МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
АСОЦИАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР ВЫСОКИХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
www.minzdrav.tatarstan.ru

НАШИ ВСТРЕЧИ С КЛИНИКОЙ МЭЙО

MAYO CLINIC

Организаторы конференции:
Министерство здравоохранения Республики Татарстан, Образовательный центр Высоких Медицинских Технологий, кафедра менеджмента Казанского государственного медицинского университета, при сотрудничестве с клиникой МЭЙО (США).

«МИРОВОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА: ОТ ИДЕИ ДО ВОПЛОЩЕНИЯ. ОПЫТ КЛИНИКИ МЭЙО».

ПЕРВАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

25 сентября 2014 года

Эксперты от клиники МЭЙО:
Андрей Курлинский – ассистент-профессор медицины;
Тимоти Давлантес – ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству;
Луэн Ленц – директор департамента качества;
Сандья Прути – ассистент-профессор медицины, департамент семейной медицины;
Тереза Венециале – руководитель департамента совершенствования качества услуг;
Кристин Топсон – ассистент-профессор неотложной медицинской помощи, административный лидер по вопросам
улучшения рабочего процесса;
Кристофер Стюарт – специалист неотложной медицинской помощи, инспектор по повышению производительности.

ВТОРАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

15 октября 2015 года

Эксперты от клиники МЭЙО:
Андрей Курлинский – ассистент-профессор медицины;
Тимоти Давлантес – ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству;
Джон Фазолино– руководитель департамента коммуникаций;
Сандья Прути – ассистент-профессор медицины, департамент семейной медицины;
Шейла Стивенс – координатор по работе с пациентами;
Пол Янг – ассистент-профессор урологии.
Нэнси Доусон – руководитель подразделения госпитальной практики;
Кристин Топсон – директор Академии качества;
Луэн Ленц – директор департамента качества

ТРЕТЬЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

21 октября 2016 года

Эксперты от клиники МЭЙО:
Линда Андерсон – руководитель службы аккредитации;
Тимоти Давлантес – ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству;
Андреа Сеймур-Соньер– департамент клинической геномики;
Кент Селтман – профессор; почетный руководитель отдела маркетинга, соавтор книги.
Томас Хоуэлл– преподаватель по акушерству и гинекологии;
Маиша Робинсон – медицинский директор паллиативной медицины.
Роберт Шеннон– руководитель подразделения госпитальной практики;
Памела Прайсел – директор службы по работе с пациентом;
Луэн Ленц – директор департамента качества

Дэвид Энс- администратор службы по управлению качеством
Марк Аттемайер – медицинский руководитель службы по работе в пациентом

НА КОНФЕРЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТАМИ-ЭКСПЕРТАМИ КЛИНИКИ МЭЙО ПРЕДСТАВЛЕНА ИНФОРМАЦИЯ О ПРИНЦИПАХ РАБОТЫ ВЕДУЩЕЙ АМЕРИКАНСКОЙ КЛИНИКИ МЭЙО В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.

В МИРЕ СУЩЕСТВУЕТ МНОГО ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫХ КЛИНИК, ИМЕЮЩИХ СОВРЕМЕННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И КЛАССНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ, НО СРЕДИ МИРОВЫХ ГРАНДОВ ВЫСШИЙ ТИТУЛ И АВТОРИТЕТ ИМЕЕТ ЧАСТНАЯ АМЕРИКАНСКАЯ КЛИНИКА МЭЙО, ОСНОВАННАЯ В 1889 ГОДУ БРАТЬЯМИ МЭЙО.

В ЧЕМ ЕЕ ОТЛИЧИЕ?

**ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ,
ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ К ПОТРЕБНОСТЯМ ПАЦИЕНТА
И ПОСТОЯННОЕ СТРЕМЛЕНИЕ К КАЧЕСТВУ
ОБЕСПЕЧИЛИ УСПЕХ КЛИНИКИ МЭЙО.**

В Уставе клиники записано, что это ***«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРЕХ ЩИТОВ».*** *Центральный и самый крупный щит на логотипе клиники МЭЙО символизирует обслуживание пациентов, к нему примыкают два других щита, представляющие науку и образование.*

Эту триединую миссию определили братья Уильям и Чарльз МЭЙО.

