

Использование системы менеджмента качества в подборе и обучении среднего персонала

Главная медицинская сестра
ООО «АВА ПЕТЕР» Алексеева Е.А.

Презентация размещена на сайте <http://kazanmedcenter.com>

ИСТОРИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК) В ООО «АВА-ПЕТЕР»



2008

Клиника ВРТ ООО «АВА-ПЕТЕР» получила международный сертификат системы менеджмента качества DIN EN ISO 9001:2008. Главный аудитор - господин Херфрид Коль, компания LGA InterCert (Германия).

2010

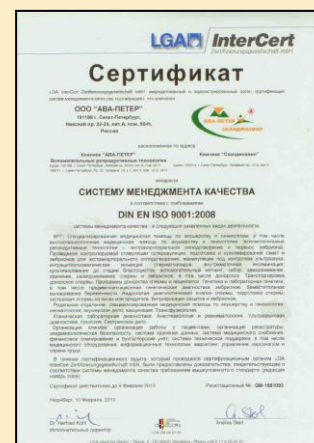
Впервые в Петербурге международную сертификацию прошли роддом, отделение магнитно-резонансной томографии (МРТ) и отделение трансфузиологии. Сертификаты качества также получили лаборатория и отделение анестезиологии.

2011

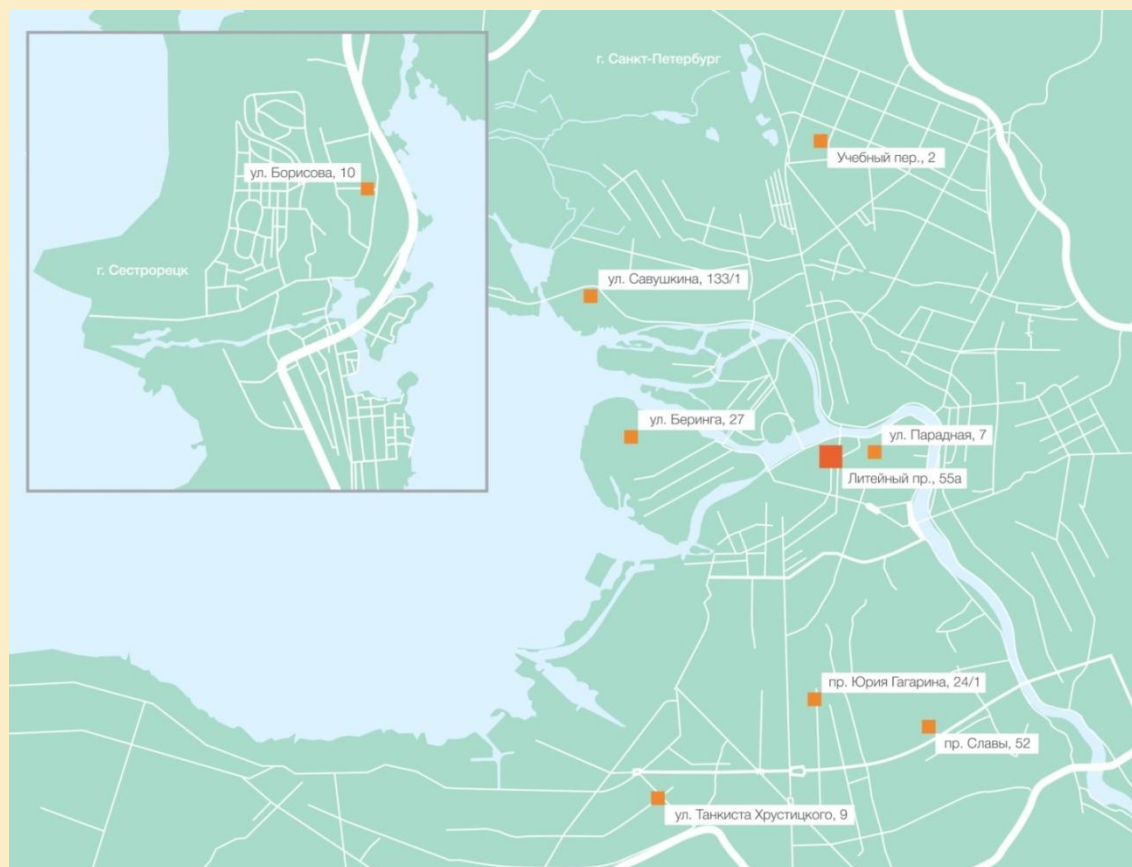
Сертификация амбулаторно-поликлинического отделения клиники «Скандинавия» (центральная клиника, 9 филиалов).

2012

Сертификацию прошли: госпитальное отделение, ЦСО, коммерческое подразделение, финансовая служба, служба персонала.



ОБЛАСТЬ ГЕОГРАФИЧЕСКОГО ОХВАТА ООО «АВА-ПЕТЕР» НА ТЕРРИТОРИИ РФ



- Филиал в Вологде
- Филиал в Казани
- Клиника в Казани

2 клиники и 9 филиалов в СПб



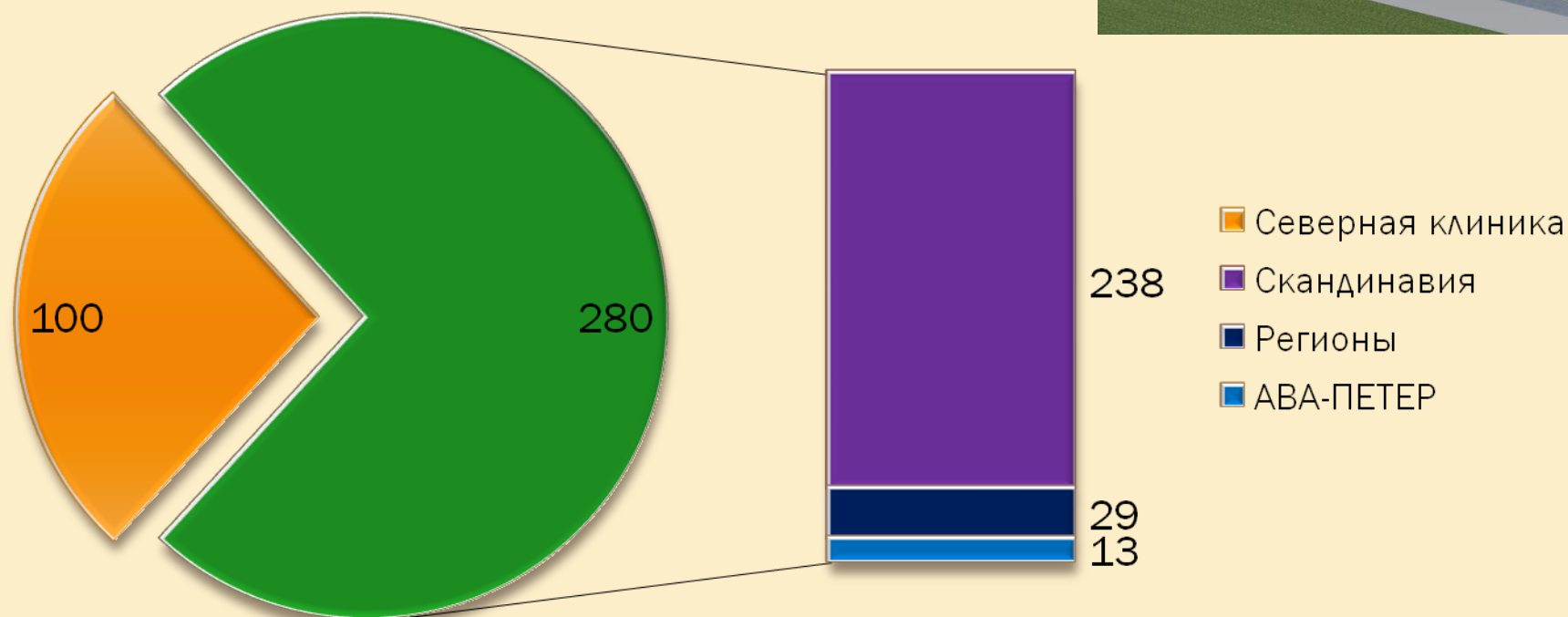
ПОТРЕБНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБУЧЕНИИ



Учитывая постоянный рост компании АВА-ПЕТЕР, предстоящее открытие «Северной клиники» потребность в подготовленных средних медицинских кадрах возрастает с каждым днем



Медсестры



ЦЕЛИ И ВИДЫ ОБУЧЕНИЯ



- Поддержание на соответствующем уровне и повышение профессиональной квалификации;
- Развитие способностей в области планирования и организации работы медицинских сестер на местах;
- Приобретение новых знаний вне сферы профессиональной деятельности (IT-технологии: изучение программ Медиалог, Скандис, 1С; управление конфликтами);
- Взаимозаменяемость персонала;
- Адаптация новых сотрудников;
- Внедрение нововведений.



Обучение без отрыва от производства

Корпоративное обучение

Осуществляется на рабочих местах с использованием настоящих рабочих инструментов, оборудования, документации

Обучение с отрывом от производства проводится вне рабочего места

- Сертификационные циклы 1раз в 5лет
- Городские/Региональные/Международные конференции и семинары
- Совещания старших медицинских сестер
- Плановые обучающие программы по актуальным темам

КАК ЖЕ ЭТО ПРОИСХОДИТ У НАС:



- Заявка на подбор сотрудника
- Размещение вакансии, отбор резюме, собеседование с HR-менеджером
- Профессиональное собеседование с руководителем подразделения
- Одобрение кандидатуры
- Процесс оформления нового сотрудника на работу
- Начало обучения

Подразделение _____	Руководитель _____
ЗАЯВКА НА ДОЛЖНОСТЬ	
Имя _____ Фамилия _____	
1. Обязанности согласно предполагаемой сфере деятельности	

2. Предполагаемый опыт работы _____	
3. Стаж работы в области _____	
4. Предпочтительное место работы _____	

5. Базовое образование _____	
6. Дополнительное образование _____	



ВВОДНОЕ ОБУЧЕНИЕ



ЛИСТ ДОПУСКА

Ф.И.О.			
Принимается на работу в подразделение			
На должность (по профессии)			
Дата приема			
Испытательный срок			
Дополнительные условия			
Состояние здоровья			
Заключение	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен _____; Другое _____		
Врач общей практики	фамилия	подпись	дата
Введен в электронные базы, предоставлен допуск			
Служба ИТ Чехова ул., д.5 тел. 600-78-67 (6834,6831)	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен; Другое _____		
Специалист по ИТ	фамилия	подпись	дата
Проведен инструктаж по работе со страховыми компаниями (для врачей, диспетчеров и администраторов проводится после допуска к МИС)			
Жуковского ул., д.3 4 этаж, 402 каб. Тел. 600-78-67	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен _____; Другое _____		
	фамилия	подпись	дата
Определен график работ, ознакомлен с регламентирующими документами, связями по должности, составлен план обучения			
Название подразделения	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен _____; Другое _____ Требуется следующее обучение: _____		
Рук-ль подразделения	фамилия	подпись	Дата



WorldClient
 for MDAemon®

Вы вышли из системы.

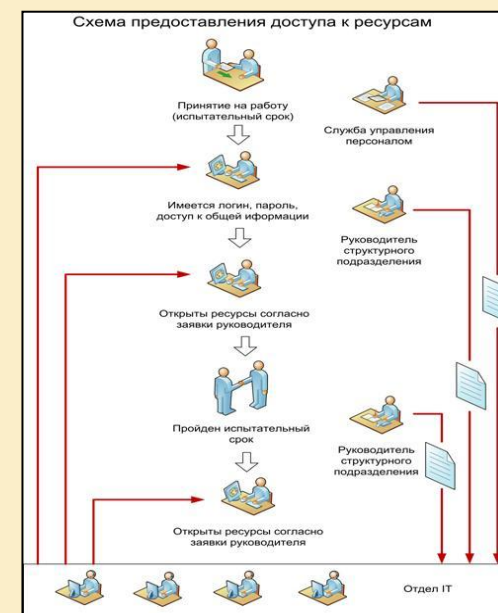
E-Mail адрес:
 Пароль:

Язык:
 Тема:

ВВОДНОЕ ОБУЧЕНИЕ



Проведен инструктаж по сервисным стандартам			
Помощник ген. директора по связям с общественностью и рекламе Невский пр., д.72, 4 эт. Тел.600-78-66 (6691)	Ольга Евгеньевна		
	фамилия	подпись	дата
Проведен инструктаж по охране труда			
ул.Чехова,д.5, 2 этаж, тел.600-78-67 (6801,6807) 8(921)404-77-48	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен; Другое _____		
Инженер по ОТ	Олег Михайлович		
	фамилия	подпись	дата
Проведен инструктаж по использованию медицинского оборудования			
	Допущен без ограничений; Допущен с ограничениями _____; Не допущен _____; Другое _____		
Инженер по МО			
	фамилия	подпись	дата
Проведен инструктаж по работе с информационными системами			
Менеджер по маркетингу Жуковского ул., д.3 4 этаж, 403 каб. Тел.600-78-67 (6757)	Татьяна Александровна		
	фамилия	подпись	дата
Сделана фотография сотрудника для внутреннего сайта			
Администратор web-сайта Жуковского ул., д.3, 4 этаж, 403 каб., тел.600-78-67 (6754)	Анна Александровна		
	фамилия	подпись	дата
Сотрудник принят на работу			
	Вводное обучение проведено. Ознакомлен с локальными нормативными актами		
Менеджер по персоналу/Специалист по кадрам			
	фамилия	подпись	дата



ВВЕДЕНИЕ В РАБОТУ НОВОГО СОТРУДНИКА



№	Процесс	Соп №	Самостоя- тельное знакомство	Разъяс- нение	Работа под наблюдением	Самостоя- тельная работа	Контроль	Допуск к работе
1	Доставка инструментов в ЦСО		15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
2	Проведение азопирамовой пробы	И-ЦСО-001	15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
3	Упаковка инструментов перед стерилизацией	И-ЦСО-002	15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
4	Стерилизация	И-ЦСО-003	15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
5	ПСО		15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
6	Форма журнала ПСО	Ф-ЦСО-001	10 мин	5 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
7	Форма журнала работы автоклава	Ф-ЦСО-002	0 мин	5 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
8	Дезинфекционный план общий	И-ЭПД-004	30 мин	20 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
9	Гигиеническая антисептика рук	И-ЭПД-003	15 мин	10 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
10	Генеральная уборка		30 мин	30 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
11	Ежедневная уборка	И-ЭПД-020	30 мин	30 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
12	Сбор, хранение и утилизация отходов	И-ЭПД-001	30 мин	30 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
13	Применение перчаток	СОП-МЕД-008	15 мин	15 мин	2 смены		м/с ЦСО	Эпидемиолог
14	Цикл инструментов (выдача стерильного инструментария в отделения)		15 мин	20 мин	2 смены		м/с ЦСО	Гл. медсестра
15	Инструкции по технике безопасности		45 мин	20 мин	2 смены			Гл. медсестра
16	Инструкция по применению автоклава ГК-100-3		45 мин	20 мин	2 смены		м/с ЦСО	Инженер по оборудованию
17	Инструкция по применению автоклава Matachana SC 500		30 мин	30 мин	2 смены		м/с ЦСО	Инженер по оборудованию
18	Инструкция по применению ультразвуковой мойки		30 мин	30 мин	2 смены		м/с ЦСО	Инженер по оборудованию

Перед тем как впервые приступить к своим обязанностям медицинские сестры знакомятся со всеми документами которые касаются непосредственно их работы. По окончании испытательного срока (3 месяца)

ОЦЕНКА ПО ОКОНЧАНИИ ИСПЫТАТЕЛЬНОГО СРОКА



Лист оценки кандидата

Подразделение управления персоналом

Форма

Ф-ПУП-022-03

ЛИСТ ОЦЕНКИ КАНДИДАТА (медицинская сестра)

ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО _____

ОТДЕЛЕНИЕ _____

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ _____

Общие сведения	Комментарий	
Образование		
1. базовое		
2. первичная специализация		
3. сертификаты		
4. курсы усовершенствования		
Стаж работы		
1. общий		
2. по специальности		
Профессиональная оценка		
Критерии	Комментарий	Баллы
1. Общая информированность		1 2 3 4 5
2. Осведомленность в смежных областях		1 2 3 4 5
3. Владение специфическими навыками		1 2 3 4 5

Дальнейшая программа обучения нового сотрудника разрабатывается по результатам листа оценки кандидата



В КОМПАНИИ ПРОВОДИТСЯ РЕГУЛЯРНАЯ ОЦЕНКА ИМЕЮЩИХСЯ/ПОЛУЧЕННЫХ ЗНАНИЙ



	Владеет, может обучать		Владеет в должном объеме		Требуется дополнительное обучение		Навык не нужен			
№	Процесс	Место хранения документов/документ	аттестующий	медсестра 1	медсестра 2	медсестра 3				
1	Работа с ЭМК	Информация для всех\Информационные системы\Медицинская\Инструкции и пользователь\Инструкции для врача	Администратор Медиалога							
2	Правила ведения документации в клинике Утвержденные формы	Правила ведения медицинской документации. Клиника\Госпиталь\Обязательные папки\04 СОП Инструкции\Формы\Формы								
3	Знакомство с нормативными документами	С-ГОС-000-Список нормативных документов госпитального отделения.								
4	Медицинское оборудование	Информация для всех\Мед оборудование\МО Госпитального отделения\Госпиталь\Инструкции	Отдел медоборудования							
5	Организационные документы	Положение об ответственном дежурном Положение о госпитализации в клинику Регламент по питанию	Заведующий отделением Старшая медсестра							
6	Противопожарная безопасность	Информация для всех\Пожарная безопасность\Питетный\3 этаж	Инженерные службы							

ОБУЧЕНИЕ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО



Обучение среднего медицинского персонала проводится не только в разделе профессиональной деятельности но и парамедицинским вопросам:



- Охрана труда

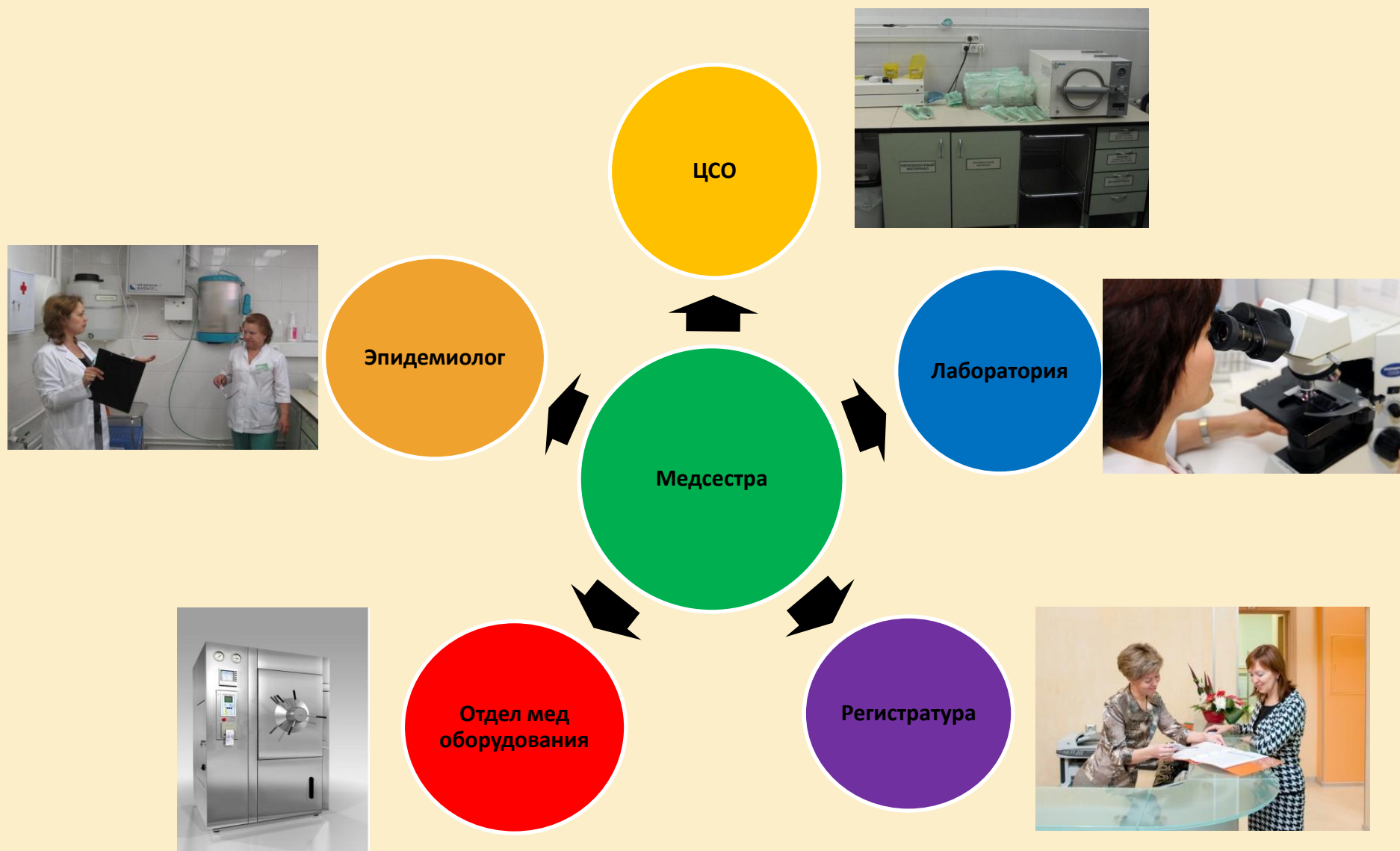


- Пожарная безопасности



- Корпоративная этика (дресскод, макияж, руки, ногти, волосы, парфюм, использование мобильного телефона в личных целях, улыбка)

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ПЕРИОД АДАПТАЦИИ НОВОГО СОТРУДНИКА

Мы рассчитали что период от момента прихода сотрудника в компанию до его максимального соответствия своему месту работы в компании в среднем занимает 6 - 9 месяцев

Трудность состоит в том, что новые сотрудники не приходят к нам одновременно

Процесс смены кадров является непрерывным. Поэтому и обучение медицинских сестер происходит постоянно

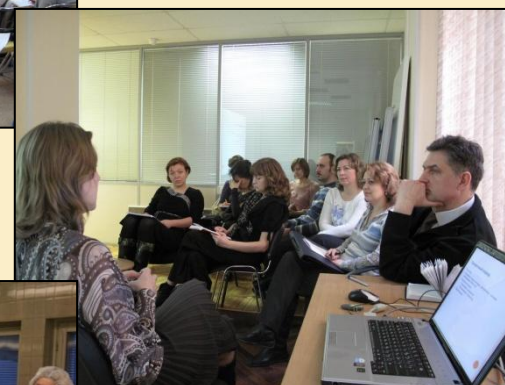
План проведения занятий и лекций с персоналом

№ п/п	Темы занятий	Срок исполнения	Ответственные исполнители	Отметка о выполнении
1	Условия транспортирования и хранения МИБП. Обеспечение безопасности иммунизации	Январь		
2	Бельевой режим.	Февраль		
3	Правила сбора, хранения и удаления отходов ЛПУ	Март		
4	Правила работы с MRSA и другими внутрибольничными инфекциями.	Апрель		
5	Порядок организации и проведения мероприятий в случае выявления особоопасных и др карантинных заболеваний	Май		
6	Безопасность работы с микроорганизмами 3-4 гр патогенности (опасности) и возбудителями паразитарных болезней	Июнь		
7	Организация дезинфекционных и стерилизационных мероприятий	Июль		
8	Дезинфекционный план. Безопасность работы персонала с дез средствами	Август		
9	Профилактика инфекций передающихся гематогенным путем: Вирусные гепатиты В и С, ВИЧ	В Сентябрь		
10	Эпидемиология, лабораторная диагностика и оперативная информация о ЗППП, медицинское освидетельствование лиц декретированных профессий	Октябрь		
11	Эпидемиология, клиника, дифференциальная диагностика, лечение гриппа и др ОРВИ	Ноябрь		
12	Клиника и профилактика туберкулеза	Декабрь		

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА



- Чтение лекций
- Видеоматериалы, презентации
- Конференции, семинары, беседы
- Встречи с руководством
- Тренинг
- Самостоятельное обучение
- Обмен опытом
- Внутренние аудиты
- Наставничество



ПРИНЦИПЫ ОБУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР В ООО "АВА ПЕТЕР"



НАГЛЯДНОСТЬ



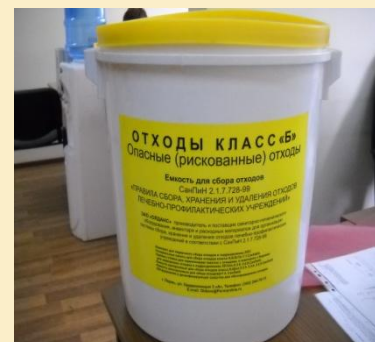
ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Name	Date modified	Type
Безопасность	02.06.2011 10:26	File folder
Безопасность данных	15.01.2010 16:02	File folder
Блажки службы персонала	20.06.2011 12:33	File folder
Блажки шаблоны и лицензии	01.04.2010 18:25	File folder
Бухгалтерские инструкции	17.09.2012 9:04	File folder
Интересное	21.04.2010 14:30	File folder
Информационные системы	02.02.2011 16:50	File folder
Качество	04.09.2012 10:06	File folder
Маркетинг	09.08.2012 14:27	File folder
Мед оборудование	24.03.2011 14:28	File folder
Охрана окружающей	10.09.2009 14:43	File folder
Охрана труда	21.09.2009 13:17	File folder
Первая помощь	03.11.2009 16:03	File folder
Пожарная безопасность	21.09.2009 10:24	File folder
Предрейсовые осмотры	06.08.2010 18:11	File folder
Работа с пациентами	17.09.2012 10:36	File folder
Регламенты общества	13.03.2013 11:39	File folder
Сан Эпид режим	25.01.2010 11:29	File folder
Справочник	26.07.2009 0:17	File folder
Страхование	28.02.2012 16:22	File folder
Техническое обеспечение	12.01.2010 9:28	File folder
Учебные материалы	15.01.2010 14:21	File folder
Фото	13.07.2010 17:31	File folder

ВСЕОБЩИЙ ОХВАТ



РИСК МЕНЕДЖМЕНТ



Качество обучения медицинских сестер проверяется

- при проведении регулярных плановых аудитов совместно с отделом качества (результаты учитывают в ежемесячных КТУ)
- при проведении международных аудитов, с участием специалистов ряда Европейских стран
- при прохождении плановых и внеплановых проверок сотрудниками Роспотребнадзора (результаты учитывают в ежемесячных КТУ)
- по результатам регулярных Анкетирований, анализа жалоб и благодарностей пациентов

Началась разработка формализованных письменных тестов для медицинских сестер по вопросам соблюдения СЭР

ВЫВОДЫ. ПРЕИМУЩЕСТВА СМК ПРИ ОБУЧЕНИИ:

- Повышается ценность медицинских сестер
- Повышается самооценка и статус медицинских сестер
- Формируется резерв старших м.с и ведущих сестер по направлениям деятельности
- Сформировалось наставничество
- Формируется и укрепляется корпоративная культура
- Изменяется вид медицинских сестер. Они становятся более уверенными в себе, чаще улыбаются

ПОСМОТРИМ НА СИТУАЦИЮ С ЮМОРОМ



ВОТ, ТЕ КТО ПРИХОДИТ УСТРАИВАТЬСЯ НА РАБОТУ.



