



Я - пациент. Как я это вижу

История создания компании

-  **ООО Универсум Клиник** основано в апреле 2012 года
-  **Сентябрь 2012 года** - для украинских страховых компаний Универсум Клиник запустил сервис по оказанию медицинской помощи застрахованным на дому и офисе, а также дежурства врачей на предприятиях в г. Киеве, Одессе, Днепропетровске и Львове
-  **Май 2013 года** - UC приступил к организации медицинской помощи экипажам и туристам украинских и иностранных круизных судов, заходящих в порты Черного моря, а также на всем протяжении маршрута Киев-Одесса по реке Днепр. Заказчиками выступили сами круизные компании, а также международные страховые компании, морские агенты и P&I клубы
-  В том же году у нас уже функционировал собственный колл-центр в Киеве
-  **Июнь 2014 года** – начало работы с Посольством Ливии в Украине. Универсум Клиник выступает медицинским агентом по лечению ливийских пациентов в Украине, разрабатывает планы лечения и ведет контроль до полного выздоровления каждого пациента
-  **Сентябрь 2015 года** - начало строительства новой клиники в Киеве
-  **1 октября 2016 года** - состоялось официальное открытие клиники Универсум. 40% пациентов – местные жители. 60% - иностранцы (ОНН, ОБСЕ, ряд Посольств)

То, что происходит в клиниках зачастую скрыто от глаз работодателей и страховщиков по ряду причин:

-  Вопросы конфиденциальности
-  Невидимые процессы
-  Попытки клиники скрыть истинное положение вещей

Отрицательный опыт взаимодействия с врачами



-  Отсутствие преемственности - пациента «футболят»
-  Не хватает внимания / общения
-  «Я не знаю, что вам назначить» – отсутствие коллегиальности.
Боязнь обратиться к коллегам за советом.
-  «На одних заживает как на собаке, но ты – не такая» – неуважение
и отсутствие надежды
-  Отсутствие уверенности в профессионализме и в целом, в
безопасности
-  Плохая организация труда – ждали врача с 11 до 18, коммуникация
между врачами и админ персоналом



Что ждут пациенты от врача

✓ Вселение надежды, положительный настрой

✓ Участие и понимание

✓ Безопасность

✓ Умеет оказать помощь родителям больного ребенка

✓ Уважение и воспитанность

✓ Врач заинтересован решить проблему

✓ Менеджмент истории болезни

✓ Умение находить контакт

✓ Врач помнит о тебе / доверенный врач

✓ Пунктуальность

Как страховщики «контролируют» клиники:

- ✓ «курируют» лечение
- ✓ отслеживают и согласовывают назначения
- ✓ проводят медико-экономические экспертизы

Как определить , какая клиника «хорошая»

Как сейчас:

- ✓ приоритизация по прейскуранту, среднему чеку
- ✓ по готовности идти навстречу плательщику
- ✓ нет гипердиагностики и излишних назначений
- ✓ брендовость клиники

Система управления медицинским учреждением, основанная на:

- Коллегиальном принятии решений в рамках работы «комитетов» – рабочих групп по всем направлениям
- Соблюдении требований к работе каждого подразделения клиники
- Постоянном контроле соответствия стандартам

Международная Объединенная Комиссия (Joint Commission International) является дочерней организацией Объединенной Комиссии по Аккредитации Организаций Здравоохранения (The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations). JCI основана в 1996 году как некоммерческая организация, инспектирующая учреждения здравоохранения за пределами США. JCI провела аккредитацию более 400 клиник в 90 странах Азии, Европы, Южной Америки и Ближнего Востока.

Объединенная Комиссия по Аккредитации Организаций Здравоохранения (The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) – некоммерческая организация, с 1951 года инспектирующая и аккредитующая более 20 000 медицинских учреждений в США.



