

# RCHD

Астана, Казахстан

16 ноября 2017г.

## ***Лучшие практики аккредитации в международной системе здравоохранения***

Франсин Вестергаард RN MSN MBA

Главный консультант JCI, Европа

[fwestergaard@jcrinc.com](mailto:fwestergaard@jcrinc.com)

# Определение цели программы аккредитации

- Непрерывное улучшение качества
- Стандартизация процесса и улучшение качества
- Исходные условия для возмещения

# Определение цели программы аккредитации

- Общая аккредитация в зависимости от конкретной болезни и/или программы аккредитации
  - Общая аккредитация: стационар, амбулатория
  - Специфическое заболевание: сердечная недостаточность, диабет
  - Программа аккредитации: бариатрическая, совместная замена

# Определение ожиданий от программы аккредитации

- Создание стандартов и процесс опроса
- Предоставление стандартов и других инструментов обследования для обследованных организаций

# Определение ожиданий от программы аккредитации

- Определение частоты пересмотра и обновлений стандартов
- Ясность на этом этапе имеет важное значение для успешной программы

# Разработка инфраструктуры для поддержки программы аккредитации

- Набор квалифицированных кадров для выполнения операций
- Упорядочность стандартов, набор и обучение необходимого персонала для координации обследований, ответы на опросы организаций, решение споров, развитие программы

# Создание четких, всеобъемлющих, понятных и измеримых стандартов

- Связь ожиданий и намерений стандартов
- Проведение частых форумов и образовательных мероприятий для организаций-пользователей
- Создание метода сбора данных о результатах обратной связи и результатах опроса, которые будут использоваться для будущих обновлений

# Предоставление наглядное обучение и подготовку стандартов по запросу организации

- Проводится двумя разными группами для исключения упущения
- Это инвестиции времени и ресурсов для успешных результатов
- Помощь организациям чтобы они могли понять преимущества аккредитации

# Отбор и обучение инспекторов

- Это постоянная инвестиция!
- Инспекторы должны быть тщательно отобраны на основе знаний, уважения и способности проводить справедливое обследование
- Должностные инструкции должны быть очень специфичными для требуемых навыков и опыта
- Необходимо определить правильное количество требуемых инспекторов

# Отбор и обучение инспекторов

- Определение необходимых навыков и умений
  - Многофункциональность
  - Опыт
  - Знания
  - Профессиональность
  - Целостность и респектабельность

# Отбор и обучение инспекторов

- **Определение необходимых навыков и компетенций**
  - Основные знания стандартов
  - Современные знания о тенденциях в области здравоохранения
  - Использование инструментов обследования

# Отбор и обучение инспекторов

- Личные качества
  - Способность общаться с другими людьми
  - Хорошее умение слушать
  - Способность работать в команде
  - Способность обучать на индивидуальном и организационном уровне
  - Гибкость
  - Беспристрастие и открытость

# Отбор и обучение инспекторов

- Определение новых методов обучения сотрудников
  - Личностное обучение
  - Веб-обучение
  - Обучение тренеров
  - Тренеры, наставники и системы поддержки

# Отбор и обучение инспекторов

- Обеспечение непрерывного обучения для существующего персонала
  - Что считается обязательным, необязательным
  - Сроки выполнения заданий
- Использование внутренних и внешних ресурсов
  - IHI, AHRQ, CDC и т.д.

# Отбор и обучение инспекторов

- Кто будет создавать, и выполнять эти учебные программы?
  - Отдел внутренней подготовки
  - Программа развития человеческих ресурсов
  - Внутренние и внешние тренеры
  - Преимущества и недостатки обоих

# Отбор и обучение инспекторов

- Как выбрать темы для текущего образования
  - Наиболее часто оцениваемые стандарты
  - Наименее часто оцениваемые стандарты
  - Темы, предложенные инспектором
  - Тенденции в области здравоохранения
  - Темы, основанные на результатах опроса организации
- Определение результатов предыдущих опросов

## Определение роли и обязанности членов исследовательской группы: руководитель группы, другие

- Определение процесс передачи информации и принятия решений
- Создание списка заданий и обязанностей
- Частый обмен информации об ожиданиях с командой

# Выполнение честных и объективных опросов

- Понимание целей исследования
- Знание текущей информации об организации
- Справедливый обзор готовности к проведению опроса

# Выполнение честных и объективных опросов

- Определение объема опроса и необходимых навыков команды
- Разработка всеобъемлющего списка заданий

# Выполнение честных и объективных опросов

- Обмен информации до, во время и после процесса опроса
- Обеспечение стандартизации команды в их знаниях и понимании процесса обследования и стандартов

## Критерии оценки

- Непрерывное и постоянное совершенствование
- Предоставление обратной связи с организацией
  - Шаги после исследования
- Обратная связь с участниками опроса и организацией

# Критерии оценки

- Использование данных опроса:
  - Будущая подготовка инспекторов
  - Обновления к следующей версии руководства
- Национальные кампании по стандартизации программ здравоохранения

# Работа никогда не заканчивается!

- Планируй
- Делай
- Проверяй
- Действуй





Комментарии, Вопросы

Спасибо!

