

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке организации и проведении внутреннего контроля качества и безопасности**  
**медицинской деятельности**  
**в Воронежской детской клинической больнице**  
**ФГБОУ ВО ВГМУ им Н.Н. Бурденко Минздрава России**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке организации и проведении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Воронежской детской клинической больнице ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России (далее – Положение) устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Воронежской детской клинической больнице ФГБОУ ВО ВГМУ им Н.Н. Бурденко Минздрава России (далее – ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2012 г. № 1152 «Об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности»;

- приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

- приказом Минздрава России от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

- приказом Минздрава России от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»;

- приказом Минздрава России от 09.11.2017 г. № 9438 «Об утверждении форм проверочных листов (список контрольных вопросов), используемых федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при проведении плановых проверок при осуществлении федерального государственного надзора в сфере обращения лекарственных средств»;

- приказом Минздрава России от 20.12.2017 г. № 10450 «Об утверждении форм проверочных листов (список контрольных вопросов) используемых федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при проведении плановых проверок при осуществлении государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

- приказом Минздрава России от 07.06.2019 № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

- Уставом ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России;

- другими нормативными документами, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

Качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Безопасность медицинской деятельности – совокупность характеристик, отражающих безопасность составляющих медицинскую деятельность работ (услуг), ресурсов, в том числе кадровых и материально-технических, безопасность медицинских изделий, лекарственных средств, а также безопасность условий оказания медицинской помощи; это характеристика медицинской деятельности, отражающая баланс пользы и риска ухудшения здоровья пациента от медицинских вмешательств, в том числе используемых и назначенных лекарственных средств и медицинских изделий; профессиональную подготовку и квалификацию медицинских работников; условия получения медицинской помощи, в том числе соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.

Медицинская документация – документы на бумажном носителе, в форме электронного документа или на ином носителе, предназначенные для регистрации медицинскими работниками данных профилактических, диагностических, лечебных, реабилитационных, санитарно-гигиенических и иных мероприятий, осуществляемых в отношении пациента при оказании медицинской помощи, проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз, включая результаты медицинских исследований, а также для обобщения и анализа результатов указанных мероприятий.

#### 1.4. Цели внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности (далее – внутренний контроль) осуществляется с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, а также соблюдения обязательных требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности.

#### 1.5. Задачи внутреннего контроля

Организация и проведение внутреннего контроля качества в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко направлены на решение следующие задач:

- совершенствование подходов к осуществлению медицинской деятельности для предупреждения, выявления и предотвращения рисков, создающих угрозу жизни и здоровью граждан, и минимизации последствий их наступления;
- обеспечение и оценка соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья при осуществлении медицинской деятельности;
- обеспечение и оценка применения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

- обеспечение и оценка соблюдения порядков проведения медицинских экспертиз: экспертиза временной нетрудоспособности;
- обеспечение и оценка соблюдения медицинскими работниками и руководителем ограничений, налагаемых на указанных лиц при осуществлении ими профессиональной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- обеспечение и оценка соответствия оказываемой медицинскими работниками медицинской помощи критериям оценки качества медицинской помощи, а также рассмотрение причин возникновения несоответствия качества оказываемой медицинской помощи указанным критериям;
- выполнение медицинскими работниками должностных инструкций в части обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности;
- предупреждение нарушений при оказании медицинской помощи, являющихся результатом: несоответствия оказанной медицинской помощи состоянию здоровья пациента с учетом степени поражения органов и (или) систем организма либо нарушений их функций, обусловленной заболеванием или состоянием либо их осложнением; невыполнения, несвоевременного или ненадлежащего выполнения необходимых пациенту профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций; несоблюдения сроков ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, включая сроки ожидания оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов;
- принятие мер по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, объемов, сроков и условий оказания медицинской помощи, выявленных в рамках контроля качества медицинской помощи фондами обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании;
- принятие управленческих решений по совершенствованию подходов к осуществлению медицинской деятельности.

1.6. Объектом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности является медицинская деятельность.

1.7. Ответственным за организацию и проведение внутреннего контроля в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко является главный врач.

1.8. По решению главного врача в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко разрабатываются иные локальные акты в рамках внутреннего контроля (стандартные операционные процедуры, алгоритмы действий работников организации, регламенты, правила и др.) в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы организации медицинской деятельности, в том числе порядками оказания медицинской помощи, а также с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций.

