциплинарной команде. Требуйте от работников высокой квалификации, соблюдения дисциплины и организуйте их творческое участие в работе клиники».

### ***Ответственность главврача***

Законодатели Российской Федерации планируют добавить в Уголовный кодекс новые статьи специально для врачей – пропишут, что такое врачебные ошибки, а для руководителей клиник усилят наказание за фальсификацию меддокументов. Но главврачей привлекают к уголовной ответственности и сегодня. В статье адвоката **Александра Коршунова «Когда главврачу грозит уголовная ответственность за ошибки подчиненных»**, опубликованной в

журнале «Здравоохранение» № 9, излагается, в каких случаях руководителю клиники грозит серьезное наказание за нарушения подчиненных.

Самые важные моменты, на которые автор обращает внимание руководителей лечебных учреждений, это то, что:

«1. Главврачу придется отвечать за ошибку подчиненного. Основание – он не обеспечил безопасное оказание медицинских услуг в клинике.

2. Руководителю грозит обвинение в служебном подлоге, если прокуратура докажет, что документы в клинике подделывали с его ведома.

3. Главврачам часто назначают реальные сроки лишения свободы за фиктивные трудовые договоры».

Наиболее часто встречающиеся обвинения, подлежащие уголовному наказанию:

– халатность (ее последствия – причинение тяжкого вреда здоровью или смерть человека);

– оказание небезопасных медуслуг (услуги не отвечали требованиям безопасности и повлекли тяжкий вред здоровью или смерть человека);

– служебный подлог (фальсификация меддокументов, когда в официальные документы вносят заведомо ложные сведения или исправления);

– мошенничество, присвоение и растрата (например, когда главврачи оформляют на работу «мертвые души» или заключают фиктивные договора на оказание медуслуг).

Каждый конкретный случай из практики описывается с точки зрения Уголовного кодекса РФ. Процессуальные действия определяются автором по трем параметрам – «Как наказывают», «Как обвиняют» и «Как защищают». Подробно раскрываются возможные пути (как положительные, так и негативные для руководителя) развития уголовного процесса.

В качестве приложений к статье – «Рекомендации руководителям» содержащие советы, как избежать подобных ситуаций, а также образец приказа «О дисциплинарном проступке и ответственности» во время проведения внутреннего контроля.

### ***Умение выступать: главное для главного***

Главврач, как успешный лидер, должен уметь выступать на публике. Без этого не получится быть убедительным в общении с подчиненными, посетителями и пациентами на конференциях и совещаниях. Даже поздравление с днем рождения – публичное выступление. В статье преподавателя МГУУ **Инги Габедава** и бизнес-тренера **Альберта Рашоева** «Слово главврачу. Лайфхаки для публичного выступления», опубликованной в журнале «Здравоохранение» № 8, предложены советы, как спланировать монолог, завладеть вниманием слушателей и не наскучить аудитории.

Авторы убеждают руководителей в необходимости составить программу выступления, продумать его структуру, опередить вопросы, которые могут возникнуть у слушателей, например, чем интересна тема, сколько времени займет выступление. В статье предусмотрены все нюансы, необходимые для успешной емкой речи: количество слов во фразах, использование интонаций, необходимость и длительность пауз, приемы резюмирования, приведение примеров из жизни и т. д.

Перед выходом к аудитории даже опытные ораторы ощущают дискомфорт. Поэтому главному врачу важно справиться с волнением. Авторы дают рекомендации, что необходимо делать за несколько дней до выступления, за один-два часа, за несколько минут и даже за несколько секунд, чтобы преодолеть волнение. Во время выступления «используйте невербальные и паравербальные сигналы – жесты, мимику, темп и громкость речи, интонацию. Уделите внимание внешнему виду: аккуратная прическа, опрятная одежда. От этого зависит реакция публики, которая неосознанно оценивает визуальную составляющую выступления». Если следовать алгоритму подготовки и процесса выступления, изложенных в статье, его успешность будет гарантирована, а уровень ораторского мастерства повысится.

## ***Тайные приемы выступлений начмеда***

Продолжает тему подготовки к выступлениям статья психолога, консультанта по управлению **Тамара Вохмянина** «**Как начмеду блеснуть на планерке: четыре тайных приема**» в журнале «**Заместитель главного врача**» № 7.

«Чтобы мотивировать подчиненных более качественно выполнять задачи, правильно организуйте свое выступление на совещании», – нацеливает автор. В статье приведены конкретные рекомендации, как подготовиться к планерке, взаимодействовать с аудиторией и отвечать на неудобные вопросы коллег. Приведен алгоритм работы с возражениями и регламент совещания.

Сначала «определите, какой вы оратор», – советует автор. Для этого необходимо пройти тест, представленный в приложении 1.

Как эмоционально подготовиться, уделив время психологическому настрою, какие упражнения сделать, как использовать невербальные средства коммуникации, отрепетировать позу и жесты, как работать с возражениями и вопросами и при этом отличать вопрос от провокации – об этом даны конкретные рекомендации психолога.

В заключении приведен алгоритм для руководителя «**Как работать с возражениями персонала на совещании**».

## ***Актуально: инфекции, связанные с оказанием медицинской помощи***

Вопросы профилактики инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (далее – ИСМП), не теряют своей актуальности. Инфекции регистрируются преимущественно в родовспомогательных учреждениях и хирургических стационарах, реже в стационарах терапевтического профиля, в детских стационарах и амбулаторно-поликлинических учреждениях. **Сергей Смелков**, начальник отдела эпидемиологического надзора, и **Елизавета Дубель**, заведующая эпидемиологическим отделом, врач-эпидемиолог, в статье «**Инфекционный контроль без штрафов. Чек-лист по профилактике ИСМП**», опубликованной в журнале «**Заместитель главного врача**» № 9, рассказали об организации этой работы и предложили чек-лист для клиник по профилактике нарушений.

Авторы определили для начмедов наиболее важные моменты в организации работы:

1. Создайте и возглавьте комиссию по профилактике ИСМП;
2. Разработайте набор критериев, по которым случай инфекции будете относить к ИСМП;
3. Случаи ИСМП регистрируйте и подавайте в эпидемиологическое бюро в первые два часа».

При организации комиссии необходимо разработать положение о ее деятельности, определить задачи. «Поручите эпидемиологу и комиссии разработать мероприятия, чтобы предупредить возникновение и распространение внутрибольничных инфекций. Заседания проводите минимум раз в три месяца. Поручите секретарю протоколировать ход заседаний, фиксировать вопросы, которые обсудили, и принятые решения», – советуют авторы. Эти документы будут очень уместны для предъявления контролирующим органам.

Подробно и пошагово в статье представлена работа по организации системы эпидемиологического наблюдения, указана необходимость разработки порядка регистрации случаев ИСПМ, даны формулы расчета показателей заболеваемости.

В качестве приложений – «Пример стандартного определения случая поверхностной инфекции в области хирургического вмешательства (ИОХВ)», «Карта эпидемиологического наблюдения за внутрибольничной пневмонией», «Программа микробиологического мониторинга» и «Чек-лист по профилактике ИСМП».

## ***Как совладать с пациентом***

**Руслан Попов**, руководитель юридической компании «Интел-Право», Москва, утверждает, что сегодня появился новый тип пациентов-экстремистов: «Они ищут нарушения и манипулируют начмедами». В статье **«Семь уловок пациентов-экстремистов. Страховка для предусмотрительного начмеда»**, опубликованной в журнале **«Заместитель главного врача» № 7**, автор рассказывает, как организовать работу в клинике, чтобы «пациент не прицепился». В статье – памятка для персонала и локальные документы, которые помогут усмирить шантажиста.

Среди семи уловок:

- «Мою карту оставили на столе, и все прочитали, чем я болен»;
- «Я пришел к своему врачу, а в кабинете другой»;
- «Пригласили студентов и рассматривали меня»;
- «Медсестра назвала мой диагноз в коридоре»;
- «Осматривали в многоместной палате»;
- «Доктор ко мне приставал»;
- «Врач в сговоре с аптекой»;

и практически каждое медицинское учреждение с какой-либо из них сталкивалось.

Что может не понравиться пациенту, какое у него основание для шантажа, как подстраховаться в том или ином случае и примеры из практики, приведенные в статье, станут основой для защиты врача.

## ***Формирование гибких навыков у врача***

Гибкие навыки – soft skills – относят к числу социальных, неспециализированных, надпрофессиональных. Среди них – умение убеждать, лидерство, грамотная коммуникация, переговоры, работа в команде, управление временем, креативность. Они определяют успешность работы в медицинской отрасли, команде, коллективе. Директор Центра развития здравоохранения **Константин Царанов** и директор Центра программ МРА в здравоохранении **Ольга Комолова** в статье **«Как снизить стресс у пациентов на приеме. Тренинг для врачей»**, опубликованной в журнале **«Заместитель главного врача» № 8**, предлагают готовый тренинг для медработников, а в приложении – тест, чтобы проверить, как врачи усвоили материал.

Чтобы быстро освоить гибкие навыки, авторы рекомендуют проделать шесть последовательных шагов, которые следует использовать во время приема пациентов:

- «1. поприветствуйте пациента.
2. Установите эмоциональный контакт.
3. Выясните стратегию пациента и выберите тактику общения
4. Тренируйте навык грамотно подавать информацию о лечении и диагностике
5. Приведите аргументы, если пациент не согласен с назначениями
6. Подведите итог консультации».

Каждый из этих шагов сопровождается практическими советами. Авторы уверены, что подобные занятия формируют у медперсонала гибкие навыки. Взаимодействие с пациентами, построенное на их применении развивает приверженность назначениям, предотвращает конфликты, снижает стресс и повышает качество медпомощи.

**Уважаемые читатели!** Если вы заинтересовались какой-либо статьей, представленной в дайджесте, – дайте нам знать, и мы вышлем ее полнотекстовой электронный вариант. Будем рады нашему тесному сотрудничеству.

Для нас очень важно ваше мнение, поэтому с нетерпением ждем ваших отзывов.

Составитель:

заведующая информационно-библиографическим отделом

Ладвинская А. А.

Ответственный за выпуск:

директор Республиканской научной медицинской библиотеки

Черная Н. А.

### ***Электронная доставка документов***

Уважаемые пользователи!

Для улучшения качества обслуживания

**РЕСПУБЛИКАНСКАЯ НАУЧНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ПРЕДЛАГАЕТ**  
новую сервисную услугу – электронную доставку документов, при помощи которой у вас будет возможность заказывать и получать электронные копии документов из фондов нашей библиотеки

***НА БЕСПЛАТНОЙ ОСНОВЕ!***

Заказы принимаются от коллективных и индивидуальных пользователей. Возможность выполнения заказа в каждом конкретном случае определяется специалистом библиотеки. После получения заказа и проверки наличия необходимого документа в фонде, происходит создание электронной копии документа, которая и отправляется пользователю на указанный электронный адрес. При невозможности выполнения заказа пользователю направляется сообщение о причинах отказа.

В зависимости от объема и сложности, заказ выполняется в течение 1-2 рабочих дней.

Наши ограничения:

- принимаются заказы на доставку электронных копий статей из периодических изданий и электронных копий информационных писем только из фондов РНМБ.
- одноразово от удаленного пользователя принимается не более 5 заказов общим объемом 30 страниц.

Для получения электронных копий документов из фондов библиотеки просим обращаться на электронный адрес: [med\\_library\\_don@mail.ru](mailto:med_library_don@mail.ru), или в отдел обслуживания читателей по тел.: (062) 338-07-60.