
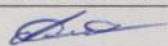
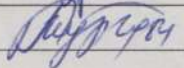
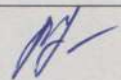
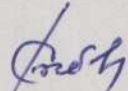
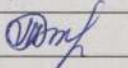





| | | | |
|---|---|---|---|
| Наименование структурного подразделения: | ГКП на ПХВ «Ленгерская Городская поликлиника» | | |
| Названия документа: | Правила управления человеческими ресурсами | | |
| Утвержден: |  Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б. | | |
| Дата утверждения: | | | |
| Разработчик: | <i>Должность</i> | <i>Ф.И.О.</i> | <i>Подпись</i> |
| | Инспектор по кадрам | Суттибаев А.О. |  |
| | Инженер ТБ | Оракбаев К.Ж. |  |
| | Врач эпидемиолог | Тургимбаева Г.А. |  |
| | Врач эксперт | | |
| Согласовано: | Заместитель гл.врача по лечебному делу | Анаркулова У.О. |  |
| | Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг | Рысбаев С.Т. |  |
| | Главная медсестра | Каракулова Д.Т. |  |
| | Юрист | | |
| Дата согласования: | 04.01.24г | | |
| Дата введения в действие | 04.01.24г | | |
| Версия № | Копия № _____ | 04 / 01 / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____ | |

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г

Дата следующего пересмотра « _____ » « _____ » 2027г

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

Правила управления человеческими ресурсами

1. Цель

Стандартизация процессов управления человеческими ресурсами ГКП на ПХВ «Ленгерская Городская поликлиника» УЗ Туркестанской области (далее - Поликлиника), включает поиск, отбор, верификацию подлинности документов об образовании и квалификации, прием, перевод, адаптацию и инструктаж, наставничество, развитие, увольнение, прохождение испытательного/годового срока, утверждение и пересмотр привилегий врачей и компетенций медицинских сестер, а также оценку работников.

Настоящие Правила управления человеческими ресурсами (далее - Правила) действуют на всех штатных, внештатных работников (в т.ч. врачей-консультантов), контрактных работников (работников компаний, оказывающих услуги, отданные в аутсорсинг), работников компаний-арендаторов на территории Поликлиники, на временно посещающих Поликлиники врачей, в т.ч. иностранных врачей и медицинских работников для проведения мастер-классов, а также курсантов, не имеющих права работать самостоятельно.

Выполнение Правил обеспечивает отдел кадров и каждый руководитель подразделения Поликлиники. Заместители главного врача и главная медицинская сестра несут ответственность за контроль утверждения привилегий врачам и компетенций среднему медицинскому персоналу. Информация о персонале носит конфиденциальный характер и может предоставляться должностным лицам и руководителям соответствующих структурных подразделений, а также самому работнику.

2. Область применения

Выполнение правил обязательно во всех подразделениях Поликлиники всеми сотрудниками.

3. Нормативные ссылки

1. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 07 июля 2020 года.
2. Трудовой Кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК.
3. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года №676 «Об

утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года);

4. Термины, определения и сокращения

Адаптация – (англ. adaptation) - процесс активного приспособления работника к условиям нового рабочего места и новой социальной среды с целью сближения со сложившейся корпоративной культурой, деловыми нормами и традициями Поликлиники.

Вводный инструктаж (англ. orientation) - первичное ознакомление нового работника с правилами техники безопасности, с внутренними правилами Поликлиники. Проводится всем сотрудникам Поликлиники.

Заявка – заявка на замещение вакантной должности.

Инициатор заявки – руководитель структурного подразделения Поликлиники, в котором имеется вакантная должность.

Компетенции (англ. competence) - определение индивидуальных навыков, знаний и способностей оправдать определенные надежды, как описано в должностной инструкции. Определяются для всех средних медицинских работников до начала их практики в Поликлинике и проводятся повторно каждые три года.


Найм – процесс привлечения работников, обладающих знаниями и квалификацией, необходимыми для достижения поставленных целей и задач. **Наставник** – руководитель подразделения или опытный работник, оказывающий новому сотруднику всестороннюю помощь.

Отбор персонала – процесс выбора кандидатов с необходимыми навыками и квалификацией для заполнения вакантных позиций.

Проверка подлинности (верификация) документов (англ. verification) - процесс подтверждения у первоисточника подлинности получения документа об образовании и квалификации работником, дающим право на оказание услуг пациентам, а также верификация трудовой деятельности. Методы проверки подлинности документов включают прямую переписку, телефонное и электронное подтверждение.

