



# ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ СРЕДНИМ ПЕРСОНАЛОМ ДЕТСКОЙ МНОГОПРОФИЛЬНОЙ БОЛЬНИЦЫ

*Зам.гл.врача по работе с  
сестринским персоналом  
Н.А. Погуляй*



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

# ГАУЗ «ДЕТСКАЯ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА МЗ РТ»



Сохраняя традиции, мы создаем лучшее

единый многоканальный контакт-центр  
8 (843) 269 89 00

[www.drkbmzrt.ru](http://www.drkbmzrt.ru)





# Структура ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ»



**ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ» по количеству коек входит в число крупнейших детских больниц Российской Федерации.**

**Структура:**

**Всего 1093 койки**

- 2 лечебных корпуса на 800 круглосуточных коек;
- «больница-спутник» по долечиванию на 128 коек;
- Дневной стационар на 165 коек;
- Две консультативные поликлиники на 650 посещений в смену;
- Поликлиника «Азино» на 800 посещений в смену.





# МИССИЯ ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ»



## Внешняя

***Миссия ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ» – оказание комплексной высокоспециализированной медицинской помощи в условиях постоянного совершенствования и инновационного развития для обеспечения качества жизни пациентов***

## Внутренняя

***С заботой о каждом ребенке!***



# Кадровый потенциал ДРКБ МЗ РТ



Число сотрудников - 2240

Врачей

352

Медицинских сестер

957

86

Медсестер с ВСО

8

Докторов наук

16

42

Кандидатов наук

Заслуженных врачей (РТ, РФ)

**11 республиканских центров**

- кардиологический
- реанимационно-консультативный
- сурдологический
- иммунологический
- подростковый
- уронефрологический
- центр муковисцидоза
- медико-социальной помощи
- центр ретинопатии недоношенных
- гастроэнтерологический центр
- центр здоровья детей

**8 кафедр КГМУ, КГМА**

- анестезиологии и реанимации
- детской хирургии и урологии
- нейрохирургии
- отоларингологии
- офтальмологии
- эндокринологии
- педиатрии
- иммунологии и аллергологии



# Введение новых специальностей в перспективе ДРКБ

- медицинский логист
- менеджер по труду
- специалист по подбору кадров среднего
- заведующего кабинетом профилактики
- заведующий и специалист медико-социального отделения
- специалист (менеджер) отделения службы крови
- менеджер медицинского страхования
- заведующий (менеджер) школой для пациентов (с сахарным диабетом, астма-школой и др.)
- менеджер единой наркотической службы
- заведующий кабинетом борьбы с болью
- руководитель оперативного отдела

