



III Международный конгресс **РОСМЕДОБР**

16-18 ОКТЯБРЯ 2024

Технологический кластер «Ломоносов»
Москва, Раменский бульвар, 1



ФМБА РОССИИ

Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА №85

Опыт корпоративного обучения сотрудников ФГБУЗ «Клиническая больница №85 ФМБА России»

Бондаренко Наталья Леонидовна

Главный врач ФГБУЗ КБ №85 ФМБА России,

Главный внештатный специалист по терапии и общей врачебной
практике Федерального медико-биологического агентства

- Трансформация системы управления в здравоохранении
- Важностью построения эффективной системы управления в медицинском учреждении
- Новые реалии для развития государственных медицинских учреждений: стандартизация процессов, пациентоцентричность
- Развитие индивидуально-ориентированного подхода - основа модели человекоцентричной медицинской организации



ФМБА РОССИИ

Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА 85

Стандарт человекоцентричной медицинской организации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
71549—
2024

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

Реализация модели человекоцентричного подхода в стратегии развития ФГБУЗ КБ №85 ФМБА России



Внедрение модели человекоцентричной медицинской организации - инструмент повышения эффективности системы управления ФГБУЗ КБ №85 ФМБА России:

Построение
человекоориентированной
корпоративной культуры

Формирование эффективной
коммуникации

Построение
пациентоориентированного
сервиса

На первой стадии
внедрения
человекоцентричной
модели медицинской
организации проведены
следующие мероприятия

Измерение и оценка удовлетворенности
пациентов и сотрудников

Проведение опросов пациентов и
сотрудников о недостатках в работе
организации, точках роста

Анализ ориентированности сотрудников на
удовлетворение запросов пациентов

Формирование политики
человекоцентричного сервиса

Определение и улучшение наиболее
критичных для пациента точек
взаимодействия

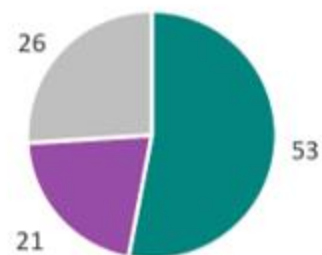
Разработка методов мотивации персонала
для внедрения модели

Мероприятие	Тип коммуникации
Определение наиболее затрудненных коммуникаций	Все типы: «врач-пациент», «врач-врач», «врач-неврач»
Составление групп сотрудников, нуждающихся в улучшении коммуникации	Все типы
Составление плана тренингов, корпоративных мероприятий, с учетом групп	Все типы
Использование внутрикорпоративных каналов коммуникаций для создания человекоцентричной атмосферы, формирования сплоченности коллектива	«врач-врач», «врач-неврач»
Обучение навыкам управления проектами, управления конфликтами, НАСТАВНИЧЕСТВО	Все типы
Создание проектных рабочих групп, включающих сотрудников с медицинским и немедицинским образованием	«врач-врач», «врач-неврач»
Обучение медицинских работников основным моделям коммуникации с пациентами. Отработка таких моделей на мнимом пациенте, в т.ч. для сложных ситуаций (информирование о плохом диагнозе, необходимости оперативного вмешательства и т.д.)	«врач-пациент»



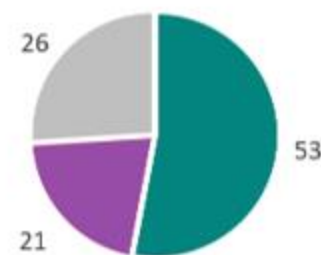
1. До запуска проекта:
что есть из технологий,
отношение к ситуации,
готовность, невскрытые
вопросы, формирование
отношения
2. Во время проекта:
«измеряем t», получаем
ОС.
3. После окончания проекта:
NPS (индекс лояльности),
работа над ошибками,
факт завершения этапа
проекта.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И ИНИЦИАТИВНОСТЬ:



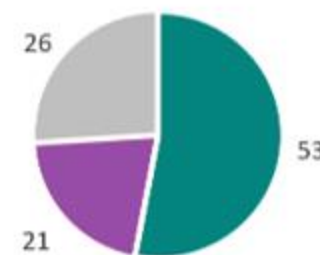
53% - ОТЛИЧНО
21% - ХОРОШО
26% - УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

