



II МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
МИРОВОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА:
ОТ ИДЕИ ДО ВОПЛОЩЕНИЯ.
ОПЫТ КЛИНИКИ МЭЙО
15 октября 2015 года, г. Казань

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

| Время | Тема | |
|---------------|---|---|
| 08.00–09.00 | Регистрация | |
| 09.00–09.30 | Открытие Конференции | |
| 09.30–10.00 | 150 лет успешной заботы о пациенте. Неизменный принцип Братьев Мэйо | Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно-сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США |
| 10.00–10.15 | Сессия «Вопрос – Ответ» | |
| 10.15–10.45 | Как вдохновить сотрудников на командную работу и зарядить энергией для постоянного совершенствования? Мотивация персонала Клиники Мэйо | Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США |
| 10.45–11.00 | Сессия «Вопрос – Ответ» | |
| 11.00–11.30 | Кофе-брейк | |
| 11.30–12.00 | Инструменты совершенствования корпоративной культуры на примере модели Клиники Мэйо | Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США |
| 12.00–12.15 | Сессия «Вопрос – Ответ» | |
| 12.15–13.00 | Перерыв. Круглые столы «Задай вопрос эксперту Мэйо». Распределение по секциям | Все спикеры конференции |
| 13.00 – 14.30 | Работа по секциям: | |

| Программа по внедрению системы качества | Симуляционный тренинг: Общение «Врач – Пациент» С использованием стандартизированных пациентов | Улучшение взаимодействия и командная работа в операционном блоке С использованием обучающих видео/тренажера, имитирующего пострадавшего пациента | Уроки здравоохранения от Клиники Мэйо |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Анализ процессов и системы управления качеством ✓ Индикаторы и показатели качества медицинской деятельности ✓ Подкомитеты по качеству. Функции и управление <p>Луэнн Ленц, Директор департамента качества, Клиника Мэйо, США</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Культура общения «Врач-Пациент» на примере готовых кейсов ✓ Искусство общения с «трудными» пациентами <p>Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Повышение эффективности работы в операционной Практика командной медицины ✓ Взаимодействие с семьей пациента <p>Нэнси Доусон, ассистент-профессор медицины, Клиника Мэйо, США</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Возможность задать экспертам Клиники Мэйо интересующие Вас вопросы, касающиеся совершенствования качества медицинских услуг, и получить практические советы, основанные на опыте Клиники Мэйо <p>Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно-сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США</p> <p>Кристин Томпсон, ассистент-профессор неотложной медицинской помощи, административный лидер по вопросам улучшения рабочего процесса, Клиника Мэйо, США</p> <p>Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США</p> <p>Сандья Прути, ассистент-профессор медицинских наук, Департамент семейной медицины, Клиника Мэйо, США</p> <p>Шейла Стивенс, координатор по работе с пациентами, Клиника Мэйо, США</p> |
| 14.30-15.00 | Кофе-брейк | | |
| 15.00 – 16.30 | Работа по секциям: | | |

| Программа по внедрению системы качества. Работа кадровой службы | Эффективность взаимодействия между лабораторией и другими отделениями клиники | Как корректно работать с жалобами пациента? | Уроки здравоохранения от Клиники Мэйо |
|---|--|---|--|
| <p>✓ Инструменты достижения высочайшего качества медицинских услуг при наличии проблем с кадровым составом (работа в условиях нехватки персонала и т.п.) Обсуждение структуры управления качеством и улучшение качества в Клинике Мэйо</p> <p>✓ Академия качества, обучение сотрудников и структура улучшений</p> <p>Кристин Томпсон, ассистент-профессор неотложной медицинской помощи, административный лидер по вопросам улучшения рабочего процесса, Клиника Мэйо,</p> <p>Луэнн Ленц, Директор департамента качества, Клиника Мэйо, США</p> | <p>✓ Совершенствование лабораторной службы с помощью перенаправления рабочих потоков</p> <p>✓ Улучшение производительности как инструмент повышения эффективности остальных отделений клиники</p> <p>Нэнси Доусон, ассистент-профессор медицины, Клиника Мэйо, США</p> | <p>✓ Эмпатийные стратегии для персонала, непосредственно работающего с пациентами</p> <p>✓ Обсуждение процесса управления жалобами</p> <p>✓ Диалог с пациентом и его семьей, сбор данных, отчетность и аналитика</p> <p>✓ Способы улучшения качества обслуживания</p> <p>✓ Нормы поведения врачей, описанные в чек-листах</p> <p>Сандья Прути, ассистент-профессор медицинских наук, Департамент семейной медицины, Клиника Мэйо, США</p> <p>Шейла Стивенс, координатор по работе с пациентами, Клиника Мэйо, США</p> | <p>✓ Возможность задать экспертам Клиники Мэйо интересующие Вас вопросы, касающиеся совершенствования качества медицинских услуг, и получить практические советы, основанные на опыте Клиники Мэйо</p> <p>Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США</p> <p>Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США</p> <p>Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США</p> |
| 16.30 – 16.45 | Перерыв | | |
| 16.45 – 17.30 | Подведение итогов. Практические шаги по внедрению системы качества на примере Клиники Мэйо | | Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США |
| 17.30 | Официальное закрытие конференции. Вручение сертификатов участия. | | |
| 19.30 | Гала ужин | | |