# Органограмма сестринской деятельности





# Новое направление в структуре сестринской деятельности ГАУЗ ДРКБ

Старший администратор  
корпуса

Администратор  
ВХОДНЫХ ЗОН

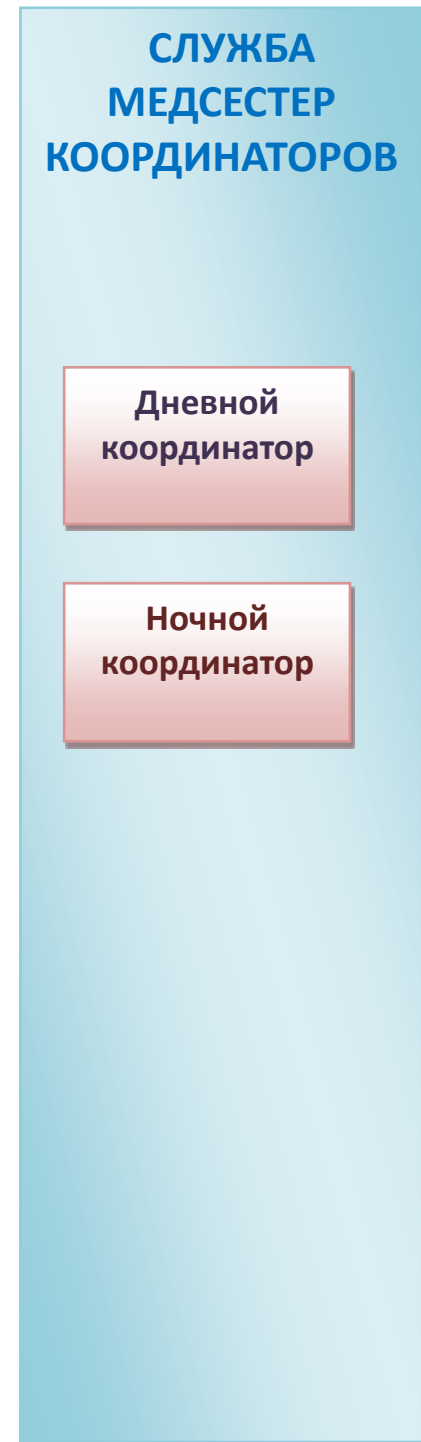
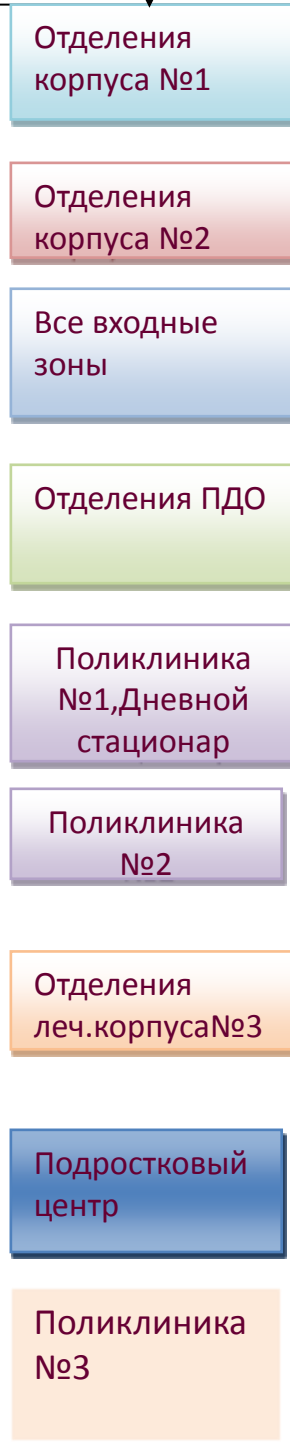
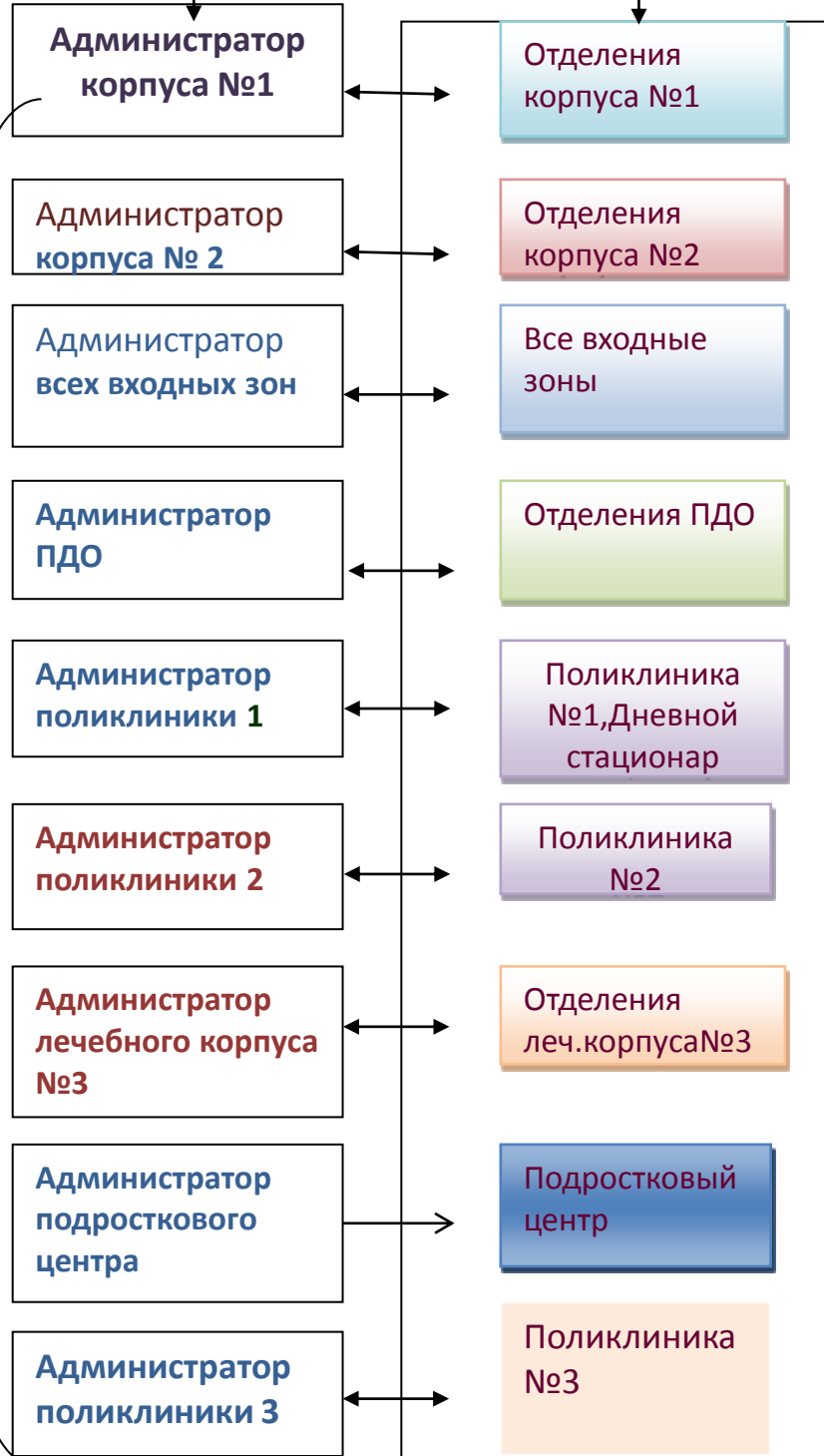
Администратор  
отделения