Братья МЭЙО, доктор Чарльз и доктор Уильямс, были сыновьями Уильяма Уоралла МЭЙО, который приехал в Америку из Англии в 1845 году.

Уильям Мэйо получил степень доктора медицины в 1883 году в университете штата Мичиган, после чего вернулся в Рочестер работать вместе со своим отцом. Вскоре к ним присоединился и Чарльз Мэйо, получивший докторскую степень в Медицинском Колледже в Чикаго в 1888 году

Летом 1883 года сильный ураган прошелся по Рочестеру, принеся огромные разрушения и многочисленные жертвы. В Рочестере был создан временный госпиталь для лечения раненых, а доктор Вильям Майо был назначен его руководителем. Легенда гласит, что он так впечатлил всех своим мастерством, что очень скоро прослыл великим врачом и хирургом на всю округу, а игуменья монастыря Святого Франциска даже предложила профинансировать строительство постоянного госпиталя в Рочестере при условии, что его возглавит доктор Мейо с сыновьями. Так в 1889 году в Рочестере открылся госпиталь Святой Марии (St. Mary's Hospital), руководителями которого стали отец и сыновья Майо. На момент открытия в госпитале находилось 13 пациентов.

СПРАВОЧНЫЕ СВЕДЕНИЯ О РАБОТЕ КЛИНИКИ МЭЙО

КЛИНИКА СОСТОИТ ИЗ **ТРЕХ** ЦЕНТРОВ:

1. РОЧЕСТЕР,
штат Миннесота.
Всего – 32 700 работающих.
Основная база.

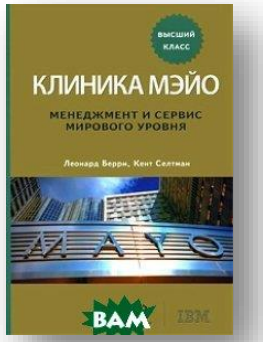
2. ДЖЕКСОНВИЛ,
штат Флорида.
Всего – 5 100 работающих.

3. ФЕНИКС,
штат Аризона.
Всего – 5 700 работающих.

В объединенной системе
Медицинских учреждений МЭЙО
работает всего 16 000 человек.

Число пациентов в год – **1 317 900** из 142 стран
85% всех пациентов проходят амбулаторное лечение, **15%** госпитализируются.
Число госпитализаций – **128 000**
4 200 врачей и научных сотрудников
2 400 врачи ординаторы, интерны и студенты
52 900 – административный и вспомогательный персонал
ВСЕГО работающих – **59 500** человек
Рабочий день начинается в **5.00** утра
Хирургические больные поступают с **5.30**
В день проводится **300** операций
За сутки - более **4 600** диагностических обследований
Работают **230** радиологов, отчет о больном в течение **90 мин**.

КАКИЕ ВЫВОДЫ ИЗ ПРИВЕДЕННЫХ СПРАВОЧНЫХ ДАННЫХ?



1. ВЫСОКАЯ ВОСТРЕБОВАННОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКЕ МЭЙО
2. ОЧЕВИДНО, ЧТО МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ В КЛИНИКЕ МЭЙО ДОСТУПНЫ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ВСЕХ СЛОЕВ ОБЩЕСТВА
3. ВЫСОКАЯ ИНТЕНСИВНОСТЬ НЕ СКАЗЫВАЕТСЯ НА КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ И БЛАГОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА
4. ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ И ДИСЦИПЛИНЫ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ КЛИНИКИ
5. ПРАВИЛЬНО ВЫБРАННАЯ УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ
6. СОБЛЮДЕНИЕ ВСЕХ ПРАВИЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В КЛИНИКЕ
7. ВЫСОКАЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА И КОЛЛЕКТИВНЫЙ ТРУД
8. КАЖДЫЙ СОТРУДНИК ЗАНИМАЕТСЯ СВОИМ ДЕЛОМ, И ОН УВЕРЕН В ТОМ, ЧТО ЕГО НИКТО НЕ МОЖЕТ ОТВЛЕЧЬ ОТ ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
9. ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛИЗАЦИИ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ
10. ПОСТОЯННЫЕ ТРЕНИНГИ И ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ВРАЧ
ДОЛЖЕН БЫТЬ
ИНЖЕНЕРОМ
И **АРТИСТОМ**
ОДНОВРЕМЕННО

ВРАЧ-ИНЖЕНЕР

набор специальных профессиональных знаний: анатомия, физиология, навыки работы с оборудованием и т.д.