Привилегирование (англ. privileging) врачей - процесс, посредством которого конкретный объем и содержание предоставляемых работником медицинских услуг (то есть клинические привилегии), разрешается использовать для практикующего врача по организации здравоохранения, на основе оценки отдельных полномочий и производительности. Проводится всем врачам до начала их клинической практики в Поликлинике. Проводится повторно каждые три года, чаще по мере необходимости.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

Сертификат специалиста - документ, дающий право работнику оказывать медицинские услуги. Выдается врачам и средним медицинским работникам.

Штатное расписание – нормативный документ Поликлиники, утверждающий структуру, штатную численность Поликлиники. Штатное расписание содержит перечень структурных подразделений, должностей, сведения о количестве штатных единиц. Этот документ дает руководству право на укомплектование Поликлиники и его структурных подразделений работниками. На основе штатного расписания Сектор ведет подбор работников на вакантные должности, формирует резерв на выдвижение.

5. Ответственность

Настоящие Правила распространяется на всех штатных, внештатных работников Поликлиники, контрактных работников (работников компаний, оказывающих услуги, отданные в аутсорсинг), работников компаний арендаторов на территории Поликлиники, на временно посещающих врачей консультантов, в т.ч. иностранных врачей и медицинских работников для проведения мастер-классов, а также курсантов, не имеющих права работать самостоятельно. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми сотрудниками. Выполнение Правил обеспечивает каждый руководитель структурного подразделения Поликлиники. Заместитель директора по лечебной работе несет ответственность за утверждение привилегий врачам, Главная медсестра несет ответственность за утверждение компетенций среднему медицинскому персоналу. Информация о персонале носит конфиденциальный характер и может предоставляться только должностным лицам и руководителям соответствующих структурных подразделений, а также самому работнику

6. Штатное расписание и должностные инструкции

Штатное расписание Поликлиники разрабатывается коллективно с учетом потребностей в кадрах и оказываемых услуг, миссии, ресурсов и утверждается Наблюдательным советом в соответствии с организационной структурой Поликлиники.

По мере необходимости, но не реже чем раз в год штатное расписание пересматривается. Рекомендуется применять мировые признанные методы расчета штатного расписания и количества штатных единиц. По результату оценки штатного расписания в него при необходимости вносятся изменения.

Пересмотр по внесению изменений в штатное расписание, а также рекомендации по внесению изменений в должностные инструкции подаются руководителями отделов и отделений на основании анализов соответствия штатного расписания по производственным нуждам (определение уровня укомплектованности персонала, необходимого уровня стажа и компетентности и т.д.).

Каждым структурным подразделением Поликлиники руководит квалифицированное лицо согласно должностной инструкции. Для каждого структурного подразделения составляется и утверждается положение об этом подразделении с указанием основной деятельности подразделения, услуг, оказываемых подразделением, взаимодействия с другими подразделениями и координации работы внутри и вне подразделения и соответствует текущей ситуации.

Квалификационные требования утверждаются к должностям в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.

Должностная инструкция разрабатывается на каждую должность, ознакомление подтверждается личной подписью сотрудника, хранится в личном деле сотрудника в отделе кадров и в отделениях/отделах.

Должностные инструкции с определением обязанностей и ответственности должны быть составлены также для:

а) контрактных работников поликлиники, работающих на территории Поликлиники. Эти должностные инструкции хранятся в поликлинике;


б) Особенности должностных инструкций некоторых должностей. *Обязанности заведующего лабораторией, отделения лучевой диагностики* включают:

- с) разработку, внедрение и поддержание правил и процедур;
- д) административный надзор, контроль;
- е) поддержание необходимых программ по улучшению качества;
- ф) рекомендацию внешних источников лабораторных услуг;
- г) мониторинг и обзор всех лабораторных услуг.

Непосредственные руководители неклинических и параклинических структурных подразделений осуществляют оценку новых работников на соответствие навыков и знаний по должностной инструкции.

7. Поиск, подбор, отбор и найм персонала

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

Целью поиска, подбора, отбора и найма персонала для Поликлиники является удовлетворение потребностей Поликлиники в высококвалифицированных специалистах и технических работниках.

Задачи:

- 1) ускорение процесса вхождения нового работника в должность и достижение необходимой эффективности работы в минимальные сроки;
- 2) уменьшение количества возможных ошибок и производственных потерь в процессе освоения работниками своих функциональных обязанностей;
- 3) формирование у новых работников мотивации к достижению высоких результатов и качественному выполнению работы.