Медсестра-координатор

Медсестра-наставник



# Заместитель главного врача по работе с сестринским персоналом



**На администратора корпуса  
ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ» возлагаются следующие  
должностные обязанности:**

- Реализация мероприятий по рациональной организации труда среднего и младшего медицинского персонала
- Сбор сведений и документаций от старших медсестер отделений и передача их по месту требования по установленной схеме
- Участие в административных обходах с начмедом корпуса и представителями администрации
- Обеспечение комфортных условий для пациентов и ухаживающих
- Обеспечение информацией и нормативными актами ГАУЗ ДРКБ сотрудников корпуса (блока)
- Разработка совместно с другими подразделениями предложений и рекомендаций по изменению характеристик и свойств сервисных услуг с целью улучшения их потребительских качеств, разработка дорожных карт
- Осуществление работы по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий, и принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций
- Проведение анкетирования и т.д.



Уважаемые родители, посетители, пациенты! С предложениями по улучшению организации работы ГАУЗ ДРКБ МЗ РТ Вы можете обратиться к администрации больницы



Заместитель главного врача приемно-диагностического корпуса ДРКБ МЗ РТ

**Галеева Дамира Садыковна**

*Тел.:* 8 (843) 237-30-21 *Эл. почта:* [Damira.Galeeva@tatar.ru](mailto:Damira.Galeeva@tatar.ru)



Заведующая приемно-диагностическим отделением ДРКБ МЗ РТ

**Кадырова Юлия Анатольевна**

*Тел.:* 8 (843) 267-89-46 *Эл. почта:* [Yuliya.Kadyrova@tatar.ru](mailto:Yuliya.Kadyrova@tatar.ru)



Старшая медсестра; Ответственный администратор приемно-диагностического отделения ДРКБ МЗ РТ