Количество аккредитованных клиник по странам

Украина - 0

Венгрия – 1

Румыния – 1

Россия – 3

Литва – 3

Страны, давно идущие в фарватере американской системы здравоохранения

Турция -44

Индия – 36

Бельгия – 36

Израиль 30

Основная задача системы JCI - обеспечение принципиально нового уровня безопасности как для пациентов, так и для сотрудников клиники

Стандартам должны соответствовать:

- Здание и помещения клиники
- Квалификация медицинского и немедицинского персонала
- Лечебный процесс и его организация

Система JCI позволяет:

- Устанавливать и изменять стандарты работы лечебного учреждения
- Осуществлять внутренний контроль всех процессов
- Осуществлять внешний контроль – регулярное (1 раз в 3 года) подтверждение аккредитации
- Снизить влияние «человеческого фактора»
- Сравнивать результаты работы «Универсум Клиник» и наших коллег в крупнейших мировых медицинских центрах по тем же параметрам



1159 критериев
соответствия стандартам

329 стандартов

14 групп функций

2 раздела

Структура комитетов JCI



Результаты внедрения стандартов JCI

Информированные согласия Обучение пациента Медико-социальные работники	<ul style="list-style-type: none"> Более плотный график проверки стерильности Распределение потоков пациентов и персонала 	ПАЦИЕНТ	Соблюдение прав пациента и его семьи Повышение квалификация сотрудников Безопасность зданий и сооружений Эффективное управление и руководство клиникой	Профилактика и контроль инфекций Повышение качества лечения и безопасности пациента Контроль за применением медикаментов Безопасная анестезия и хирургическая помощь Регламенты обследования пациентов	UHID Идентификационные браслеты в стационаре Система получения обратной связи от пациентов Клинические индикаторы
Запас воды Наличие резервного генератора Отсутствие порогов в душевых кабинах	<ul style="list-style-type: none"> Оценка компетенций Аттестация Допуск к работе 			Контроль за применением медикаментов	<ul style="list-style-type: none"> Фармполитика Система хранения медикаментов Алгоритмы применения препаратов
				Безопасная анестезия и хирургическая помощь	Маркировка хирургического поля Информированные согласия Система «Time Out»
	<ul style="list-style-type: none"> 13 комитетов Команды Бизнес-процессы Индикаторы 			Регламенты обследования пациентов	<ul style="list-style-type: none"> Система штрих-кодов Алгоритмы проведения обследования Клинические индикаторы Система обслуживания медицинского оборудования

Внедрение стандартов JCI позволяет построить систему оказания качественной и безопасной помощи, ориентированной на нужды конкретного пациента, что значительно повышает воспринимаемую клиентами ценность оказываемых услуг.

Ожидаемые результаты внедрения стандартов JCI в Универсум Клиник

Снижены риски и повышено качество обслуживания за счет:

Снижения риска медицинской ошибки

- Созданы регламенты работы клиники
- Создана система эксплуатации медицинского оборудования
- Снижены риски неправильного применения медицинских препаратов

Снижения риска ошибочного выбора пациента

Уникальный идентификационный номер пациента

Идентификационные браслеты в стационаре

Маркировка операционного поля

Система «Time-out» в хирургии

Повышения осведомленности пациентов о проводимом лечении

Внедрена политика коммуникации с пациентом и его родственниками, в т.ч. методика оценки потребности в обучении

Разработаны и внедрены обучающие материалы: брошюры, информированные согласия с подробным описанием проводимых процедур и вмешательств и т.д.

Снижения риска инфекционных осложнений

Разработана система инфекционного контроля

Контроль внутрибольничных инфекций, в.т.ч. более плотный график смызов

Оптимизирована схема движения пациентов и персонала клиники

Повышения удовлетворенности клиентов лечением и сервисом

- Система управления качеством обслуживания
- Ежедневное анкетирование
- Ежедневные телефонные опросы
- Анализ результатов и проведение корректирующих мероприятий

Что нового во взаимодействии пациента с нами:

-  Спортивные трекеры, фитнес браслеты
-  Мобильные приложения, предлагающие варианты диагнозов на основе совокупности жалоб и симптомов
-  Системы удаленного мониторинга показателей (ЭКГ, АД).
-  Сбор информации, электронная обработка и интерпретация.

Какие задачи это перед нами ставит

-  Принятие всех решений, исходя из позиции «где в этом решении интересы пациента»
-  Не просто лечение, а образование пациентов и родственников
-  Внедрение ИТ-технологий

Health
is
freedom!