Система поиска, подбора, отбора, приема, перевода, адаптации, увольнения, прохождения испытательного/годового срока характеризуется комплексным подходом и включает совокупность мер, направленных на реализацию кадровых задач и стратегии управления персоналом, с учетом потребностей в каждом структурном подразделении Поликлиники. Организация подбора кандидатов на вакантные должности находится в компетенции службы управления персоналом.

8. Порядок и методы поиска кандидатов

Основанием для начала поиска кандидатов на замещение вакантной позиции является наличие свободной вакансии, заявка на поиск и подбор запрашивается письменно руководителем структурного подразделения и направляется в отдел кадров. Инспектор отдела кадров подает заявку на поиск и подбор свободной вакансии осуществляет путем подачи вакансии т.е. (электронной заявки) на электронный портал Енбек.кз. Поиск и подбор также может осуществляться устно от руководителя структурного подразделения без заявки.

Заявки могут представляться Инициаторами в отдел кадров вне зависимости от того открыты в настоящий момент вакансии или нет. В случае если позиция новая, то должностная инструкция будущего работника должна быть разработана и утверждена, прежде чем подана Заявка.

Для осуществления поиска кандидатов на вакантную должность используются методы внутреннего и внешнего поиска. Внутренний поиск осуществляется из числа работников, работающих в Поликлинике.

Внутренний поиск осуществляется, если это является желаемым критерием поиска в поданной Заявке. Инспектор отдела кадров рассылает объявление о вакантной позиции всем работникам и рассматривает кандидатов, состоящих в кадровом резерве Поликлиники. Занятие вакантной должности действующими штатными работниками может осуществляться в порядке перевода, в случае его соответствия предъявляемым квалификационным требованиям к соответствующей вакантной должности с согласия работника.

Внешний поиск кандидатов начинается в случае, если внутренний поиск не дал положительных результатов либо желаемым критерием поиска в Заявке был указан внешний поиск. После рассмотрения кандидатов из кадрового резерва и в случае отсутствия назначения из кадрового резерва осуществляется внешний поиск.

В случае если внешний поиск не дал результатов, решается вопрос о продлении срока поиска, либо изменении критериев поиска, уточнении требований к кандидатам.

Внешний поиск осуществляется следующими методами:

- 1) работа с базой данных электронный портал Енбек.кз путем подачи вакансии (электронной заявки) отделом кадров;
- 2) работа с ресурсами сети интернет.

Выбор метода внешнего поиска зависит от множества факторов, например, от востребованности вакансии на рынке труда, «редкости» вакансии, сложности возлагаемых на потенциального кандидата должностных обязанностей и т.д. Метод внешнего поиска, применяемый в каждом конкретном случае, определяется по предложению Инициатора заявки.

Решение о размещении объявления о вакансиях в СМИ и на веб-сайте Поликлиники принимается по согласованию с главным врачом Поликлиники.


Отбор на занятие вакантных должностей специалистов проводится за исключением должностей, входящих в номенклатуру должностей, назначаемых и согласовываемых Управляющим органом Поликлиники.

При возникновении вакансии инспектор отдела кадров размещается объявление на сайте Поликлиники или средствах массовой информации.

9. Порядок подбора и отбора кандидатов

Для определения степени соответствия кандидатов предъявляемым требованиям используется комплекс методов, направленных на всестороннюю оценку кандидатов: первичный отбор заявка, собеседование,

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|--|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

Целью первичного отбора является выявление наиболее подходящих претендентов на вакантную должность для прохождения ими последующих этапов отбора.

Отдел кадров анализирует все поступившие на вакантную должность заявки, проверяет соответствие предъявляемым требованиям.

После рассмотрения комиссией успешно прошедших собеседование кандидатов, руководитель Поликлиники рассматривает более подходящую кандидатуру из всех прошедших собеседование для принятия окончательного решения о трудоустройстве и направляется в службу управления персоналом.

10. Прием работника

В случае прохождения всех этапов отбора кандидат заключает трудовой договор и пишет заявление на имя главного врача Поликлиники о приеме на работу с указанием должности, структурного подразделения и даты приема.

На заявлении должна быть виза главного врача;

Кандидат, прошедший собеседование на замещение вакантной должности обязан представить в отдел кадров оригиналы документов в соответствии *Приложения 2* к настоящим Правилам, согласно требованиям законодательства Республики Казахстан.