**Нестерова Татьяна Николаевна**

*Тел.:* 8 (843) 2267-89-77  
8-927-416-18-31 *Эл. почта:* [Tatyana.Nesterova@tatar.ru](mailto:Tatyana.Nesterova@tatar.ru)

*Адрес:*  
420138, Казань,  
Оренбургский тракт, 140

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская республиканская клиническая больница Министерства Здравоохранения Республики Татарстан»

Абонентский ящик №159

*Наш сайт:*  
**[www.drkbmzrt.ru](http://www.drkbmzrt.ru)**

*Многоканальный номер телефона:*  
**8 (843) 269-89-00 (доб. 4)**

*для анонимных сообщений по качеству оказания медицинской помощи*

Клиника имеет сертификат международного стандарта качества ISO-9001.

Руководитель направления по клиничко-экспертной работе  
**Клетенкова Гэлнур Ривальевна**  
часы приема — вторник с 14.00 до 16.00  
*тел.:* 8 (843) 237-30-22  
*эл. почта:* [Gelnur.Kletenkova@tatar.ru](mailto:Gelnur.Kletenkova@tatar.ru)  
Руководитель службы качества  
**Саляхова Лилия Якуповна**  
часы приема — четверг с 14.00 до 16.00  
*тел.:* 8 (843) 267-84-01  
*эл. почта:* [Liliya.Salyahova@tatar.ru](mailto:Liliya.Salyahova@tatar.ru)



## Должностные инструкции администратора

- Контроль чистоты и порядка в холле, входных зонах
- Контроль работы стола справок, стола приема передач, гардероба
- Обеспечение информацией сотрудников входной зоны
- Принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций
- Встреча гостей
- Коррекция работы службы охраны