ВРАЧ-АРТИСТ

набор гуманитарных навыков эмоционального воздействия: доброжелательность, интеллигентность, уверенность, аккуратность, спокойствие и т.д.

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ДУХ КЛИНИКИ

1. НЕПРЕРЫВНОЕ СТРЕМЛЕНИЕ К ИДЕАЛЬНОМУ КАЧЕСТВУ УСЛУГ И СОБЛЮДЕНИЕ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ
2. ПОСТОЯННОЕ ИСКРЕННЕЕ ЖЕЛАНИЕ ПОМОЧЬ КАЖДОМУ ПАЦИЕНТУ
3. ПОСТОЯННАЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ КАЖДОГО СОТРУДНИКА
4. СТРЕМЛЕНИЕ ИЗМЕНЯТЬСЯ В ОТВЕТ НА ИЗМЕНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ОБЩЕСТВА
5. ПОСТОЯННОЕ СТРЕМЛЕНИЕ ДОСТИЧЬ ВЫСШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ НА КАЖДОМ РАБОЧЕМ МЕСТЕ
6. АБСОЛЮТНАЯ ЧЕСТНОСТЬ ВО ВСЕХ ПОСТУПКАХ

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

УРОКИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ. ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО?

1. ПОТРЕБИТЕЛИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ВСЕГДА ИСПЫТЫВАЮТ СИЛЬНЫЙ СТРЕСС
2. СТАЦИОНАРНЫЕ БОЛЬНЫЕ НЕ ТОЛЬКО ПОЛУЧАЮТ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ, НО И ЖИВУТ В НОВЫХ НЕПРИВЫЧНЫХ УСЛОВИЯХ
3. ЗДРАВООХРАНЕНИЕ – ЭТО СЕРВИС ПО НЕОБХОДИМОСТИ, А НЕ ПО ЖЕЛАНИЮ
4. МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕИЗБЕЖНО ИНДИВИДУАЛЬНО
5. МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ ТРЕБУЮТ КОМПЛЕКСНОГО И ПЕРСОНАЛЬНОГО ПОДХОДА. ОНИ ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ НЕ ТОЛЬКО ЗАБОЛЕВАНИЮ, НО И ВОЗРАСТУ ПАЦИЕНТА, ЕГО ПСИХИЧЕСКОМУ СОСТОЯНИЮ, ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ОСОБЕННОСТЯМ, ОБРАЗОВАНИЮ, СЕМЕЙНОЙ СИТУАЦИИ И ФИНАНСОВОМУ ПОЛОЖЕНИЮ
6. ПАЦИЕНТЫ РИСКУЮТ ПОСТРАДАТЬ И ПОНЕСТИ УЩЕРБ. ВЫСОКАЯ ВЕРОЯТНОСТЬ ОШИБОК В МЕДИЦИНЕ

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

«НУЖДЫ ПАЦИЕНТА ПРЕВЫШЕ ВСЕГО»

Здесь принято, чтобы медсестра выслушивала историю пациента в течение 45 минут. Затем эта же медсестра и врач обсуждают с пациентом еще 45 минут, совместно с пациентом выдвигая гипотезу о причинах заболевания, назначая и объясняя необходимые обследования и лечение.

Комментарий: многие врачи скажут, что у них нет таких возможностей. Однако опыт успешных специалистов говорит о том, что потраченное время на изучение пациента и его болезни - самый короткий путь к наилучшему результату.

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ЦЕННОСТИ КЛИНИКИ

СОСТРАДАНИЕ

ИСЦЕЛЕНИЕ

УВАЖЕНИЕ

ЦЕЛОСТНОСТЬ

РАБОТА
В КОМАНДЕ

ИННОВАЦИИ

ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ
УПРАВЛЕНИЕ

МИССИЯ КЛИНИКИ

ВСЕЛЯТЬ НАДЕЖДУ И СПОСОБСТВОВАТЬ ПОДДЕРЖАНИЮ ЗДОРОВЬЯ КАЖДОГО ПАЦИЕНТА, ПРЕДОСТАВЛЯЯ САМОЕ КАЧЕСТВЕННОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЧЕРЕЗ ИНТЕГРАЦИЮ КЛИНИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ, ОБРАЗОВАНИЯ И МЕДИЦИНСКОЙ НАУКИ.