При приеме на работу кандидат проходит медицинский осмотр и вводный инструктаж, результаты которого подшиваются в личное дело сотрудника *Приложению 1*.

Прием работника оформляется приказом главного врача Поликлиники и подписанием трудового договора.

Отдел кадров комплектует необходимый пакет документов для оформления кандидата на работу и формирует личное дело работника. Список документов, необходимых для формирования личного дела сотрудников и последовательность расположения в личном деле согласно *Приложению 3* к настоящим Правилам.

Отдел кадров вносит необходимые записи в трудовую книжку работника и другие учетные документы, предусмотренные кадровым делопроизводством.

Отдел кадров ежегодно проводит актуализацию личных дел (обзор личных дел) на соответствие содержания требованиям настоящих Правил.

Настоящие Правила управления человеческими ресурсами действуют на всех штатных, внештатных работников (в т.ч. врачей-консультантов), контрактных работников, иностранных врачей и медицинских работников для проведения мастер-классов.

11. Вводный инструктаж (ориентация), адаптация работника

Вводный инструктаж, включающий темы обучения по пожарной безопасности, охране и безопасности труда, готовности к чрезвычайным ситуациям включая работу с коммунальными системами обслуживания при ЧС (вода, электричество, медицинские газы), проводится всем принимаемым на работу сотрудникам, временным работникам, внештатным консультантам, командированным работникам и курсантам на учебе, сотрудникам арендаторов помещения на территории Поликлиники, сотрудникам внешних компаний, выполняющих услуги в аутсорсинге на территории Поликлиники с обязательной записью в журнале вводного инструктажа (подпись инженера по безопасности и охране труда и/или инженера по пожарной безопасности и подпись инструктируемого сотрудника). Вводный инструктаж проводит инженер по безопасности и охране труда или лицо, на которое приказом возложены эти обязанности. Вводный инструктаж по возможности проводится с использованием наглядных пособий (плакатов, макетов) по программе, разработанной отделом по безопасности, охране труда, ГО, ЧС, ПБ. Время необходимое для проведения вводного инструктажа – от 30 минут до 2 часов.

Инструктаж по медицинскому оборудованию проводится для тех медицинских работников, кто в работе должен работать с медицинским оборудованием. Инструктаж проводит сотрудник отдела по сервисному обслуживанию медицинского оборудования или обученный руководитель подразделения. Обучение документируется в журнале для инструктажа в подразделении.

Инструктаж по инфекционному контролю – проводится сотрудником службы инфекционного контроля с документацией в журнале для медицинских работников (врачи, средний медицинский персонал, младший медицинский персонал) клинических и параклинических подразделений.

Результаты прохождения инструктажей отражаются в *Приложении 1*.

В программу адаптации и ориентации вовлечены новый работник, непосредственный руководитель работника, служба управления персоналом и вышеуказанные сотрудники, проводящие обязательные инструктажи при приеме на работу. Задачи адаптации и ориентации – это помочь новому работнику успешно влиться в новую для него организацию, уменьшить дискомфорт в первые дни работы, в минимальные сроки начать качественное выполнение своих

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



должностных обязанностей, обеспечить знание и соблюдение новым работником внутренних правил и процедур, норм корпоративного поведения, сформировать позитивное отношение в целом. Адаптация начинается сразу после того, как с кандидатом заключается трудовой договор.

Руководитель структурного подразделения должен заранее уведомить работников своего подразделения о вновь прибывшем работнике, проявить доброжелательность при первой встрече с ним, так как это является принципом корпоративной культуры Поликлиники. Руководитель структурного подразделения представляет нового работника. В случае, если новым работником является руководитель, то его обязан представить коллективу, курирующий заместитель директора.

В первый рабочий день руководитель подразделения и/или сотрудник службы управления персоналом проводит с работником короткую беседу о:

- a) корпоративной культуре, культуре безопасности и деловой этике;
- b) правилах внутреннего трудового распорядка;
- c) других вопросах, интересующих работника.

Руководитель структурного подразделения знакомит нового работника с коллегами, режимом дня, с положением о структурном подразделении, должностными обязанностями, порядком взаимодействия с руководителем подразделения и другими структурными подразделениями, принятыми в Поликлинике методами планирования, отчетности и контроля, при необходимости назначает из числа опытных работников подразделения наставника. Задача наставника – оказание помощи новому работнику при адаптации.