**Администратор входных зон - это связующее звено между посетителем и нашим учреждением**



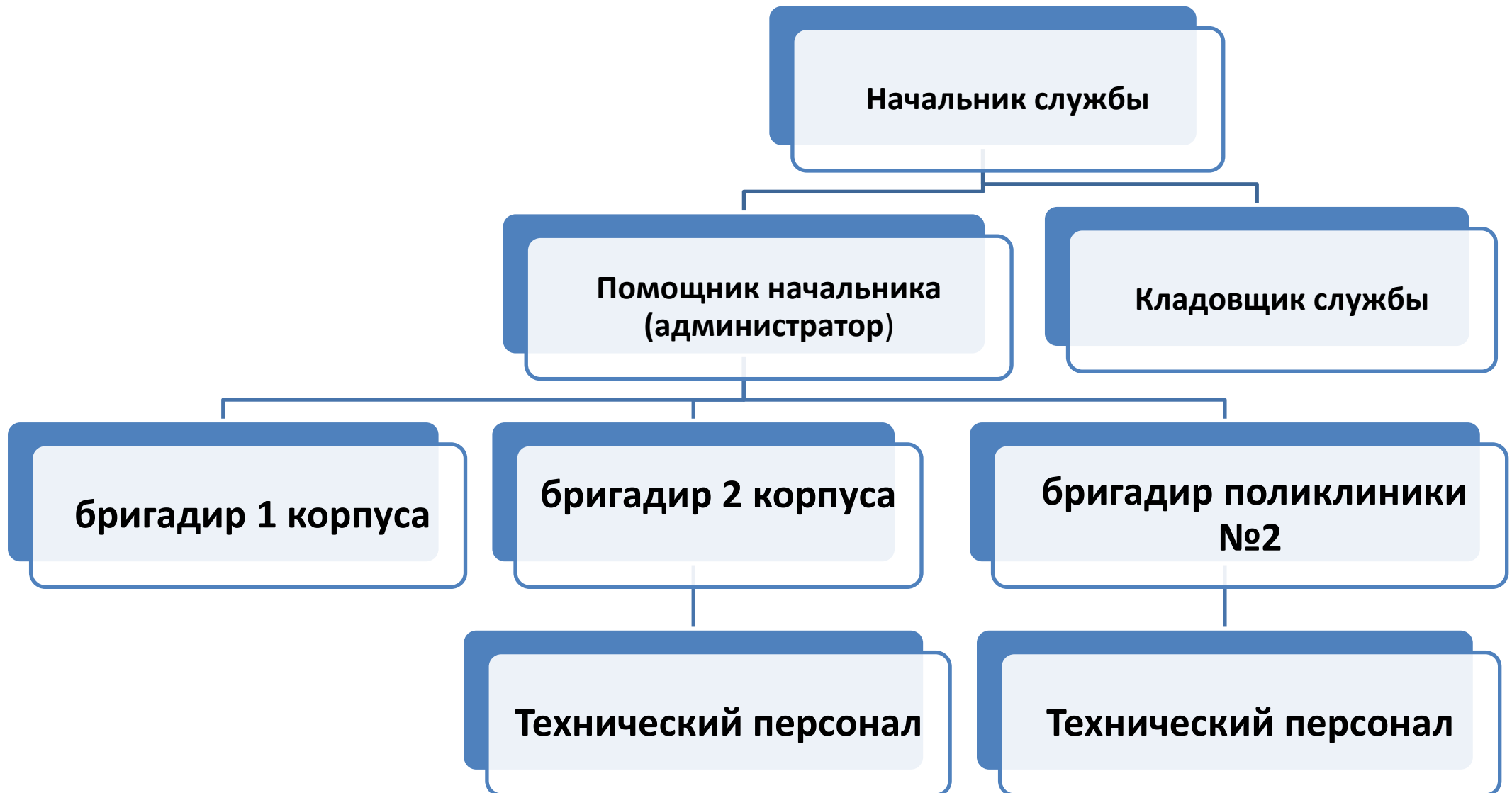
**16 399,36 кв.м.**

уборочных площадей  
ДРКБ курирует отделение  
медицинского клининга

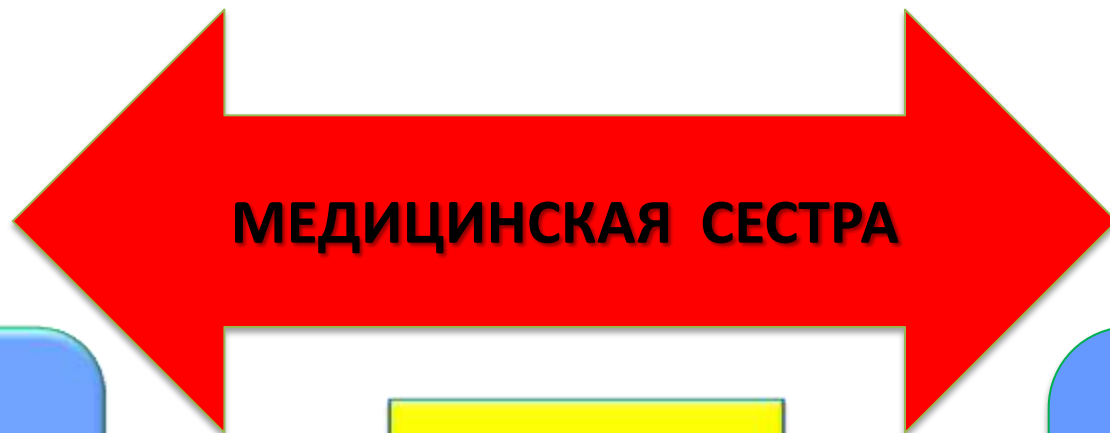
**За прошедший год**

- Внедрение новых методов уборки
- Открытие прачечной для службы медицинского клининга
- Создано более 80 рабочих мест

# Кадровый блок клининговой службы







**МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА**

**Кабинет  
доврачебного  
приема**

**Обслуживание  
педиатрических  
участков**  
  
Приказ  
Минздравсоцразвития РФ от  
23.03.2012 N 252н \*

**Самостоятельный  
сестринский  
прием на  
плановую  
госпитализацию**

**Оформление  
выписок  
подготовка  
историй болезни**



**П  
Е  
Р  
Е  
Д  
А  
Ч  
А**

**ФУНКЦИЙ**

*\* «Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению лекарственных препаратов»*










## ***Мобильная бригада наставников***



A photograph of a patient lying in a hospital bed, wearing a pink hospital gown. The patient's face is partially visible on the left side of the frame. In the foreground on the right, a clear plastic IV drip chamber is suspended, with a clear tube leading down. The background is a blurred hospital room with white walls and a window.