1.9. По решению главного врача для осуществления мероприятий внутреннего контроля могут привлекаться немедицинские работники ВГМУ им. Н.Н. Бурденко.

## **2. Организация проведения мероприятий, осуществляемых в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности**

2.1. Внутренний контроль включает следующие мероприятия:

- оценку качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок;

- сбор статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, и их анализ;

- учет нежелательных событий при осуществлении медицинской деятельности (фактов и обстоятельств, создающих угрозу причинения или повлекших причинение вреда жизни и здоровью граждан и (или) медицинских работников, а также приведших к удлинению сроков оказания медицинской помощи);

- мониторинг наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций;

- анализ информации о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов, а также об иных фактах и обстоятельствах, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов и выявленных на всех этапах обращения лекарственных препаратов, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти;

- анализ информации обо всех случаях выявления побочных действий, не указанных в инструкции по применению или руководстве по эксплуатации медицинского изделия, о нежелательных реакциях при его применении, об особенностях взаимодействия медицинских изделий между собой, о фактах и об обстоятельствах, создающих угрозу жизни и здоровью граждан и медицинских работников при применении и эксплуатации медицинских изделий, сообщаемой медицинской организацией в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения.

2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодным планом, утверждаемым главным врачом ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, не реже 1 раза в квартал.

Предмет плановых и целевых (внеплановых) проверок определяется в соответствии с пунктом 1.5 настоящего Положения.

2.3. Целевые (внеплановые) проверки проводятся:

- при наличии отрицательной динамики статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, в том числе установленной в результате проведения плановой проверки;

- при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также жалоб по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащим информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан;

во всех случаях:

- летальных исходов;

- внутрибольничного инфицирования и осложнений, вызванных медицинским вмешательством.

Срок проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок устанавливается руководителем медицинской организации либо уполномоченным им заместителем руководителя в зависимости от предмета проверки и особенностей деятельности медицинской организации, но не должен превышать 10 рабочих дней.

2.4. Этапы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности включает три этапа.

I этап – внутренний контроль со стороны заведующего структурным подразделением.

II этап – внутренний контроль со стороны заместителя главного врача.

III этап – внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности Комиссией, а также врачебной комиссией (подкомиссией) в пределах своей компетенции.

На данном этапе внутренний контроль организуется и проводится Комиссией по внутреннему контролю (далее - Комиссия), включающей работников ВДКБ ВГМУ им. Н.Н.

Бурденко и (или) уполномоченным лицом по качеству и безопасности медицинской деятельности (далее – Уполномоченное лицо), а также врачебной комиссией (подкомиссией) в пределах своей компетенции.

2.5. Деятельность Комиссии регламентируется Положением о комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко.

2.6. На всех этапах контроля качества и безопасности медицинской деятельности в клинических отделениях оценка качества медицинской помощи осуществляется в соответствии порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций, с учетом стандартов медицинской помощи и критериями оценки качества оказания медицинской помощи, утверждёнными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также в соответствии с утвержденными локальными нормативными актами ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, алгоритмами (картами) оценки качества оказания медицинской помощи.

2.7. На всех этапах внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности выполняется внутренний контроль качества ведения и оформления первичной медицинской документации в соответствии с положением о системе внутреннего контроля качества ведения и оформления первичной медицинской документации в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко.

Врачи – специалисты, ответственные за экспертизу временной нетрудоспособности и контроля качества, выполняют внутренний контроль качества ведения и оформления первичной медицинской документации в пределах своей компетенции в соответствии с локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность выполнения данной процедуры, и должностными обязанностями.

2.8. На всех этапах контроля качества и безопасности медицинской деятельности используются чек-листы на основе проверочных листов (списков контрольных вопросов), утвержденных приказами Росздравнадзора России, а также предложений (практических рекомендаций) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (поликлиники), разработанных ФГБУ «ЦМИКЭЭ» Росздравнадзора и иных нормативных документов.

2.9. Организация проверки Комиссией:

2.9.1. Проверки включают анализ случаев оказания медицинской помощи, отобранных методом случайной выборки и (или) по тематически однородной совокупности случаев.

2.9.2. Для проведения проверки используются источники информации:

- медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного);
- результаты анализа жалоб и обращений граждан;
- результаты анкетирования и устных опросов (интервьюирования) по заранее составленной форме пациентов и/или их законных представителей;
- результаты анкетирования, записей в книге жалоб и предложений, размещенных в регистратуре, и устных опросов (интервьюирования) персонала;
- прямое наблюдение за процессами медицинской деятельности.

2.9.3. Проверка по тематически однородной совокупности случаев проводится в отношении определенной совокупности случаев, отобранных по тематическим признакам.

2.9.4. Выбор тематики для проведения проверки осуществляется на основании результатов анализа статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко ее структурных подразделений по чек листам созданных на основе проверочных листов (список контрольных вопросов), используемых федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при проведении плановых проверок.

2.9.5. Анализ случаев оказания медицинской помощи в ходе плановых и целевых (внеплановых) проверок осуществляется для оценки качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, в том числе для оценки характера, частоты и

причин возможных нарушений при оказании медицинской помощи пациенту, приведших к ухудшению состояния здоровья пациента, создавшего риск прогрессирования имеющегося заболевания, создавших риск возникновения нового заболевания, приведших к инвалидизации, к летальному исходу, а также к неэффективному использованию ресурсов медицинской организации, неудовлетворенности пациента медицинской помощью.

2.10. Плановые и целевые (внеплановые) проверки, осуществляемые Комиссией в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, предусматривают оценку следующих показателей по следующим направлениям:

2.10.1. Преемственность медицинской помощи.

Передача клинической ответственности за пациента в рамках одной медицинской организации (далее – МО) и маршрутизация в другие МО:

Наличие в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко нормативных правовых актов (в том числе, изданных федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления), регламентирующих вопросы организации медицинской деятельности, включая:

- преемственность оказания медицинской помощи на всех этапах,
- оказание медицинской помощи, в том числе в условиях чрезвычайных ситуаций,
- маршрутизацию пациентов, включая организацию консультаций, дополнительных методов обследования в иных медицинских организациях;
- соблюдение безопасных условий при транспортировке пациента (в пределах ВДКБ и (или) переводе в другую медицинскую организацию);
- обеспечение преемственности оказания медицинской помощи на всех этапах (в том числе при переводе пациента, выписке из медицинской организации, передаче дежурства и иных обстоятельствах) с соблюдением требований к ведению медицинской документации;
- обеспечение взаимодействия ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко с медицинскими организациями, оказывающими скорую, в том числе скорую специализированную, медицинскую помощь с соблюдением требований к ведению медицинской документации;
- обеспечение получения информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.10.2. Организация оказания медицинской помощи на основании данных доказательной медицины.

Соответствие клиническим рекомендациям (протоколам лечения):

- обеспечение оказания медицинской помощи в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций;
- обеспечение доступа работников в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко к информации, содержащей клинические рекомендации, порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, а также осуществление мероприятий по информированию работников об опубликовании новых клинических рекомендаций, порядков оказания медицинской помощи и их пересмотре;
- обеспечение своевременного оказания медицинской помощи при поступлении и (или) обращении пациента, а также на всех этапах ее оказания;
- обеспечение экстренного оповещения и (или) сбора медицинских работников, не находящихся на дежурстве (при необходимости);
- обеспечение возможности вызова медицинских работников к пациентам, в том числе в палаты;
- обеспечение по необходимости круглосуточного проведения лабораторных и инструментальных исследований в ВДКБ, оказывающих медицинскую помощь в

стационарных условиях (в соответствии с порядками оказания медицинской помощи);

- организация безопасной деятельности клинико-диагностической лаборатории (отделения), наличие системы идентификации образцов и прослеживаемости результатов;

2.10.3. Организация экстренной и неотложной помощи в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко:

- наличие локальных нормативных актов, регламентирующих работу при оказании медицинской помощи в экстренной и неотложной форме;

- обеспечение своевременного оказания медицинской помощи при поступлении и (или) обращении пациента, а также на всех этапах ее оказания;

- обеспечение оказания гражданам медицинской помощи в экстренной и неотложной форме, включая проведение регулярного обучения (тренингов), наличие в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко лекарственных препаратов и медицинских изделий для оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;

2.10.4. Организация работы дневного стационара в соответствии с порядками оказания медицинской помощи;

2.10.5. Организация мероприятий по раннему выявлению онкологических заболеваний, в том числе:

- создание условий для раннего выявления онкологических заболеваний;

- проведение обучения медицинских работников по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний;

- мониторинг своевременности установления диагноза онкологического заболевания, анализ эффективности деятельности по раннему выявлению, лечению онкологических заболеваний, диспансерному наблюдению за пациентами с онкологическими заболеваниями;

- информирование пациентов по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний и диспансерного наблюдения;

2.10.6. Идентификация личности пациента:

- подтверждение соответствия на всех этапах оказания медицинской помощи (включая применение лекарственных препаратов и медицинских изделий) личности пациента его персональным данным, содержащимся, в том числе в документах, удостоверяющих личность (фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, возраст), и в медицинской документации;

- обеспечение соблюдения врачебной тайны, в том числе конфиденциальности персональных данных, используемых в медицинских информационных системах в стоматологической поликлинике ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, при осуществлении медицинской деятельности;

2.10.7. Лекарственная безопасность.

Фармаконадзор:

- осуществление мероприятий по организации безопасного применения лекарственных препаратов, в том числе:

- обеспечение контроля сроков годности лекарственных препаратов;

- обеспечение контроля условий хранения лекарственных препаратов, требующих особых условий хранения;

- хранение лекарственных препаратов в специально оборудованных помещениях и (или) зонах для хранения;

- соблюдение требований к назначению лекарственных препаратов, а также учет рисков при применении лекарственных препаратов (в том числе, аллергологического анамнеза, особенностей взаимодействия и совместимости лекарственных препаратов) с внесением соответствующих сведений в медицинскую документацию);

- осуществление контроля качества письменных назначений лекарственных препаратов.

2.10.8. Эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (ИСМП)):

- осуществление мероприятий по обеспечению эпидемиологической безопасности, в том числе:

- профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (в том числе внутрибольничных инфекций);

- проведение микробиологических исследований (включая случаи подозрения и (или) возникновения внутрибольничных инфекций);

- организация дезинфекции и стерилизации медицинских изделий;

- обеспечение эпидемиологической безопасности среды (включая расчет потребности в дезинфицирующих и антисептических средствах, контроль их наличия в медицинской организации; рациональный выбор дезинфицирующих средств и тактики дезинфекции; обращение с отходами);

- соблюдение технологий проведения инвазивных вмешательств;

- соблюдение правил гигиены медицинскими работниками, наличие оборудованных мест для мытья и обработки рук;

- профилактика инфекций, связанных с осуществлением медицинской деятельности, у медицинских работников (включая использование индивидуальных средств защиты);

- рациональное использование антибактериальных лекарственных препаратов для профилактики и лечения заболеваний и (или) состояний;

- проведение противоэпидемических мероприятий при возникновении случая инфекции.

2.10.9. Контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий:

- осуществление мероприятий по безопасному применению медицинских изделий, в том числе:

- применение медицинских изделий в соответствии с технической и (или) эксплуатационной документацией, в соответствии с которой осуществляются производство, изготовление, хранение, транспортировка, монтаж, наладка, применение, эксплуатация, в том числе техническое обслуживание, а также ремонт, утилизация или уничтожение медицинского изделия;

- обучение работников применению, эксплуатации медицинских изделий.

2.10.10. Осуществление мероприятий по облегчению боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами.

2.10.11. Безопасность среды в медицинской организации.

Профилактика падений:

- осуществление мероприятий по организации безопасной среды для пациентов и работников ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, в том числе:

- создание рациональной планировки структурных подразделений (при наличии возможности);

- мероприятий по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний;

- обеспечение защиты от травмирования элементами медицинских изделий;

- оснащение оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья;

- соблюдение внутреннего распорядка ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко;

- обеспечение охраны и безопасности в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко (включая организацию доступа в медицинскую организацию и ее структурные подразделения, предотвращение и принятие мер в случаях нападения на медицинских работников, угрозах со стороны пациентов или посетителей, в случаях суицида);

- соблюдение мероприятий по обеспечению безопасности при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций;



- обеспечение беспрепятственного подъезда транспорта для медицинской эвакуации на территорию ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко;
- сбор и анализ информации обо всех случаях нарушения безопасности среды (включая падения пациентов) в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко;

#### 2.10.12. Организация профилактической работы.

Формирование здорового образа жизни среди населения:

- организация мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни, в том числе информирование пациентов о методах профилактики неинфекционных заболеваний, основах здорового образа жизни;

- организация мероприятий по раннему выявлению онкологических заболеваний, в том числе:

- создание условий для раннего выявления онкологических заболеваний;
- проведение обучения медицинских работников по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний;
- мониторинг своевременности установления диагноза онкологического заболевания, анализ эффективности деятельности по раннему выявлению, лечению онкологических заболеваний;
- информирование пациентов по вопросам раннего выявления онкологических заболеваний;

- организация проведения вакцинации работников ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко в соответствии с национальным календарем профилактических прививок и календарем профилактических прививок по эпидемическим показаниям.

#### 2.10.13. Организация работы регистратуры, включая:

- деятельность регистратуры;
- предварительную запись пациентов на прием к врачу;
- систематизацию хранения медицинской документации и доставки в кабинеты приема врачей-специалистов;

- обеспечение навигационной информации для пациентов с учетом характера расположения помещений;

- взаимодействие регистратуры со структурными подразделениями поликлиники;

- коммуникация работников регистратуры с пациентами, в том числе наличие «речевых модулей» на разные типы взаимодействия, порядка действия в случае жалоб пациентов и конфликтных ситуаций;

- организация управления потоками пациентов, в том числе при первичном обращении:

- направление пациентов в другие медицинские организации;
- маршрутизация пациентов внутри медицинской организации осуществляющих лечение в системе ОМС, ДМС, платные услуги.

- порядок записи и отмены записи пациентов на прием при непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, через медицинскую информационную систему;

- порядок уведомления пациента об отмене приема по инициативе организации;

- обеспечение функционирования медицинской информационной системы ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, включая информационное взаимодействие с государственными информационными системами в сфере здравоохранения Воронежской области и единой государственной информационной системой в сфере здравоохранения, размещение в них сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- проведение информирования граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, об уровне их образования и об их квалификации.

#### 2.10.14. Управление персоналом.

Медицинские кадры. Компетентность и компетенции:

- осуществление мероприятий по обеспечению профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, а также по формированию системы оценки деятельности и развитию кадрового потенциала работников ВДКБ ВГМУ им Н.Н. Бурденко;

- обеспечение доступа работников ВДКБ к информации, содержащей клинические рекомендации, порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, а также осуществление мероприятий по информированию работников медицинской организации об опубликовании новых клинических рекомендаций, порядков оказания медицинской помощи и их пересмотре.

### **3. Порядок регистрации, оформления и анализа результатов проведения мероприятий внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности**

3.1. Мониторинг наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий проводится по решению главного врача ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, но не реже, чем 1 раз в квартал.

3.2. Анализ информации о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов, а также об иных фактах и обстоятельствах, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов и выявленных на всех этапах обращения лекарственных препаратов, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти; анализ информации обо всех случаях выявления побочных действий, не указанных в инструкции по применению или руководстве по эксплуатации медицинского изделия, о нежелательных реакциях при его применении, об особенностях взаимодействия медицинских изделий между собой, о фактах и об обстоятельствах, создающих угрозу жизни и здоровью граждан и медицинских работников при применении и эксплуатации медицинских изделий, сообщаемой медицинской организацией в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения, проводится Комиссией не реже 1 раза в квартал.

3.3. По результатам плановых и целевых (внеплановых) проверок в рамках внутреннего контроля Комиссией (рабочей группой) составляется отчет.

В отчете указывается:

- 1) порядок проверки (плановый, внеплановый);
- 2) основание для проведения проверки;
- 3) структурные подразделения, подлежащие проверке;
- 4) дата, время и место проведения проверки;
- 5) фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, проводивших проверку;
- 6) сведения о результатах проверки по направлениям внутреннего контроля;
- 7) мероприятия по устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко и медицинских работников.

3.4. По итогам проведенных мероприятий внутреннего контроля осуществляются: разработка предложений по устранению и предупреждению нарушений в процессе диагностики и лечения пациентов и их реализация;

анализ результатов внутреннего контроля в целях их использования для совершенствования подходов к осуществлению медицинской деятельности;

обеспечение реализации мер, принятых по итогам внутреннего контроля;

формирование системы оценки деятельности медицинских работников.

3.5. Комиссией не реже 1 раза в квартал, а также по итогам года формируется сводный отчет, содержащий информацию о состоянии качества и безопасности медицинской

деятельности в ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, на основании которого главным врачом при необходимости утверждается перечень корректирующих мер.

3.6. Информация об итогах проведенных мероприятий внутреннего контроля доводится до сведения сотрудников ВДКБ ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, медицинского совета, заседаний подкомиссий врачебной комиссии, совещаний, конференций и иных организационных мероприятий.

**Принято решением ученого совета ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России (протокол № 5 от 28.11.2019).**