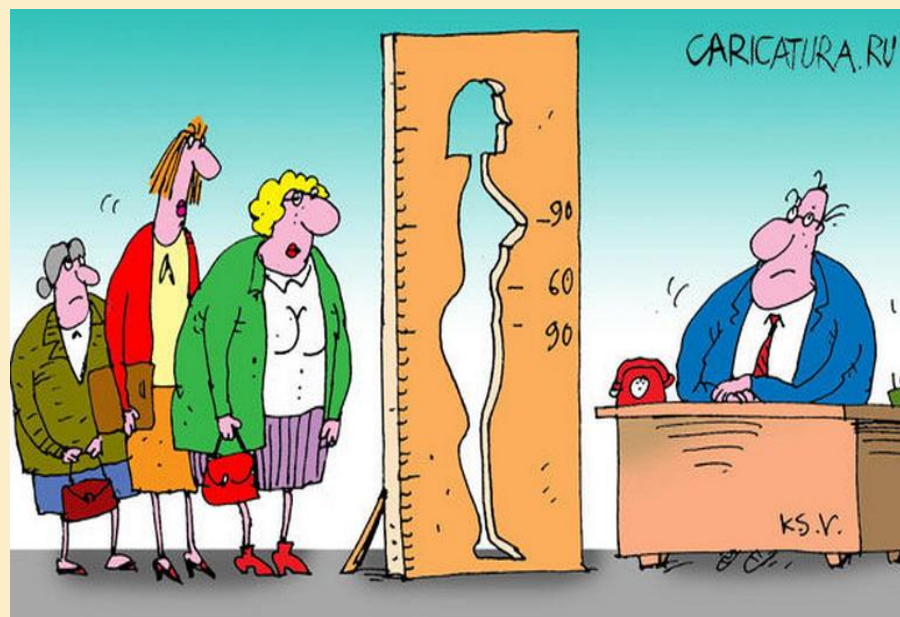
КАКИМИ ИХ ВИДИМ МЫ

КАКИМИ ОНИ ВИДЯТ СЕБЯ.

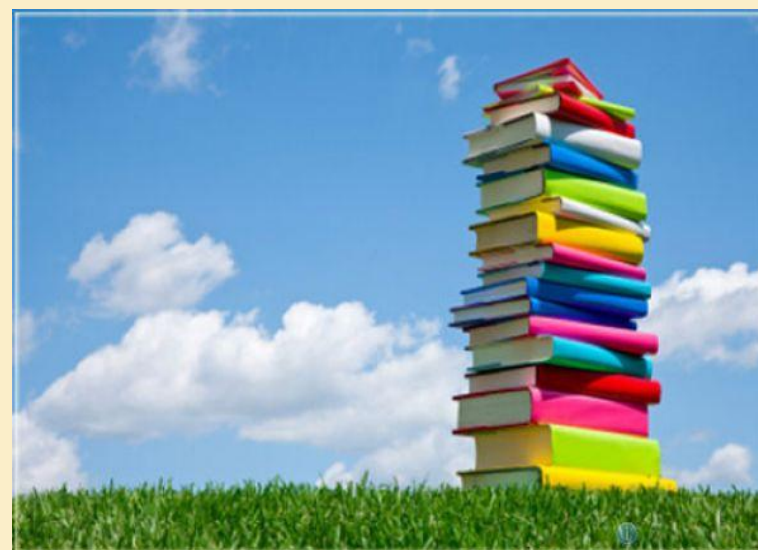
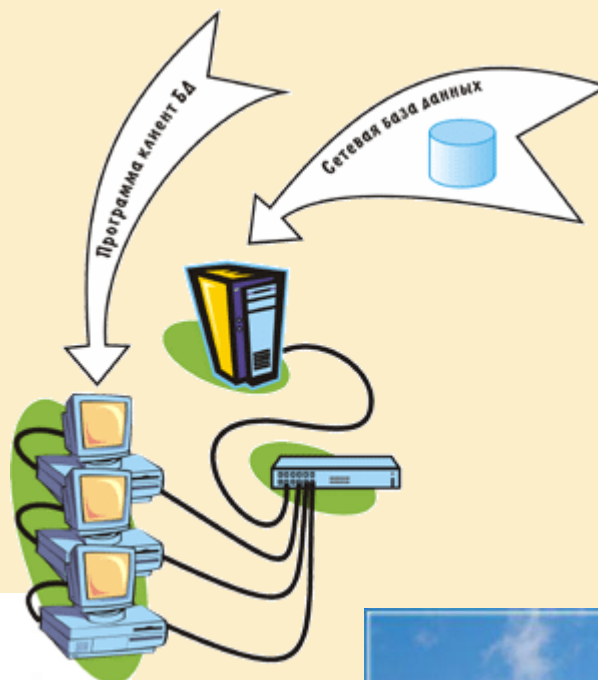


**ЧЕЛОВЕК НИ КОГДА НЕ БЫВАЕТ ТАК БЛИЗОК К
СОВЕРШЕНСТВУ КАК ВО ВРЕМЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ.
КАКИМИ ОНИ ВИДЯТ СЕБЯ.**

ВСЕ ПРОХОДЯТ ЧЕРЕЗ СОБЕСЕДОВАНИЕ С HR-МЕНЕДЖЕРОМ И ПРОФИЛЬНЫМ СПЕЦИАЛИСТОМ



ПОТОМ НАЧИНАЕТСЯ ОБУЧЕНИЕ



И ПОСЛЕ ... ОНИ СТАНОВЯТСЯ ТАКИМИ





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!