**Одной из наиболее актуальных проблем современной медицины продолжает оставаться борьба с болью, в связи с этим в нашем стационаре осуществляет работу «кабинет борьбы с болью» включающий разработку и совершенствование средств медикаментозного обезболивания, методов немедикаментозной и комбинированной аналгезии.**



**РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ**

**для персонала приемного отделения**

№ п\п	Вопросы по ситуации	Профилактические рекомендации и методы, по работе с конфликтными ситуациями и возражениями	Речевые модули для персонала	Тактика поведения персонала
1.	В очереди ребёнок плачет, пришли на консультацию, в очереди сидят пациенты- инвалиды и температурающий ребёнок. Мама или папа начинают нервничать и на повышенных тонах требовать осмотра врача немедленно	Предоставление полной информации о приеме и порядке очереди в кабинет (для этого на дверях: информационный лист, о том что без очереди принимаются пациенты-инвалиды, грудные дети и температурающие; оформление офтальмологических пациентов на операцию идет в первую очередь.)	<i>«Мы понимаем, что Вы беспокоитесь, но дети инвалиды и температурающие дети принимаются вне очереди, это правило оказания медицинской помощи».</i>	Участливая улыбка! Добрые глаза! Спокойный тон! Желательно добавить «Добрый день (вечер, утро)», эти слова позволяют сформировать позитивный настрой на беседу уже с самых первых слов разговора с родителями пациента.  Дайте высказаться, что не устраивает. До тех пор пока пациент не высказал свои возражения, у него будет сохраняться внутренняя напряженность
6.	При сборе анамнеза, места работы родителей, даты рождения родителей отвечают: «А вам какая разница, где мы работаем и сколько нам лет?!»	Информирование госпитализирующихся ухаживающих о порядке предоставления личных данных для оформления истории болезни пациента	<i>«Поймите, таков порядок оформления истории болезни, такое положение об оказании мед помощи»</i>	К родителям ребенка желательно обращаться по имени отчеству, на «Вы». Такая форма обращения ориентирует родителей на соответствующую форму обращения к медицинской сестре.  Во время опроса родителей большое значение имеют тональность голоса, выражение лица медицинской сестры.

# Детская республиканская клиническая больница МЗ РТ

## Лист оценки боли у детей старше 3-х лет



 0	 1	 2	 3	 4	 5
Не болит	Немного болит	Болит сильнее	Болит значительно сильнее	Очень болит	Болит нестерпимо

Фамилия пациента			Отделение		
Возраст пациента			Палата		
Диагноз			Дата поступления		
Дата и время	Утро	День		Вечер	

ЛИСТ ОЦЕНКИ БОЛИ



# БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ МИНИ-ГОСТИНИЦА



## Дом Роналда Макдоналда

Этот уникальный для России проект – бесплатная семейная гостиница для родителей и пациентов - расположен на территории Детской Республиканской Клинической больницы

Министерства здравоохранения Республики Беларусь, в непосредственной близости от Центральной детской больницы, где родители постоянно находят



# КОНТРОЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ МЕР ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ХИРУРГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

## ЧЕК-ЛИСТ



### Исходные данные

#### ▪ПОДТВЕРЖДЕНЫ

- ФИО пациента \_\_\_\_\_
- № истории болезни \_\_\_\_\_
- Дата операции \_\_\_\_\_
- Название операции \_\_\_\_\_
- Операционная  
бригада \_\_\_\_\_