Работнику руководитель подразделения также говорит о порядке прохождения испытательного срока и о системе ежегодной оценки работника (информирует о критериях оценки его работы):

- a) профессиональные навыки и знания;
- b) качество и количество выполняемой работы (оцениваются по индикаторам);
- c) планирование и организация работы;
- d) работа в команде и сотрудничество;
- e) исполнительская и трудовая дисциплина;
- f) коммуникабельность.

Период профессиональной адаптации проводится при испытательном сроке.

Руководитель подразделения контролирует процесс адаптации каждого нового работника. Руководитель подразделения беседует с работником с целью выяснения возникающих вопросов, трудностей, путей их разрешения.

При трудоустройстве нового работника непосредственный руководитель проводит оценку на соответствие уровня знаний и навыков для выполнения своих функциональных обязанностей. Результатом оценки клинических навыков и знаний для врачей является утверждение привилегий, для среднего медицинского персонала – утверждение компетенций, которые подписываются работником, непосредственным руководителем и курирующим заместителем директора (для врачей), главной медицинской сестрой (для среднего медицинского персонала). Руководители структурных подразделений административно-управленческого и хозяйственного персонала осуществляют оценку новых работников на соответствие навыков и знаний в форме оценки испытательного срока.

12. Испытательный срок, порядок его прохождения

Испытательный срок устанавливается каждому работнику Поликлиники, принятому на работу за исключением работников, определенных законодательством Республики Казахстан.

Испытательный срок проводится для определения соответствия знаний, навыков и способностей работника требованиям должности.

Испытательный срок устанавливается продолжительностью не более 3 месяцев и указывается в приказе о приеме на работу и в трудовом договоре.


Если срок предварительного испытания истек, а работник продолжает работать, он считается прошедшим испытательный срок.

В течение всего испытательного срока руководитель соответствующего структурного подразделения, или курирующий заместитель директора/ или главная медицинская сестра беседуют с работником его взаимоотношениях в коллективе, о степени его адаптации.

До окончания испытательного срока непосредственный руководитель работника оценивает результаты выполнения поставленных задач, оценивает личностные и профессиональные качества, дает свое заключение и рекомендации по соответствующей форме *Приложении 4*.

Заключение о прохождении испытательного срока и рекомендации поступают в службу управления персоналом (за 10 рабочих дней до окончания испытательного срока).

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 7 из 49 |

Профессиональная адаптация считается успешной, если в результате проведенной оценки работник Поликлиники оценивается как соответствующий занимаемой должности.

Если в ходе прохождения испытательного срока выявляется несоответствие работника занимаемой должности, непосредственный руководитель работника указывает это при заполнении Листа учета и оценки испытательного *Приложения 4*. После этого происходит процедура расторжения трудового договора согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

13. Переводы, изменения существенных условий труда работников

Переводы работников из одной должности (позиции) в другую осуществляются на основании личного письменного заявления, а также по служебной записке непосредственного руководителя работника с согласия работника.

При переводе работника по рекомендации аттестационной комиссии, главным врачом издается приказ в соответствии с утвержденным в Поликлинике документом, регламентирующим аттестацию работников.

Все переводы осуществляются с согласия работника, за исключением временных переводов сроком до одного месяца. Работник по личному заявлению может быть переведен на время замещения временно отсутствующего работника, на время выполнения определенной работы или сезонной работы. В таком случае, в трудовой договор вносятся изменения путем составления дополнительного соглашения.

Временные переводы и перераспределение кадров в случае ЧС производятся по решению руководителей подразделений с учетом ситуации и навыков сотрудника без предварительного письменного заявления.

14. Расторжение трудового договора

Расторжение трудового договора работников возможно только по основаниям, предусмотренным трудовым законодательством Республики Казахстан.

В Поликлинике предусмотрена следующая процедура: инспектор отдела кадров ведет мониторинг работников, у которых истекает испытательный/годовой срок трудового договора. Работники получают уведомление до истечения срока трудового договора. Итогом описанной процедуры является издание приказа о прекращении/расторжении трудового договора.

При расторжении трудового договора по соглашению обеих сторон, работник пишет заявление с указанием определенной даты увольнения.

Работнику при увольнении выдается обходной лист. На заявлении должны быть подписи непосредственного руководителя работника, службы управления персоналом, отдела планирования и экономического анализа, курирующего заместителя директора (для врачей), главной медицинской сестры (для среднего или младшего медицинского персонала), руководителя по административным вопросам (для инженерно-технического, обслуживающего или хозяйственного персонала).

В случае, когда увольняемый работник является материально ответственным лицом, предусматривается передача дел по акту приема-передачи и определяется лицо, принимающее дела.

15. Проверка подлинности документов (верификация)

В целях подтверждения подлинности (верификации) документов об образовании/квалификации (диплом, сертификат специалиста) врачей, медицинских сестер клинических отделений, врачей и лаборантов параклинических вспомогательных отделений, служба управления персоналом направляет письмо-запрос в учебное заведение, выдавшее диплом об образовании медицинского работника, либо уполномоченный государственный орган здравоохранения, выдавший сертификат специалиста. Данная процедура проводится до вступления в силу приказа первого руководителя о назначении на должность работника.

Верификация диплома не проводится при наличии у сотрудника нострификации диплома, выданная министерством науки и образования страны выдавшей данный диплом.

При получении сведений о том, что предоставленный документ об образовании или сертификат специалиста не является подлинным (фальсификация документа) служба управления персоналом информирует об этом главного врача Поликлиники. Фальсификация документа является основанием для отказа в заключении договора или расторжения трудового договора.

Подтверждением документов об образовании/квалификации работников является наличие следующих документов:

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



а) для медицинских работников подтверждением подлинности сертификата специалиста (с присвоением или без присвоения квалификационной категории) проверяется через программу Е-лицензирование Республики Казахстан.

б) для иностранных специалистов, приезжающих в Поликлинику для проведения мастер-классов или менторства подтверждением подлинности документов об образовании/квалификации и лицензии на клиническую деятельность, является информация, полученная из официального сайта, либо официальная справка с места работы;

16. Утверждение привилегий врача и компетенций среднего медицинского персонала.

Первичное утверждение привилегий /компетенций

1. При трудоустройстве нового работника непосредственный руководитель оценивает его на соответствие уровня знаний, квалификаций и навыков для выполнения своих функциональных обязанностей в соответствии с потребностями пациента. Результатом оценки клинических навыков и знаний являются утверждение привилегий для врачей и компетенций для среднего медицинского персонала. Привилегии для врачей рассматриваются и утверждаются протоколом комиссии по оценке клинических навыков. Компетенции для среднего медицинского персонала согласовываются и подписываются главной медсестрой.

2. Процесс утверждения привилегий врачам должен быть стандартизованным, объективным и основанным на доказательствах. В качестве доказательств или источника информации для утверждения привилегий могут служить документы об образовании и квалификации, рекомендательные письма и устные отзывы из предыдущих мест работы или учебы, данные по качеству и исходам лечения врача (показатели, индикаторы отделения и Организации).

3. В Поликлинике врач допускается к выполнению процедур и манипуляций только после утверждения листа на получение первичных привилегий *Приложение 5*, средний медицинский персонал допускается к выполнению работы только после утверждения листа на получение первичных компетенций *Приложение 7*.

4. Курящие заместители главного врача, главная медицинская сестра и руководители структурных подразделений Поликлиники ответственны за осуществление контроля по первичной и повторной процедуре присуждения привилегий врачам и по первичной и повторной процедуре присуждения компетенций среднему медицинскому персоналу.

5. Лист на получение первичной привилегии заполняется врачом до начала работы и подписывается заведующим отделением и утверждается на комиссии по оценке клинических навыков.

6. Если врач имеет компетенцию по выполнению какой-то процедуры, но такая процедура не выполняется в Поликлинике, то привилегия не утверждается.

7. Для иностранных медицинских специалистов, приезжающих для проведения мастер-классов или менторства, а также для внештатных врачей-консультантов обязательно утверждаются временные привилегии до начала работы с пациентами Поликлиники.

Временные привилегии иностранных медицинских работников утверждаются на комиссии по оценке клинических навыков, с указанием процедур (операций) и срока пребывания в Поликлинику.

Привилегии внештатных врачей-консультантов утверждаются на комиссии по оценке клинических навыков сроком на один год.

8. Врач допускается к выполнению операций и процедур только после утверждения Листа привилегий.

9. Врач имеет право выполнять только те операции и процедуры, с учетом уровня самостоятельности, которые утверждены в Листе привилегий. Копии привилегий врачей в бумажном виде доступны в операционном блоке, где они проводят операции.

10. Если подлинность документов об образовании и квалификации еще не была подтверждена службой управления персоналом, то привилегии врача должны быть в категории «под наблюдением». После подтверждения подлинности документов об образовании и квалификации, привилегии врача должны быть изменены как разрешенные для «самостоятельного» выполнения.

11. Для среднего медицинского персонала следует аналогичная процедура по оформлению формы листа на получение первичного перечня компетенций, который заполняется и подается медицинской сестрой до начала работы, подписывается старшей медицинской сестрой структурного подразделения и утверждается главной медсестрой.



12. Первичная оценка компетентности среднего медицинского персонала проводится при трудоустройстве до начала клинической работы, медицинская сестра проводит самооценку своих компетенций, старшая медицинская сестра структурного подразделения, проводит оценку и заполняет лист компетенции.

13. После окончания испытательного срока проводится переоценка компетенций среднего медицинского персонала и заполняется лист повторной компетенции.

14. Оригинал на получение листа привилегий и листа компетенций подшивается в личное дело медицинского работника, копии хранятся у заведующего структурного подразделения/старшей медицинской сестры того отделения где сотрудник осуществляет свою практическую деятельность.

15. Врачам и медицинским сестрам разрешается выполнять процедуры только в рамках утвержденных индивидуальных листов на получение привилегий и компетенций.

17. Получение дополнительных привилегий/компетенций и пересмотр привилегий/компетенций

При повышении квалификации, расширении или освоении дополнительных навыков врач имеет право инициировать расширение или пересмотр привилегий, медицинская сестра имеет право инициировать пересмотр списка компетенций.

Врачом заполняется Лист на получение дополнительных привилегий с указанием новых видов процедур или операций согласно *Приложению 6*. Форма подписывается заведующим отделением, утверждается на комиссии по оценке клинических навыков.

Аналогично, для среднего медицинского персонала заполняется Лист на получение дополнительных компетенций согласно *Приложению 8* к настоящим Правилам.

Для получения дополнительных привилегий, например, при освоении новых навыков, когда врач планирует выполнять новые виды операций, процедур (прохождение специализации) и повышении квалификации, врач заполняет форму Листа, где указывает освоенные навыки, на которые ранее привилегия не выдавалась. Форма заверяется заведующим отделением, и утверждается на комиссии по оценке клинических навыков, после чего подшивается в личное дело врача.

При выявлении проблем (например, отозван и далее недействителен сертификат врача, есть потребность в значительном изменении привилегий врача, проблема с алкогольной, наркотической зависимостью врача, наличие большого количества дисциплинарных и других нарушений в поведении и работе врача и др.), работник службы управления персоналом немедленно информирует членов комиссии по оценке клинических навыков, заведующего отделением для принятия решения о пересмотре привилегии врача.

Повторное присвоение привилегий и компетенций проводится не реже 1 раза в 3 года, либо по мере необходимости: после выхода из отпуска по уходу за ребенком (более одного года) или чаще, например, на основании индикаторов и мероприятий по улучшению качества, или после инцидента по безопасности пациента, связанном с навыками, знаниями и компетентностью врача.

Оригинал Листа на повторное получение привилегий подшивается в личное дело медицинского работника, копии хранятся в том структурном подразделении, где врач осуществляет клиническую практику, у заведующего структурного подразделения.

При переходе медицинских сестер из одного отделения в другое они должны иметь соответствующие компетенции в той области, куда он/она направляется, далее заполняется Лист на пересмотр компетенций.


Для получения дополнительных компетенций, например, при освоении новых навыков и повышении квалификации, средний медицинский персонал заполняет форму Листа, где указываются освоенные навыки, на которые ранее компетенции не выдавались. Форма заверяется старшей медицинской сестрой и утверждается главной медицинской сестрой.

Оригинал Листа на получение дополнительных компетенций подшивается в личное дело медицинского работника, копии хранятся у заведующего структурного подразделения/старшей медицинской сестры.

18. Непрерывное образование и обучение оказанию базовой реанимационной помощи (BLS)

Непрерывное обучение по оказанию базовой неотложной помощи (BasicLifeSupport) в целях проявления необходимой компетенции в реанимационных мероприятиях проводится для вновь принятых сотрудников и по истечению срока действия сертификата.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|--|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

Сертификат об обучении BLS считается действительным в течение двух лет со дня его выдачи.
Обучение по BLS необходимо пройти с момента поступления на работу.
Обучению BLS подлежат все медицинские сотрудники.

