

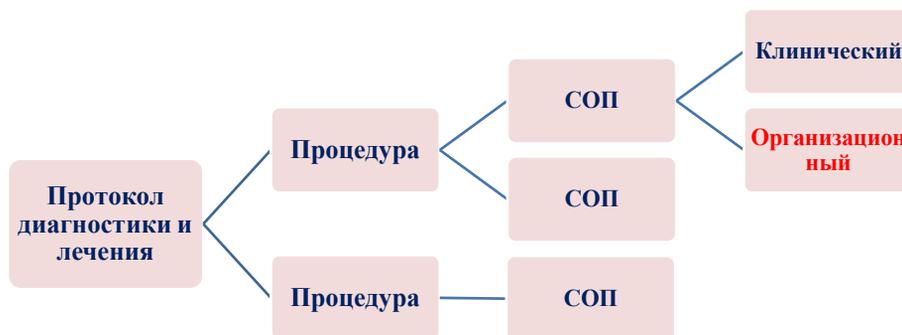
СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ (СОПЫ) КАК ОДИН ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Стандартные операционные процедуры (СОПы) - документально оформленные инструкции по выполнению рабочих процедур или, иными словами, формализованные алгоритмы выполнения действий, исполнения требований стандартов медицинской помощи.

В рамках клинических протоколов СОПы следует рассматривать как процедуры, обеспечивающие выполнение требований клинического протокола:

- оказание предусмотренных протоколом медицинских услуг,
- назначение лекарственных средств,
- **обеспечение преемственности и этапности в оказании медицинской помощи;**
- **управление качеством медицинской помощи с использованием протокола.**

Методика разработки СОПов





Фактически каждый СОП должен содержать ответы на 3 вопроса:

- 1) кто? (участвует в реализации, выполняет его требования) и что? (какие ресурсы необходимы для его реализации);
- 2) где? (в каком подразделении, отделении медицинской организации следует выполнять требования СОПа);
- 3) когда? (в какой временной промежуток необходимо уложиться, выполняя требования СОПа, в какой последовательности).

Примеры организационных пациентоориентированных СОПов

- **Программа профилактики падений**
- **Порядок проведения триажа/ медицинской сортировки**
- **Программа гигиены рук**
- **Правила утилизации лекарственных средств с истекшим сроком годности или списанных по иным причинам**
- **Правила предоставления информации о пациенте**
- **Правила идентификации посетителей**
- **Порядок рассмотрения обращений пациентов**
- **Порядок взаимодействия выездных бригад скорой медицинской помощи с оперативным отделом «103»**
- **Порядок транспортировки и перекладывания пациентов на этапе скорой помощи**

В применении к лекарственному обеспечению это могут быть СОПы:

- 1. по закупке лекарственных средств;**
 - 2. по распределению лекарственных средств по отделениям; выписке рецептов;**
 - 3. по назначению лекарственных средств;**
 - 4. по разработке формулярных перечней и справочников;**
 - 5. по хранению лекарственных средств;**
- по выдаче лекарств на пост или раздаче постовой сестрой и др.**

СОПы, касающиеся кадровых ресурсов, могут быть следующими:

- прием на работу младшего, среднего медицинского персонала, врачей, заведующих отделениями;**
- должностные обязанности для младшего, среднего медицинского персонала, врачей, заведующих отделениями и др.;**
- направления на повышение квалификации, специализацию.**

В то же время должностные обязанности медицинского персонала; распределение лекарственных средств по отделениям; выписку рецептов; назначение и хранение лекарственных средств и др. можно трактовать и как СОПы, отнесенные к различным структурным подразделениям медицинской организации (согласно 2-му подходу).

В рамках клинических протоколов СОПы следует рассматривать как процедуры, обеспечивающие выполнение требований клинического протокола:

***оказание предусмотренных протоколом медицинских услуг**

***назначение лекарственных средств**

***обеспечение преемственности и этапности в оказании медицинской помощи**

***управление качеством медицинской помощи с использованием протокола**

СОПы по выполнению требований к лекарственному лечению должны включать:

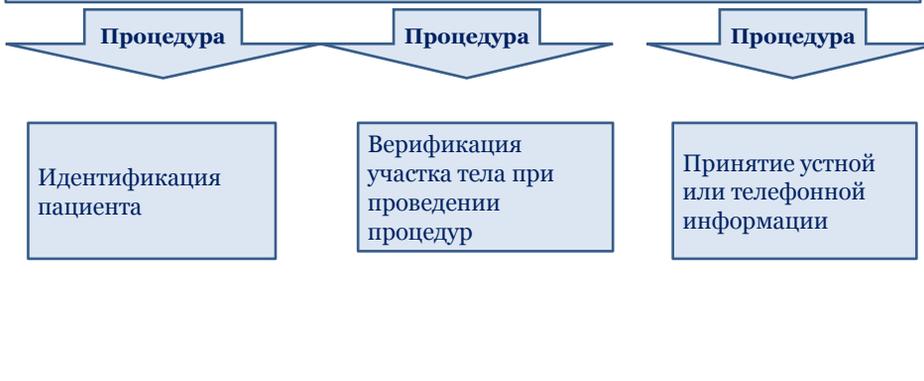
•время назначения лекарственных средств (от момента обращения в амбулаторно-поликлиническое учреждение или поступления в стационар);

•при необходимости - указание на специалиста, назначающего лекарственное средство, или иные особые указания (указание на те лекарственные средства, которые назначаются только после консультации с клиническим фармакологом, клинико-экспертной комиссией, узкими специалистами, особенности назначения дорогостоящих препаратов, и др.).

Критерий стандарта аккредитации №17.5:

Безопасность пациента обеспечивается путем:

- 1) **идентификации пациента** двумя различными методами во время раздачи лекарственных препаратов, при переливании крови и продуктов крови, при заборе образцов крови и других образцов для клинического анализа или предоставлении любого другого лечения или процедуры;
- 2) **верификации участка тела** до проведения диагностической или лечебной процедуры;
- 3) использования **процесса принятия** устной или телефонной **информации с проверочным повтором** записанного **полного текста** информации лицом, получившим эту информацию (врач медсестра)



Стандарты операционных процедур:



Этапы разработки СОП в медицинской организации

1. Формирование рабочей группы, регламентация деятельности

- Состав рабочей группы (главный врач или его заместители, клинический фармаколог, зав. отделениями, представители кафедр и др.);
- Структура рабочей группы (председатель, заместители, члены, секретарь);
- Формирование Положения, регламентирующего порядок деятельности рабочей группы;
- Обучение рабочих групп методике разработки стандартов, работе с нормативно-правовыми документами регламентирующих разработку стандартов медицинской организации;

2. Определение перечня процедур, по которым разрабатываются СОП

Этапы разработки СОП в медицинской организации

- 3.** Изучение содержания Постановления Правительства Республики Казахстан от 16 февраля 2004 года № 184 «О стандартизации в области здравоохранения»;
- 4.** Ситуационный анализ (анализ эпидемиологических и демографических данных, действующей нормативной документации (формуляры, стандарты), кадров, мед. техники, компьютерной оснащенности, особенности оказания медицинской помощи в данной медицинской организации, в том числе оценка возможностей выполнения требований документов утвержденных МЗ РК);
- 5.** Наполнение текстовой и графической части стандарта;
- 6.** Формирование плана внедрения СОП

Трудности

- ✓ Не понимание и неприятие методологии стандартизации
- ✓ Восприятие стандартов как механизма контроля
- ✓ Трудоемкость процесса
- ✓ Неприятие экономически регулируемой системы оказания медицинской помощи
- ✓ Необходимость переоценки своего опыта, опыта коллег, значения авторитетов
- ✓ Не понимание доказательных подходов к выбору медицинских технологий
- ✓ Влияние финансовых потоков на организацию медицинской помощи
- ✓ Отсутствие единого подхода к выполнению медицинских услуг
- ✓ Несовпадение ожиданий руководства и сотрудников по поводу приоритетов в области управления КМП
- ✓ Боязнь получения информации сторонними людьми
- ✓ Недостаточное техническое оснащение
- ✓ Отсутствие заинтересованности у персонала

Пути преодоления трудностей

- Готовность и убежденность руководства проводить большую работу в области управления качеством медицинских услуг
- Обучение персонала вопросам управления качеством в здравоохранении
- Обсуждение возникающих проблем и достижение консенсуса
- Привлечение экспертов
- Определение правил принятия решений
- Формализация процедур по разработке нормативных документов в области управления качеством медицинской помощи
- Развитие и совершенствование информационной системы управления
- Мотивация сотрудников