**•ОБЛАСТЬ ВМЕШАТЕЛЬСТВА ОТМЕЧЕНА  
•ПРОВЕРКА БНЗОПАСНОСТИ АНЕСТЕЗИИ  
ВЫПОЛНЕНА**

**•ПУЛЬСОКСИМЕТР ФУНКЦИОНИРУЕТ  
НОРМАЛЬНО**

**•Имеются ли у пациента:**

**•Указания на аллергию в анамнезе**

- Да
- Нет

**•«Трудные» дыхательные пути или риск  
аспирации**

•Нет

**•Да (необходимое оборудование готово,  
ассистенты готовы, лек.препараты  
подготовлены)**

**•РИСК КРОВОПОТЕРИ: >500 мл (> 7 мл/кг у  
детей) ?**

•Нет

**• Да (подготовлен венозный доступ и  
инфузионные среды**

### ВМЕШАТЕЛЬСТВО

**•ИЗВЕСТНЫ ИМЕНА И РОЛЬ ВСЕХ СПЕЦИАЛИСТОВ  
ОПЕРАЦИОННОЙ БРИГАДЫ**

**•СТЕРИЛЬНОСТЬ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ  
ПОДТВЕРЖДЕНА:**

- Инструментальный набор \_\_\_\_\_
- Простыни \_\_\_\_\_
- Халаты \_\_\_\_\_
- Пеленки \_\_\_\_\_

**•ОБОРУДОВАНИЕ В ИСПРАВНОМ СОСТОЯНИИ**

- Ангиограф \_\_\_\_\_
- Операционный стол \_\_\_\_\_
- Бестеневая лампа \_\_\_\_\_

**•МЕСТО ОПЕРАЦИИ ПРОМАРКИРОВАНО**

- ДА
- НЕТ

**•ПРОВЕДЕНА ЛИ АНТИБИОТИКОТЕРАПИЯ ЗА  
последние 60 МИН:**

- Да
- Нет

**•ИСПОЛЬЗОВАННЫЙ АНТИСЕПТИК ДЛЯ  
ОБРАБОТКИ РУК**

**•И ОПЕРАЦИОННОГО ПОЛЯ**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

•Подпись операционной сестры \_\_\_\_\_

### ОКОНЧАНИЕ

**•ОПЕРАЦИОННАЯ  
МЕДСЕСТРА ВСЛУХ  
ПОДТВЕРЖДАЕТ**

**•Название завершенной  
процедуры \_\_\_\_\_**

**Перед закрытием раны  
производится подсчет  
количества**

\_\_\_\_\_



В симуляционном классе отрабатываются умения безопасного взятия крови из вены для лабораторных исследований с демонстрацией современных технологий. В ходе забора материала на исследование моделируются аварийные ситуации, когда происходит попадание крови пациента на слизистые оболочки, кожные покровы, одежду медицинского работника, а также при уколе инструментом, загрязненным кровью, в результате обучающимися демонстрируются профилактические мероприятия, алгоритмы оказания помощи при этих аварийных ситуациях.





## ДРКБ, как клиническая база образовательного кластера КГМА, КГМУ, Медицинского колледжа

- Создан Клинический совет, в целях повышения эффективности взаимодействия ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ» с клиническими кафедрами КГМУ
- Внедрен проект «Наставничество», направленный на совершенствование качества индивидуального обучения молодых специалистов и сотрудников, проходящих адаптацию на новой работе
- Проводится работа по подбору кадров начиная со школьной скамьи и продолжается с абитуриентами ВУЗов
- Функционирует студенческий отряд – волонтерское движение студентов-медиков



- По оптимизации управления сестринским персоналом важным моментом является обучение персонала, повышение квалификации.
- Обучение способствует заинтересованности работников в повышении своей квалификации, карьерного роста, дополнительного вознаграждения.
- Организация работы с резервом кадров.
- Наличие кадрового резерва позволяет заранее на плановой основе готовить кандидатов на вновь создаваемые и подлежащие замещению вакантные должности, эффективно организовано обучение и стажировка специалистов среднего звена.