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ДЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ И МИССИИ ОРГАНИЗАЦИИ ВСЕМИ СОТРУДНИКАМИ УЧРЕЖДЕНИЯ НЕОБХОДИМА ВЫСОКАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ЕДИНАЯ СИСТЕМА ЦЕННОСТЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

- ✓ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА – ЭТО ОБЩИЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ, ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЦЕННОСТИ ГРУППЫ ЛЮДЕЙ. ЭТИ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ВЫРАЖЕНЫ В ПОВЕДЕНИИ, ОТНОШЕНИЯХ И ДЕЙСТВИЯХ ЧЛЕНОВ КОЛЛЕКТИВА

- ✓ **КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ МОЖНО ОЦЕНИТЬ ПО:**
  - ***взаимоотношениям людей друг к другу;***
  - ***корпоративным ценностям (работа в интересах пациента);***
  - ***скрытым ценностям, связанным с вопросами денег и власти.***

- ✓ КУЛЬТУРНЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ УНИКАЛЬНЫ У КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА. ПОНИМАНИЕ ЭТИХ РАЗЛИЧИЙ ЯВЛЯЕТСЯ КЛЮЧЕВОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ДЛЯ ВЫБОРА СПОСОБА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ✓ ЗДРАВОМЫСЛЯЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ УЧИТЫВАЮТ И СКРЫТЫЕ ЦЕННОСТИ, ФОРМИРУЯ ХАРАКТЕР И СИСТЕМУ ЦЕННОСТЕЙ СОТРУДНИКОВ

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ОПИРАЕТСЯ НА ВАЖНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

I. КОМАНДНАЯ РАБОТА

II. ЧЕСТНОСТЬ И СПРАВЕДЛИВОСТЬ

III. ПРОЗРАЧНОСТЬ

IV. УПРАВЛЕНИЕ ВРАЧАМИ

V. БЕЗОПАСНОСТЬ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПЕРСОНАЛА

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

КОМАНДНАЯ РАБОТА

СОТРУДНИЧЕСТВО, КООПЕРАЦИЯ, КООРДИНАЦИЯ – ТРИ СИЛЫ ГРУППОВОЙ МЕДИЦИНЫ

ВСЕ СПЕЦИАЛИСТЫ ОБЯЗАНЫ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ, ИСХОДЯ ИЗ ГЛАВНОГО ПРИНЦИПА – «НУЖДЫ ПАЦИЕНТА ПРЕВЫШЕ ВСЕГО». В КЛИНИКЕ МИНИМИЗИРОВАНЫ ЕДИНОЛИЧНЫЕ РЕШЕНИЯ ПО БОЛЬШИНСТВУ КЛИНИЧЕСКИХ И ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ. КАЧЕСТВО ПРЕДПОЛАГАЕТ НЕ ТОЛЬКО ЗНАНИЕ И УМЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ. ОСНОВОЙ КАЧЕСТВА ЯВЛЯЕТСЯ КОЛЛЕГИАЛЬНОСТЬ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ ВСЕХ ЭТАПОВ ЛЕЧЕНИЯ. ЛИДЕРСТВО КЛИНИЦИСТОВ ПОДДЕРЖИВАЕТ БОЛЬШОЕ ЧИСЛО АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПАРТНЕРОВ.

МНОГИЕ ПРЕВОСХОДНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ НЕ СООТВЕТСТВУЮТ ТРЕБОВАНИЯМ МЭЙО, В ЧАСТНОСТИ, ТЕ, КОТОРЫЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ РАБОТАТЬ НЕЗАВИСИМО, ЖАЖДУТ СЛАВЫ И ХОТЯТ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ЗАРАБОТАТЬ.

У ВРАЧЕЙ КЛИНИКИ НЕТ ФИНАНСОВЫХ ПРИЧИН, ПО КОТОРЫМ ОНИ СТРЕМИЛИСЬ БЫ УДЕРЖАТЬ ПАЦИЕНТА У СЕБЯ И НЕ ОТПРАВЛЯТЬ ЕГО НА ЛЕЧЕНИЕ К КОЛЛЕГЕ, КОТОРЫЙ СПОСОБЕН ЭТО СДЕЛАТЬ ЛУЧШЕ.

КУЛЬТУРА КЛИНИКИ ПООЩРЯЕТ ОБРАЩЕНИЕ ЗА ПОМОЩЬЮ. НЕОБРАЩЕНИЕ ЗА КОНСУЛЬТАЦИЕЙ ИЛИ СОДЕЙСТВИЕМ, В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ, ПРЕДСТАВЛЯЕТ УГРОЗУ ДЛЯ КАРЬЕРНОГО РОСТА.

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ЧЕСТНОСТЬ И СПРАВЕДЛИВОСТЬ

ПРИНЦИПЫ: ***УЧАСТВОВАТЬ В ОБСУЖДЕНИЯХ, ГОВОРИТЬ ЧЕСТНО, СЧИТАТЬСЯ С РАЗЛИЧИЯМИ И МНОГООБРАЗИЕМ, БЫТЬ ОТКРЫТЫМ К НОВЫМ ИДЕЯМ, СЛУШАТЬ ОКРУЖАЮЩИХ.***

АДМИНИСТРАЦИЯ ОБЯЗАНА ОБЕСПЕЧИТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИ БЕЗОПАСНУЮ СРЕДУ ОБЩЕНИЯ И ОБСУЖДЕНИЯ, ЧТОБЫ КАЖДЫЙ МОГ ВЫСКАЗАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ БЕЗ ПРОМЕДЛЕНИЯ В ИНТЕРЕСАХ БОЛЬНОГО.

ВАРИАНТЫ РЕАКЦИИ НА ОШИБКУ

ДЕЙСТВИЕ СОТРУДНИКА	РЕАКЦИЯ РУКОВОДСТВА НА РАЗЛИЧНЫЕ ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ
НЕПРЕДНАМЕРЕННОЕ ДЕЙСТВИЕ	УСПОКОИТЬ, ПРИНЯТЬ К СВЕДЕНИЮ
ИСПОЛЬЗОВАН РИСКОВАННЫЙ ВАРИАНТ	ИЗУЧИТЬ. ПОНЯТЬ МОТИВЫ. ПЕРЕУБЕДИТЬ
ПРЕНЕБРЕЖЕНИЕ	ПРИНЯТЬ МЕРЫ К УСТРАНЕНИЮ

ВЫВОДЫ:

- ОШИБКИ НЕИЗБЕЖНЫ.
- ОПАСНОСТЬ ОШИБОК ВОЗРАСТАЕТ ПРИ ОТСУТСТВИИ ПРОЗРАЧНОСТИ И ЖЕСТКОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ.
- ДЕЛАТЬ АКЦЕНТ НА ТОМ, ЧТО ДЕЛАЕТСЯ ХОРОШО, А НЕ НА УСТРАНЕНИИ ТОГО, ЧТО СДЕЛАНО ПЛОХО.
- ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ ПРИ ОБСУЖДЕНИИ
- ЖЕЛАНИЕ ОБНОВЛЯТЬ И РАЗВИВАТЬ СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

Комментарии: данные выводы пригодны для клиники МЭЙО, имеющей вековой опыт своей корпоративной культуры. К ним (выводам) следует относиться, как к высочайшему уровню профессионализма и демократичности управления.

