



РЕСПУБЛИКАНСКАЯ НАУЧНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ
БИБЛИОТЕКА

Информационно-библиографический отдел

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



Выпуск 5

Донецк
2019

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

Мы признательны всем, кто ценит нашу работу, и надеемся, что материал, изложенный в статьях, и освещающий события, факты, положения, мысли, концепции, может послужить основой для хорошей идеи и обрести свое воплощение в вашем лечебном учреждении. Эти статьи опубликованы в медицинских периодических изданиях, освещающих вопросы организации здравоохранения. Если вас заинтересовала какая-либо информация, представленная в дайджесте, мы готовы ее предоставить в полнотекстовом электронном варианте. Условия ее получения подробно изложены в конце дайджеста.

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.

Пятый выпуск дайджеста представляет материалы, опубликованные в журналах за 2019 г. – «Заместитель главного врача».

Как провести конференцию в медорганизации

Руководители одного из лидеров по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности Российской Федерации – краевой больницы г. Красноярск, **Егор Корчагин**, главный врач, и **Наталья Головина**, заместитель главного врача, в статье **«Как заместителю проводить клинико-анатомическую конференцию. Шаблоны выступлений прилагаются»**, опубликованной в журнале «Заместитель главного врача» № 1 2019 г., представили методику организации клинико-анатомической конференции, проводимой с целью повышения эффективности медслужб. Один из главных показателей эффективности – летальность, в краевой больнице держится на уровне 2 %. Подобные конференции в медучреждении проводятся раз в месяц, поэтому опыт специалистов заслуживает доверия.

Самые важные послы в статье:

- «– Создайте рабочую группу, чтобы организовать конференцию;
- Сообщайте о повестке конференции за 7 дней до ее проведения;
- Ведите учет врачей, которые посетили конференцию».

При этом авторы выработали рекомендации: как выбирать случай для рассмотрения на конференции, кто отвечает за подготовку мероприятия, кто участвует в конференции, как проводить мероприятие, как организовывать дискуссию, какие документы разработать по итогам конференций.

Сформулированы 5 задач, которые нужно решить начмеду на конференции данной направленности:

- «1. Выявить факторы, которые помогут снизить летальность.
2. Разработать предупреждающие и корректирующие мероприятия, чтобы улучшить качество и безопасность медпомощи.
3. Определить тактику, которая снизит неблагоприятные события в лечебно-диагностическом процессе.
4. Выявить причины, по которым медработник отклонился от требований порядков, клинических рекомендаций и других регламентов.
5. Найти причины неблагоприятного исхода».

Помочь практической реализации положений статьи в других медицинских учреждениях помогут приложения:

- Приказ «Об утверждении Положения о порядке подготовки и проведения клинико-анатомической конференции»;
- «Положение о порядке подготовки и проведения клинико-анатомической конференции»;
- Памятка «Как анализировать медицинские ошибки», в которой раскрываются методы Исикавы, «5 почему», «NCC MERP»;
- Протокол клинико-анатомической конференции;
- Шаблон сетки докладов на клинико-анатомической конференции;
- Памятка. Рекомендации участникам конференции;
- Шаблоны структуры докладов для клинико-анатомической конференции.

Используя алгоритм подготовки и проведения клинико-анатомической конференции, предлагаемый авторами, вполне реально провести форум любой медицинской направленности с максимально эффективными результатами.

Медицинские освидетельствования: ошибки и правила

Зачастую результаты медицинских освидетельствований граждане пытаются оспорить в суде. Например, когда их лишают права управлять автомобилем или получать пособие по инвалидности. Поэтому медорганизациям необходимо четко соблюдать порядки процедур, чтобы не было неприятных последствий.

В статье **Александра Додонова**, врача-методиста отдела контроля качества медицинской деятельности Клиник Самарского государственного медицинского университета **«Медицинские освидетельствования. Пять сложных случаев + решения от эксперта Росздравнадзора»**, опубликованной в журнале «Заместитель главного врача» № 2 2019 г., рассмотрены сложные случаи освидетельствований из практики начмедов:

1. Алкогольное опьянение;
2. Психиатрическое заболевание ребенка;
3. Право управлять автомобилем;
4. Наличие ВИЧ-инфекции;
5. Разрешение на оружие.

Анализ каждого конкретного случая следует четкому алгоритму: как действовала клиника; какой риск предъявления претензий со стороны пациента; в чем клиника ошиблась; как правильно действовать. Советы эксперта в значительной степени помогут избежать неверных шагов со стороны медицинского учреждения в процессе освидетельствования граждан и защититься от необоснованных претензий.

В качестве практической поддержки автор разработал ряд приложений к статье:

- Информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства;
- Алгоритм. Как проводить психиатрическое освидетельствование пациента в возрасте до 15 лет;
- Алгоритм. Как проводить освидетельствование на право управлять автомобилем;
- Алгоритм. Как проводить освидетельствование на наличие ВИЧ-инфекции.

Пациент самовольно покинул клинику: действия медучреждения

Практика самовольного ухода пациента из больницы во время лечения не нова. При этом пациенты болезненно реагируют на справедливые претензии со стороны больницы по поводу нарушения режима и могут подать иск в судебные органы, требуя компенсации.

Марина Большакова, начальник юридического отдела Медико-санитарной части № 1 Республики Марий Эл в статье **«Иск за отказ пациента от лечения. Алгоритм, чтобы повысить шансы в суде»**, опубликованной в журнале «Заместитель главного врача» № 4 2019 г., описывает случаи из судебной практики, когда пациент самостоятельно покидал больницу, прерывая лечение в стационаре, нарушая режим пребывания в лечебном учреждении, и при этом обращался в суд. Суд не всегда становился на защиту интересов медучреждения.

Доказать законность решений медорганизации, выиграть процессы, противостоять претензиям пациента и провести профилактику подобных случаев поможет пошаговый алгоритм действий, предложенный автором.

Шаг 1. Разработайте внутренние документы.

Шаг 2. Объясняйте последствия пациентам.

Шаг 3. Зафиксируйте факт самовольного ухода пациента.

Шаг 4. Решите вопрос о выписке пациента.

Шаг 5. Сделайте отметку о нарушении в листке нетрудоспособности.

Практической реализации советов, изложенных в статье, и документальному оформлению работы в данном направлении помогут приложения:

- Правила поведения пациентов в больнице;
- Инструкция для сотрудников, если пациент самовольно оставил стационар;
- Образец докладной записки по поводу нарушения режима пребывания в стационаре.

Медперсонал в эпоху перемен

Узнать, как сотрудники будут сопротивляться переменам, вычислить тех, кто готов к инновациям, и тех, с кем придется осторожничать, пройти вместе с подчиненными 6 стадий принятия перемен возможно, обратившись к статье **Тамары Вохмяниной**, бизнес-тренера и психолога, **«Как подготовить сотрудников к изменениям и преодолеть сопротивление»**, опубликованной в журнале «Заместитель главного врача» № 4 2019 г.

В статье – алгоритм для руководителя, который поможет подготовить коллектив к изменениям и пройти без кадровых потерь все стадии внедрения новых проектов: шок, отрицание, сопротивление, торг, апробацию и согласие:

- «– Подберите команду и продумайте тактику;
- Расскажите коллективу о новшестве;
- Помогите справиться с замешательством и отрицанием;
- Преодолевайте сопротивление;
- Если сотрудники торгуются, не идите на уступки;
- Проявите терпение к сотрудникам в состоянии апатии;
- Поддержите первый опыт;
- Наметьте срок окончательного перехода на новый формат».

В каждом алгоритме – описание ситуации и рекомендации «Как действовать».

Ошибка врача: сообщить или скрыть

Пациенты реже скандалят, угрожают обращением в высшие инстанции, идут в суд, если честно признать ошибку врача и принести извинения. Но сообщение может навредить репутации медработника, а иногда грозит уголовной ответственностью. В статье **«Как сообщить пациенту об ошибке врача и не навредить клинике»**, помещенной в журнале «Заместитель главного врача» № 4 2019, **Наталья Кондратова**, главный врач стационара ОАО «Медицина», обобщила типичные ошибки клиник, и объяснила, как сообщить о них пациенту, чтобы уладить конфликт до суда.

«Задержали начало лечения», «не распознали редкое осложнение», «грубили и угрожали пациентке» – случаи, подробно рассмотренные в статье. По каждому из них сообщены выводы врачебной комиссии и даны конкретные рекомендации, как действовать руководству медучреждения и какую работу необходимо провести с персоналом.

В приложениях – универсальный алгоритм и комплект документов, помогающих минимизировать проблемы с пациентами:

- Алгоритм работы с пациентом, если произошла ошибка;
- Досудебное соглашение;
- Письмо пациенту;
- Порядок получения, регистрации и рассмотрения обращений;
- Протокол встречи по обращению пациента.

Решаем проблемы наплыва посетителей

Светлана Москвина, главный врач Родниковской центральной районной больницы Ивановской области РФ в статье **«Клиника снизила время ожидания в регистратуре с 15 до 3 минут. Инструкция от главврача»**, напечатанной в журнале «Здравоохранение» № 4 2019 г., делится опытом создания и внедрения системы управления потоками пациентов.

Наиболее важные послы автора:

- «– Проанализируйте маршрутизацию пациентов и выявите основные временные потери;
 - Разделите посетителей на два потока: на тех, кто записался заранее, а также на льготных и неотложных пациентов;
 - Исключите из обязанностей регистраторов запись к врачу. Пациент сам записывается через информат, кол-центр или интернет».

Чтобы снизить время ожидания в регистратуре и у кабинета врача следует выполнить ряд действий:

- Шаг 1. Опросить пациентов;
- Шаг 2. Проанализировать маршрутизацию;
- Шаг 3. Внедрить систему управления потоками пациентов;
- Шаг 4. Изменить работу персонала;
- Шаг 5. Оценить результаты.

Каждый шаг подробно описан, проиллюстрирован схемами. В приложении – анкета пациента. «Теперь отклонение приема от времени, на которое назначили посетителя, по поликлинике составляет 10–15 минут», – утверждает автор и предлагает применить свой опыт работы в других медучреждениях.

Уважаемые читатели! Если вы заинтересовались какой-либо статьей, представленной в дайджесте, – сделайте заказ на электронную почту Республиканской научной медицинской библиотеки, и мы вышлем ее полнотекстовой электронный вариант. Мы всегда готовы к сотрудничеству.

Для нас очень важно ваше мнение, чтобы оценить необходимость нашей работы, поэтому 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, создается электронная копия 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, или в отдел обслуживания читателей по тел.: (062) 338-07-60; 071-418-92-25.