В нашей клинике медицинским сестрам – руководителям делегируются профессиональные задачи, для решения которых требуются управленческая компетентность, видение будущего, хорошие коммуникативные способности, лидерские качества, поэтому все старшие медицинские сестры отделений имеют высшее медицинское образование, либо повышенный уровень подготовки и сертификат по специальности «Организация сестринского дела»

# ПРОЕКТ «БЕЗБУМАЖНАЯ БОЛЬНИЦА»





# Совещательные органы при главном враче ГАУЗ «ДРКБ МЗ РТ»



№ п\п	Наименование совета	Задачи	Куратор
1	<b>Медицинский совет</b>	Организация взаимодействия отделений и служб при оказании медицинской помощи	Л.И.Басанова
2	<b>Экспертный совет шефов клиник</b>	Обеспечение научного сопровождения медицинской деятельности ДРКБ по стратегическим направлениям	Л.И.Басанова
3	<b>Клинический совет</b>	Организация взаимодействия ДРКБ с клиническими кафедрами КГМУ	О.В.Куликов
4	<b>Совет по безопасности</b>	Организация взаимодействия отделений и служб с целью обеспечения безопасного функционирования ДРКБ	Л.М.Ибрагимова
5	<b>Совет по профилактике</b>	Организация взаимодействия при планировании и оказании профилактической медицинской помощи и пропаганде здорового образа жизни	И.Х.Вильданов
6	<b>Совет по развитию</b>	Обеспечение инновационного развития ДРКБ. Организация взаимодействия при внедрении передовых технологий	О.В.Куликов
7	<b>Совет по качеству</b>	Создание условий для непрерывного улучшения доступности и качества медицинской помощи	Г.Р.Клетенкова
8	<b>Совет сестер</b>	Усовершенствование организации работы сестринского и обслуживающего персонала.	Н.А.Погуляй



# Программа управления человеческими ресурсами в ДРКБ



Запущена программа обучения **«Управление персоналом»:**

- «Психология коммуникаций и работа с персоналом»
- «Стратегические сессии для руководителей высшего звена»
- «Управление организации персоналом»
- образовательные программы:
  - «Библиотечно-информационный центр» (проведение еженедельных семинаров и конференций),
  - «Симуляционный класс».

## **Бережливое производство:**

По гранту Министерства экономики РТ в 2014г стартовала программа обучения персонала «бережливому производству», запланировано обучение 250 сотрудников.



❖ **Создание программы  
2014-2019 гг.  
по подготовке среднего  
медицинского персонала**

❖ **Организация возложения на  
фельдшеров отдельных  
функций врача  
поликлиники «Азино»**

❖ **Заключение 4-х стороннего  
договора между студентом,  
ДРКБ, КМК и Министерством  
Здравоохранения  
Республики Татарстан**

❖ **Проведение «Дня открытых  
дверей для выпускников  
медицинских образовательных  
учреждений и  
общеобразовательных школ**





❖ **Создание программы  
2014-2019 гг.  
по подготовке среднего  
медицинского персонала**

❖ **Организация возложения на  
фельдшеров отдельных  
функций врача  
поликлиники «Азино»**

❖ **Заключение 4-х стороннего  
договора между студентом,  
ДРКБ, КМК и Министерством  
Здравоохранения  
Республики Татарстан**

❖ **Проведение «Дня открытых  
дверей для выпускников  
медицинских образовательных  
учреждений и  
общеобразовательных школ**





## Достижения

- Получен международный сертификат соответствия стандартам системы менеджмента качества серии ГОСТ ISO 9001- 2011;
- ДРКБ - дипломант Республиканского конкурса на соискание премии Правительства Республики Татарстан за качество;
- ДРКБ - лауреат Всероссийского конкурса «Сто лучших товаров России» в номинации «Медицинские услуги» за услугу «Лазерное лечение сосудистых заболеваний у детей»;
- В течении 5 лет побеждаем в Республиканском конкурсе «Врач года – Ак чэчэклер», трижды в номинации «Уникальный случай»;
- Дважды становились победителями в конкурсе «Призвание» среди лучших медицинских работников России
- Получен сертификат EFQM «Признанное совершенство»



Д Р К Б

***БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ !***