НМИЦ
им. В.А. Алмазова

Памятка для пациента

Качество и безопасность медицинской помощи

в Центре Алмазова



12 ноября —
Всемирный
день качества

01 Внутренний контроль качества

В Центре действует внутренний контроль качества медицинской помощи. Проверки проводятся по плану. Если поступает обращение пациента, меняются показатели работы стационара или возникает осложнение, проводится дополнительная проверка. Результаты анализируют и принимают меры по устранению недостатков.

Также, для анализа основных показателей на базе Центра работает Командный центр: он помогает оценивать ситуацию на основе данных и автоматизировать процессы.

Для пациента это означает, что качество медицинской помощи контролируется непрерывно. Возникшие проблемы должны быть замечены и устранены.

02 Безопасность пациента

Безопасность, связанная с оказанием медицинской помощи, обеспечивается по нескольким направлениям.

Идентификация пациента. Ведутся электронные медицинские карты, применяются штрих-коды и системы регистрации. Это снижает риск ошибок.

Профилактика инфекций соблюдается строго санитарно-эпидемиологическим требованиям, что оценивается при помощи специально разработанных интерактивных аналитических панелей. Персонал постоянно проходит обучение и оценивание по профилактике инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи.

Лекарственная безопасность. Контролируются безопасность полного цикла обращения с медикаментами согласно основным направлениям требований внутреннего контроля и другой нормативной базы. В их числе условия хранения, транспортировки, отпуска, включая «холодовую цепь», регистрация возможных реакций и другие.

Медицинские изделия. Контроль за основными показателями работы медицинского оборудования, в том числе "тяжелого" диагностического происходит с применением аналитических панелей (амортизация, износ, количество исследований и многих другие).

Также, в Центре весь цикл работы с многоразовым инструментом реализован в одном информационном пространстве, что позволяет контролировать все этапы очистки и дезинфекции многоразовых инструментов, а также вести их учет и применение.

Для пациента это означает снижение риска нежелательных событий, связанных с лечением и диагностикой.

03 Квалификация сотрудников

Врачи и средний медицинский персонал регулярно проходят обучение и подтверждают профессиональные навыки. Практические навыки отрабатываются в Аккредитационно-симуляционном центре. Работу специалистов оценивают в том числе согласно порядкам, стандартам и на основе клинических рекомендаций.

Для пациента это означает, что медицинскую помощь оказывают высококвалифицированные специалисты, которые непрерывно совершенствуют профессиональные компетенции, осваивают современные методы диагностики и лечения и применяют их в медицинской практике.

04 Экстренная помощь и непрерывность лечения

Экстренная и неотложная помощь оказывается круглосуточно. Совершенствование организации потоков пациентов позволяет оказывать медицинскую помощь своевременно. После лечения наблюдение не прекращается: сохраняется преемственность за передачу клинической ответственности на последующих реабилитационных этапах.

Для пациента это означает, что в критической ситуации медицинская помощь доступна в любое время. А после выписки — продолжается наблюдение и реабилитация.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ — НАША ПРИОРИТЕТНАЯ ЦЕЛЬ

Нужды пациентов формируют систему здравоохранения. Следовательно, обеспечение качества медицинской помощи - наша приоритетная цель. Таким образом, управление качеством медицинской помощи в Центре Алмазова реализовано через непрерывный процесс на всех уровнях, этапах и подэтапах оказания медицинской помощи, а принимаемые решения носят системный характер, в числе которых:

- ✓ Проводится постоянная работа с обращениями граждан и пациентов
- ✓ Повышается качество информированности
- ✓ Профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи ведется непрерывно и на всех этапах
- ✓ Применение лекарственных средств и медицинских изделий реализуется строго с правилами контроля и безопасности.
- ✓ Медицинские работники непрерывно повышают уровень своих компетенций.
- ✓ Экстренная и неотложная медицинская помощь доступна круглосуточно, лечение не прерывается после выписки.

Таким образом, деятельность по управлению качеством медицинской деятельности, реализованная в Центре Алмазова, направлена на минимизацию рисков всех возможных нежелательных событий, связанных с оказанием медицинской помощи на всех её этапах.

Если у Вас есть вопрос или замечание по качеству медицинской помощи, сообщите об этом лечащему врачу или обратитесь в администрацию клиники Центра. Обратная связь помогает нам становиться лучше и повышает уровень удовлетворенности пациентов.

С уважением,
коллектив Центра Алмазова