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

ПРОЗРАЧНОСТЬ

- ✓ ОТКРЫТОСТЬ И ОБЩИЕ ЦЕЛИ
- ✓ ЯСНЫЕ ОЖИДАНИЯ ОТ ПОВЕДЕНИЯ
- ✓ ОБЩЕЕ ПОНИМАНИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- ✓ ИНФОРМИРОВАННОСТЬ
- ✓ ЭФФЕКТИВНАЯ ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ ОТ СПЕЦИАЛИСТА К СПЕЦИАЛИСТУ
- ✓ ЯСНО ВЫРАЖЕННЫЕ МЫСЛИ
- ✓ ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ
- ✓ РОДНЫЕ И БЛИЗКИЕ ЯВЛЯЮТСЯ ВАЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ ПРИ ЛЕЧЕНИИ
- ✓ ПОРТАЛ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
- ✓ ЭЛЕКТРОННЫЙ МЕТОД ПОЛУЧЕНИЯ ВТОРОГО МНЕНИЯ
- ✓ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА. ЕГО ОЩУЩЕНИЯ
- ✓ ИЗВИНЕНИЯ, СОЧУВСТВИЕ, СОПЕРЕЖИВАНИЕ И УМЕНИЕ СЛУШАТЬ
- ✓ ЖЕСТЫ ДОБРОЙ ВОЛИ
- ✓ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

УПРАВЛЕНИЕ ВРАЧАМИ

- РУКОВОДИТЕЛИ ВСЕХ УРОВНЕЙ ВЫБИРАЮТСЯ СРЕДИ ШТАТА ВРАЧЕЙ
- РУКОВОДИТЕЛИ ВЫБИРАЮТСЯ НА ОГРАНИЧЕННЫЙ СРОК: 4-8 ЛЕТ (ВОЗМОЖНО, ВЫ СТАНЕТЕ БОССОМ СВОЕГО НАЧАЛЬНИКА)
- КОЛЛЕГИАЛЬНОСТЬ ВЫБОРОВ
- КРИТЕРИЕМ ОТБОРА РУКОВОДИТЕЛЕЙ СЛУЖАТ ИХ ЛИДЕРСКИЕ КАЧЕСТВА
- РУКОВОДЯЩАЯ ДОЛЖНОСТЬ НЕ ПОДРАЗУМЕВАЕТ ПОВЫШЕНИЯ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ
- РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ УПРАВЛЕНИЯ ИМЕЕТ БОЛЬШОЕ ЗНАЧЕНИЕ
- ВАШ РУКОВОДИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ ВАС УВОЛИТЬ (ЭТИМ ЗАНИМАЕТСЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ КОМИССИЯ)
- ВРАЧИ ИМЕЮТ ФИКСИРОВАННУЮ ЗАРАБОТНУЮ ПЛАТУ
- ЕЖЕГОДНОЕ ПРИЗНАНИЕ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ УСПЕХОВ СОТРУДНИКОВ
- ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

НЕКОТОРЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ПРИНЯТЫЕ В КЛИНИКЕ МЭЙО

БЕЗОПАСНОСТЬ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПЕРСОНАЛА

$$\text{ЦЕННОСТЬ} = \frac{\text{КАЧЕСТВО}}{\text{ЗАТРАТЫ}}$$

(ИСХОДЫ, БЕЗОПАСНОСТЬ, ОБСЛУЖИВАНИЕ)

- ✓ РЕГЛАМЕНТЫ
- ✓ СНИЖЕНИЕ СУБЪЕКТИВНОСТИ
- ✓ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНДЕКСА ТЯЖЕСТИ И СРОЧНОСТИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ
- ✓ КОГО НУЖНО ОСМОТРЕТЬ ПЕРВЫМ
- ✓ КАК ДОЛГО ПАЦИЕНТ МОЖЕТ ЖДАТЬ
- ✓ ПРОФИЛАКТИКА ВНУТРИБОЛЬНИЧНЫХ ИНФЕКЦИЙ
- ✓ КОЛЛЕГИАЛЬНОСТЬ
- ✓ ПРОЗРАЧНОСТЬ. ОБСУЖДЕНИЕ. РЕАКЦИЯ НА СОБЫТИЯ
- ✓ ОРГАНИЗАЦИЯ ОПРЕДЕЛЯЕТ НЕ ТОЛЬКО ТО, ЧТО ДЕЛАЕТЕ, НО И КАК ЭТО ИСПОЛНЯЕТСЯ
- ✓ ОПЕРАТИВНОСТЬ

ПУТЕВЫЕ ЗАМЕТКИ О КЛИНИКЕ МЭЙО ХАЙРУЛЛИНА И.И.

Впечатления от посещения клиники Мэйо ХАЙРУЛЛИНА ИЛЬДАРА ИНДУСОВИЧА, главного врача РКОД МЗ РТ

1. **Стремление к качеству - это спорт.** Достичь абсолютной и конечной точки невозможно. Необходимо идти от индивидуальной игры к командной.
2. **Качество - это религия**. Для этого выстраивается система: апостолы, заповеди, места поклонения, ограничения, обещания Рая и Ада. Система промывания мозгов. Говорить о ценностях надо бесконечно.
3. **Качество - это технология**.
4. В клинике Мэйо не говорят о недостатках. Говорят о достоинствах. Хотя между строк читаются типичные для любой мед организации проблемы.
5. Очень мощная маркетинговая политика. Они в этом профессионалы. Прилюдно они соревнуются - кто больше любит свою организацию.
6. Все уровни управления и сотрудники должны научиться говорить одни и те же правильные слова.
7. Сопротивление персонала - результат некачественного менеджмента. Степень сопротивление персонала зависит от позиции руководителя подразделением, учреждения, лидера.
8. На брэнд работают все службы и все сотрудники.
9. Необходимо формировать пул позитивно настроенных пациентов.
10. **Не надо отвлекаться на сверкающее и блестящее**. Решать проблемы в поле.
11. Налаживать сотрудничество в областях: наука, обучение, практика.
12. Всегда демонстрируют **командный подход**: принятие решений, зарплата (оклад), изгоняют индивидуалов. Даже презентацию ведут вдвоем.
13. Страхование ответственности врача берет на себя клиника. У сотрудников корпоративные медицинские страховки.
14. Кто работает полный день, тот имеет право на оплату обучения.
15. Администраторы работают в поле, общаясь с пациентами и рядовыми сотрудниками.
16. **Модель клиники днем не должна отличаться от модели клиники ночью**.
17. Модель КМ предполагает выдвижение лидеров из своих рядовых сотрудников.
18. Модель 360 градусов. Ежегодные аттестации.
19. Конфликты между руководителем и сотрудником решается на Комитете. В связи с чем, **работник чувствует свою защищенность**.
20. Решение о найме и увольнении решается на Комитете.
21. На каждую должность имеется некий профиль компетенций.
22. Сотрудников учат овладевать мягкими навыками, имеется школа подготовки (аналог наставничества), мини- MBA.
23. Принцип администратора, аудитора: мы не хотим быть хорошими, **мы хотим быть честными и объективными**.
24. Инжинирингом процессов занимается - 150 чел.
25. При анализе дефектов выявляется: это проблемы в системе? Это проблемы неосознанного поведения (добровольного заблуждения)? Или это проблемы осознанного поведения (халатности)?

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!

ДАННОЙ ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ МЫ ХОТЕЛИ СОХРАНИТЬ В ПАМЯТИ ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О РАБОТЕ АМЕРИКАНСКОЙ КЛИНИКИ МЭЙО.

У ВСЕХ, КТО УЧАСТВОВАЛ В РАБОТЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ «МИРОВОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА», ОСТАЛИСЬ ЯРКИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ ОБЩЕНИЯ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ КЛИНИКИ МЭЙО. ЭТО БЫЛ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ УРОК ЛУЧШЕЙ В МИРЕ МЕДИЦИНСКОЙ СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

МЫ ДАЛЕКИ ОТ МЫСЛИ, ЧТОБЫ ВОСПРОИЗВЕСТИ ВЕКОВОЙ ОПЫТ КЛИНИКИ МЭЙО В НАШИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ. **НАМ ВАЖНО, ЧТОБЫ КАЖДЫЙ ЗАДУМАЛСЯ О НЕОБХОДИМОСТИ ИЗМЕНЕНИЙ, КОТОРЫЕ БЫ ПОВЫСИЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.**
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПОДХОДЫ, КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ АБСОЛЮТНО ПРИМЕНИМЫ В НАШИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ.

НАДЕЕМСЯ, ЧТО ПОЛУЧЕННЫЕ ЗНАНИЯ НЕ ПРОЙДУТ БЕССЛЕДНО. **ПОЗИТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В МЕДИЦИНЕ ПРОИСХОДЯТ БЛАГОДАРЯ НАШИМ СОВМЕСТНЫМ УСИЛИЯМ, А ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД ДОЛЖЕН СТАТЬ НАШИМ КОРПОРАТИВНЫМ СТИЛЕМ.**