РУКОВОДСТВУ УДАЕТСЯ
СТИМУЛИРОВАТЬ И
НАКАПЛИВАТЬ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ



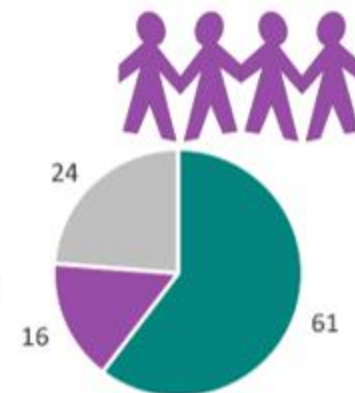
53% - ОТЛИЧНО
21% - ХОРОШО
26% - УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

МОЯ РАБОТА ДАЕТ МНЕ
ОЩУЩЕНИЯ
САМОРЕАЛИЗАЦИИ



53% - ОТЛИЧНО
21% - ХОРОШО
26% - УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

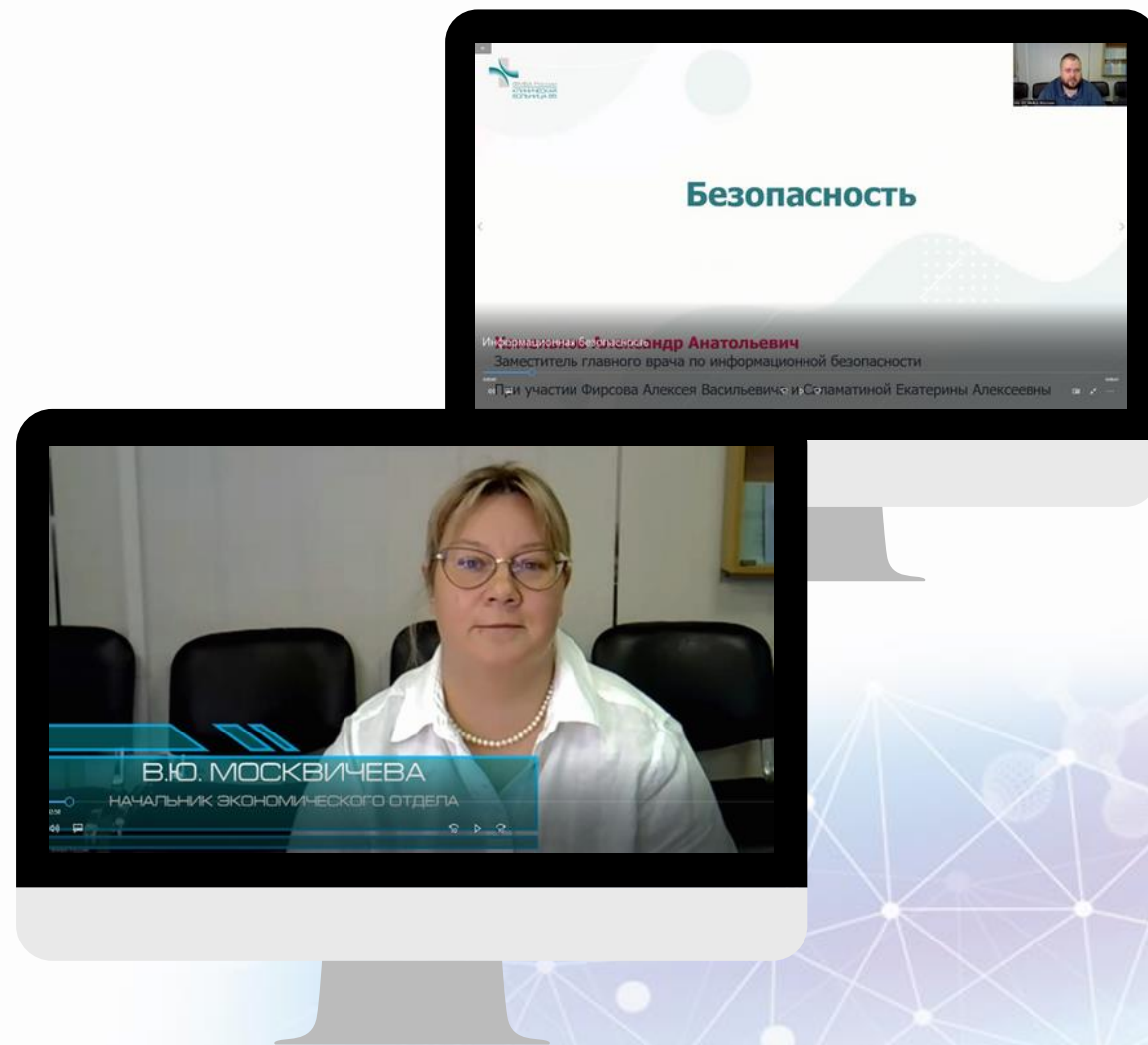
Я МОГУ СВОБОДНО
ВЫСКАЗАТЬ (ЗАЯВИТЬ)
О СВОИХ
ПРЕДЛОЖЕНИЯХ И
ИНИЦИАТИВАХ И ЗНАЮ,
КАК ЭТО СДЕЛАТЬ



61% - ОТЛИЧНО
16% - ХОРОШО
24% - УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

МОЙ РУКОВОДИТЕЛЬ
ВСЕГДА ИНТЕРЕСУЕТСЯ
МОИМ МНЕНИЕМ

- 1. Профессиональное обучение**
(разбор кейсов, конференции, индивидуальные практики)
- 2. Тренинги**
(наставников, руководителей, проектных менеджеров)
- 3. Дистанционное обучение**
(новых сотрудников, наставников)
- 4. Обмен опытом**
(командировки, участие в аудите, совместная работа с ЦМИ)
- 5. Дополнительное обучение**
(книги, тесты, проектная деятельность)





ФМБА РОССИИ

Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА 85

Пример уроков «Добро пожаловать в КБ №85»



Есть задание
Этика и организация рабочей коммуникации с подразделениями и коллегами, по горизонтали и вертикали



Есть задание
Алгоритм работы с иностранными гражданами при оказании им медицинской помощи. Алгоритм действий при возникновении пожара



Есть задание
Правила и нормы работы сотрудников КБ №85 ФМБА России



Есть задание
Безопасность и информационная безопасность в КБ №85 ФМБА России



Есть задание
Основы работы в информационных системах КБ №85 ФМБА России



Есть задание
Качество и безопасность медицинской деятельности



Есть задание
Экосистема отделения и движение пациента: перекрестное направление и междисциплинарный подход



Есть задание
Информация о Профсоюзе КБ №85 ФМБА России. Возможности Клинической Больницы для сотрудников



Есть задание
Коммуникация с пациентом для формирования доверительных отношений



Есть задание
Основные нормативные документы, регулирующие вопросы организации санитарно-противоэпидемич.режима в медицинской организации



Есть задание
Изучение порядка оформления документации



ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ И КОНСОЛИДАЦИЯ ДАННЫХ



ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ С ДИНАМИКОЙ



КОНТРОЛЬ ПОСЕЩАЕМОСТИ И ПРОХОЖДЕНИЯ



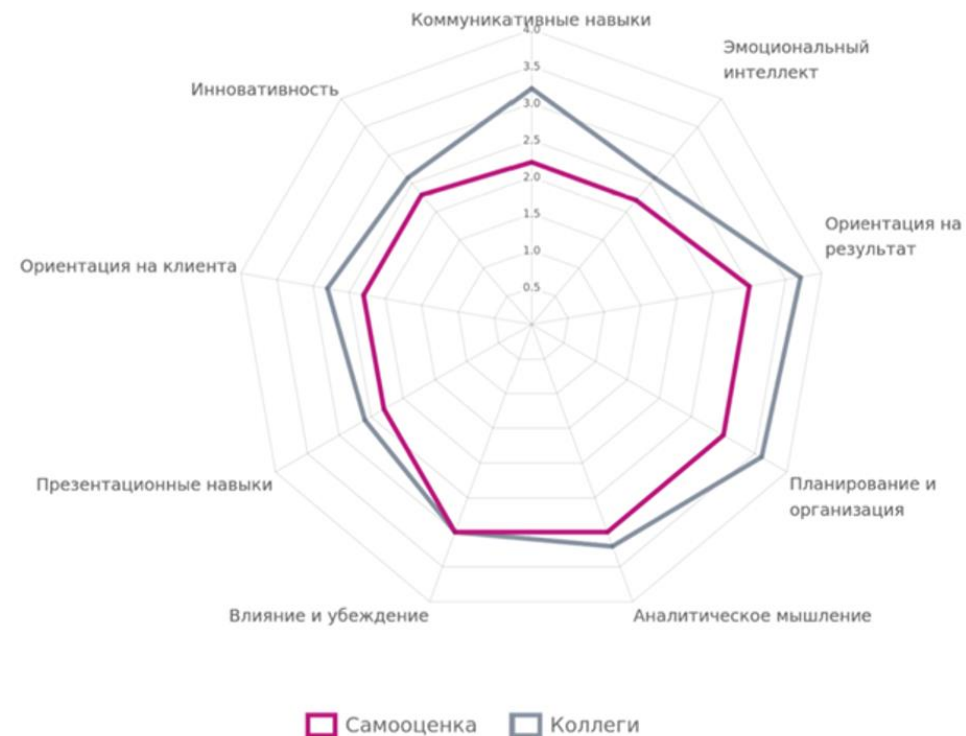
ЯЗЫК, ПОНЯТНЫЙ ЗУМЕРАМ 😊



ГЛАВНОЕ:

1. Развитие цифровой грамотности
2. Для заполнения медицинской документации

1. Онлайн курсы и тестирования как элемент цифровизации (расширение присутствия в жизни наставляемого)
2. Цифровая оценка компетенций
3. Мозговой штурм и опросы
4. Формирование библиотеки и площадки для общения



Ключевые компетенции наставников
(оценка по технологии «360 градусов»)



Внутренние сомнения наставника:

- Они все равно уйдут
- Они поверхностные и слушают плохо
- Они учились плохо почему я должен это компенсировать
- Им в принципе это все не надо
- Многое другое...

Подходы:

- Развитие навыков **коммуникации** (как это по-русски?)
- Задать **канву** коммуникации (виды и форма общения)
- Перестать **сравнивать** «мы и они», «мы в их годы» и проч.
- Надо **провериться** (не выгорел ли?)
- Учитывать особенности **поколения**



ФМБА РОССИИ
Федеральное медико-биологическое агентство



«Куда коза, туда и козленок прыгнул»

1. Демонстрация через личный пример и личное отношение.
2. Постоянная интерпретация и связь с здоровьесбережением, ценностями молодого специалиста, примерами.
3. Лучше всего работают готовые примеры: что делать? Как делать не нужно? К какому результату идем?





ФМБА РОССИИ

Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА 85

Поколение Z

1. Активно используют электронные софты, или «ок, бумер»
2. Высокая тревожность и искажение, клиповое мышление
3. Поверхностность и псевдоэрудиция входят в конфликт с сроками наработки опыта (указывать на подводные камни)
4. Апологеты профилактической медицины – заточены на поиск болезней и их профилактику, ЗОЖ и ПП - часть культуры.
5. Доверие старшим сохраняется (ПОКА)
6. Потребность в экологичности, границах, деликатности, эмпатии.
7. Часто – отрицание культуры X, по принципу «Точно так не хочу», требование уважения к себе и особому пути.
8. Критичность и часто неприятие «так заведено» или «потому что».
9. Высокая работоспособность при высокой динамике
10. Ниже запрос на денежный вопрос (границы разумного)
11. Склонность к тьюторским отношениям вместо наставничества (культура избегания).



1

НАСТАВНИК

Обеспечивает практическое обучение деятельности на работе для реализации уже имеющихся теоретических знаний сотрудника

2

МЕНТОР

Обеспечивает полный процесс обучения – от изложения теории до практического ее применения

3

ТЬЮТОР

Не осуществляет непосредственного обучения, лишь поддержка в самообучении сотрудника и консультационную поддержку



ФМБА РОССИИ

Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА 85

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – ВАЖНАЯ ЧАСТЬ ОБУЧЕНИЯ

1

СИСТЕМА СБОРА ОТЗЫВОВ ОТ ПАЦИЕНТОВ

Организация системы
сбора отзывов
от пациентов:
внутренних и внешних
отзывов

2

ПОВЫШЕНИЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ИМИДЖА

Определения динамики
индекса лояльности
пациентов (NPS),
допретензионная
работа с пациентами

3

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

Формирование отчета
и анализ показателей
обратной связи,
сравнение с
прошлыми периодами

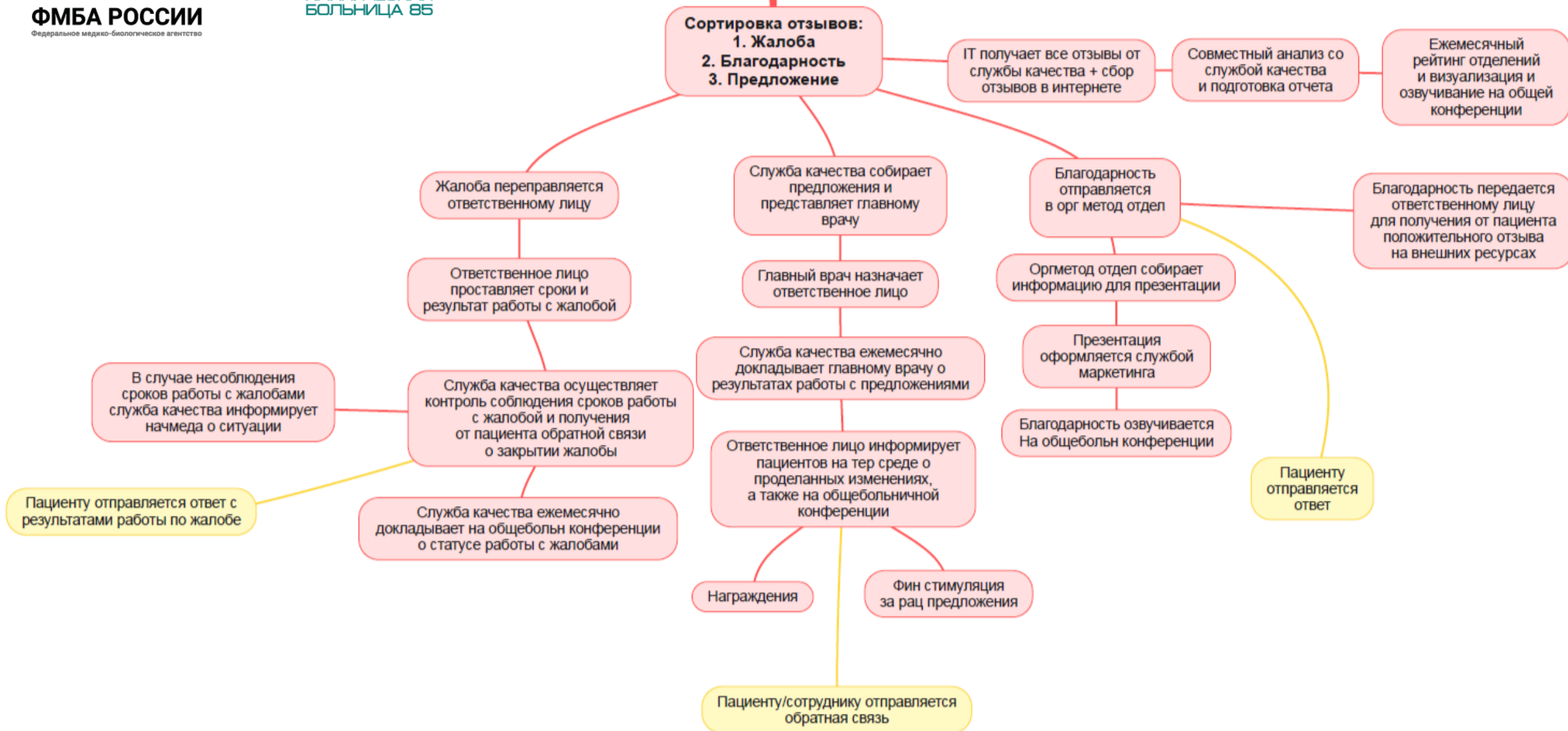


ФМБА РОССИИ
Федеральное медико-биологическое агентство



ФМБА России
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА 85

Все отзывы от пациента попадают в службу качества



1. В условиях кадрового дефицита, адаптивность технологий и коммуникаций – требование, а не роскошь
2. Наставничество является как тестом системе управления медицинской организацией, так и маркером проблем коммуникаций
3. Обучение персонала и наставничество сегодня – взаимополезный двусторонний процесс
4. Обучение персонала – дверь в цифровизацию всех сотрудников медицинской организации
5. Работа с обратной связью – важная часть обучения и взаимодействия
6. Ревизия и коррекция оптимального hr-маршрута – ежегодный и непрерывный процесс улучшения

Счастливым + Благополучный =

ЧЕЛОВЕК

Эффективный + Результативный =

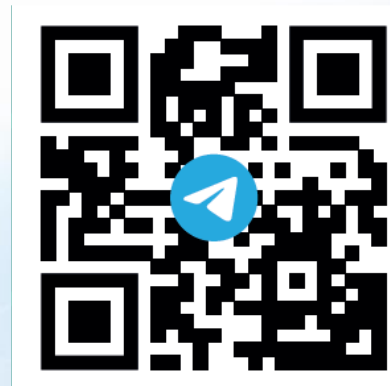
СОТРУДНИК

Успешная + Стабильная =

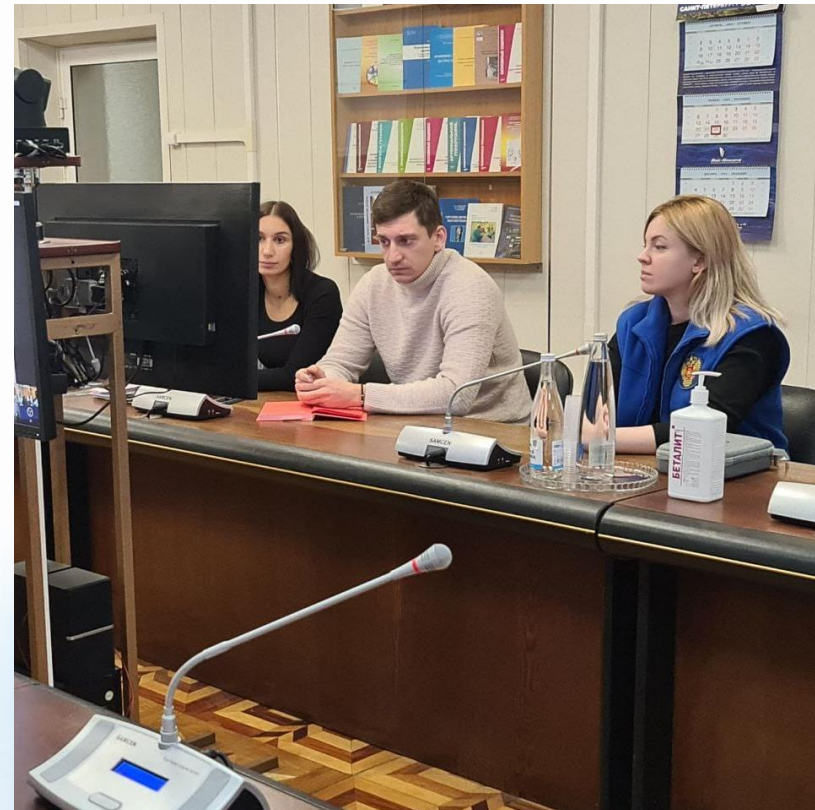
ОРГАНИЗАЦИЯ



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ



Организован молодежный совет – Центр молодежных инициатив КБ №85 ФМБА России



Развитие и внедрение системы «Положительная обратная связь для сотрудников от пациентов» — «#СпасибоДоктор»

Главному врачу КБ 85
ФМБА России
Бондаренко Н. Л.
от Маргариты Н. Л.

Сегодня 11.09.2023 г. я выписываюсь из
онкогинекологического отделения после успешной
хирургической операции. Хочу выразить
благодарность сотрудникам за профессионализм,
заботу, оказание быстрой помощи, уважение,
интерес, заботу, заботу.

Особую благодарность я хочу выразить
врачам отделения гинекологии, которым
Маргарита Николаевна Шилова, которая
очень внимательна и серьезно, подробно
и подробно в подробностях рассказывает
и помогает в корректировке лечения,
в поддержании положительного состояния.
Все очень четко и организованно в
оформлении, прекрасная атмосфера, прекрасная
среда.

Я очень довольна лечением, его
результатами и работой медперсонала.
В еще раз большое спасибо.

Маргарита Н. Л.



Главному врачу
ФГБУЗ КБ №85 ФМБА
России
Бондаренко Н.Л.

Уважаемая Наталья Леонидовна!

В августе 2023 г. я проходила лечение в гинекологическом отделении
вашей клинической больницы, которое прошло успешно. И поэтому для меня
важно выразить слова огромной благодарности замечательному врачу и
заведующей отделением М.Н. Шиловой.

Маргарита Николаевна является компетентным специалистом своего
дела, четко, оперативно, квалифицированно подходит к каждому пациенту.
Сейчас на выбор пациента представлено множество клиник и врачей, но если
выбирать, куда обратиться за помощью, то я всем буду советовать обращаться
к М.Н. Шиловой. Доктор обладает многолетним опытом, очень компетентна,
всесторонне рассматривает каждый случай. Это поистине врач от бога –
доброта, внимательность, сопереживание и профессионализм – то, что
отличает Маргариту Николаевну. Операция, которую она проводила, прошла
успешно и без осложнений, мое восстановление в отделении проходило
благоприятно. И на сегодняшний день я чувствую себя замечательно, а главное
мое здоровье приходит в норму.

Шилова М.Н. не только замечательный доктор, но и отличный
организатор. В отделении гинекологии, которым она заведует, все отлажено и
функционирует на высшем уровне. Замечательный коллектив, в котором все
сотрудники трудятся добросовестно – и врачи, и медсестры, и буфетные, и
младший медперсонал. В отделении доброжелательная атмосфера, внимание
и забота к каждому пациенту, что очень важно для всех, кто проходит там
лечение.

От всей души хочу пожелать Маргарите Николаевне здоровья, успехов в
нелегком, но таком важном деле, как лечение пациентов. Желаю дальнейших
профессиональных высот в своей профессии всем сотрудникам
гинекологического отделения.

15.09.2023 г.

Наталья Леонидовна Татьяна Владимировна

Развитие программы наставничества и адаптации сотрудников



Реализация проекта человекоцентричности в КБ №85 ФМБА России

Результаты

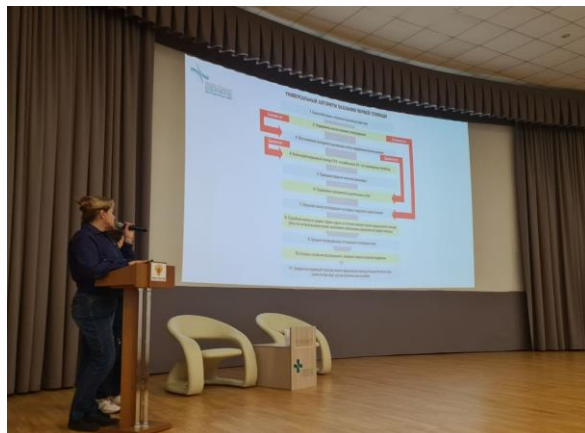
- 1. Обучение для врачей по коммуникациям с пациентами**
- 2. Профилактика профессионального выгорания сотрудников –
Психологическая служба КБ №85 ФМБА России**



Реализация проекта человекоцентричности в КБ №85 ФМБА России

Результаты

1. Инструменты повышения медицинской грамотности пациентов – «Терапевтическая среда для пациентов», памятки для пациентов
2. Организация «Комитета пациентов» КБ №85 ФМБА России



Уважаемый пациент!

Одним из основных приоритетов в нашей работе является качество и безопасность медицинской помощи. Мы создаем в Клинической больнице №85 ФМБА России ПАЦИЕНТСКИЙ КОМИТЕТ, для учета потребностей, интересов и предложений наших пациентов.

Присоединяясь к работе в составе Пациентского комитета, принимать активное участие в развитии нашей больницы, помогая другим людям в вопросах здоровьесбережения и профилактики заболеваний, заботясь, покажется, эту форму. Мы спешим к Вам!

ФИО (полностью) Иванов Иван Иванович

Дата рождения 01.01.1950

Место жительства г. Москва

Как давно Вы стали пациентом КБ №85 ФМБА России? с 2014 года

Наименование болезни, вызвавшей необходимость обращения в больницу. Вы являетесь?

☒ Пациентом
☐ Сопутчиком
☐ Здравоохранителем
☐ Специалистом профессиональной медицины (по своему образованию/специальности)

Мобильный телефон (с кодом) 8000 123 4567

E-mail ivanov.i.i@mail.ru

Почему Вы хотите войти в Пациентский комитет КБ №85 ФМБА России? Буду в курсе событий и жизни КБ №85 ФМБА России

Дата заполнения 21 июня 2023 года

Благодарим Вас за искренность и активное участие!