18. Программа оздоровления и обеспечения безопасности работников

В целях оздоровления и обеспечения безопасности работников проводятся следующие мероприятия:

- 1) предоставление ежегодных трудовых отпусков с выплатой пособия на оздоровление;
- 2) возмещение расходов на санаторно-курортное лечение из средств профсоюза;
 - а) перед поступлением на работу проводится предварительный медицинский осмотр согласно требований нормативных документов, лица из числа декретированного контингента проходят аттестацию на знание нормативных актов в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения и гигиенических нормативов (санитарный минимум).
 - б) проводится периодический плановый медицинский осмотр 1 и 2 раза в год для отдельных групп;
- с) лица, своевременно не прошедшие медицинский осмотр, к работе не допускаются.
- д) обязательному скринингу подлежит медицинский персонал на вирусные гепатиты В и С, в том числе на маркеры ВГВ с целью решения вопроса допуска к работе и вакцинации против ВГВ;

Вакцинация и иммунизация медицинского персонала проводятся в соответствии с действующими нормативными документами Республики Казахстан, а также в соответствии с разработанными и утвержденными в больнице «Правилами профилактики профессиональных заражений».

В случаях аварийных ситуаций с риском инфицирования ВИЧ/СПИД, отработан механизм получения ПКП АРВ-терапии, назначаемой по согласованию со специалистами Поликлиники по борьбе и профилактике СПИД г. Анализ и учёт аварийных ситуаций осуществляется эпидемиологом.

Сотрудники с подозрением на инфекционные заболевания отстраняются от работы немедленно, до получения допуска к работе.

В случае регистрации инфекционного заболевания в отделении, контактные лица из числа персонала подвергаются наблюдению, дополнительным обследованиям, в предписываемых нормативными документами объемах и сроках.

При подозрении/регистрации инфекционного заболевания у пациента сотрудники с иммуносупрессивными состояниями (заболевания, беременность), отстраняются от ухода за данным пациентом или переводятся в другое отделение.

Сотрудники Поликлиники обеспечиваются идентификационными бейджками, СИЗами в достаточном для выполнения функциональных обязанностей объеме и разновидностях. Каждое отделение, совместно с сотрудниками по ТБ, ГО и ЧС, эпидемиологами определяет перечень необходимых СИЗ.

б) Все медицинские работники, перед поступлением на работу/стажировку, проходят вводный инструктаж по инфекционному контролю. Все поступающие на работу сотрудники информируются о возможных рисках потенциального инфицирования при выполнении функциональных обязанностей. Результаты предоставляются руководителям подразделений и учитываются при оценке рисков обеспечения инфекционного контроля в данном подразделении.

Периодические инструктажи и обучение проводятся по плану.

Проведение обучения по программе предупреждения и контроля внутрибольничных инфекций для всех работников осуществляется по утверждённому в больнице Плану в виде семинаров, тренингов, практических занятий.

Ежегодно проводится мониторинг знаний персонала вопросов инфекционного контроля в виде тестирований, устных опросов, результаты анализируются и доводятся до руководства и заинтересованных лиц.

7) обеспечение выдачи специального питания (молока) работникам, вовлеченным в особо вредные условия труда;

8) обеспечение медицинского персонала комплектами сменной специальной одежды;

9) обеспечение соблюдения правил по программе Гражданской обороны и пожарной безопасности, и проведения обучения работников.

На случай разливания химических веществ, существует комплект защиты во избежание растекания химических веществ и заражение персонала.


В целях защиты от инфицирования применяются индивидуальные средства защиты согласно требованиям.

Поликлиникой проводится оценка безопасности рабочих мест в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Поликлиника проводит мониторинг рабочей нагрузки и оказывает психологическую поддержку персонала для минимизации стресса и его контроля.

Поликлиника принимает меры по предотвращению насилия, хулиганства на рабочем месте.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

В Поликлинике не допускаются какие-либо виды насилия и принуждения (физическое, психологическое, сексуальное и др.).

В случае присутствия такого рода обстоятельств Поликлиника принимает все меры по устранению и недопущению.

Факторы, процессы и взаимоотношения, влияющие на увеличение риска насилия в отношении работника:

- a. работа с людьми;
- b. операции с деньгами;
- c. проведение проверок;
- d. предоставление услуг, консультаций, обучение людей;
- e. работа со сложными людьми (с психически больными и преступниками);
- f. работа в период организационных (или др.) изменений на работе.

Меры предотвращения насилия на рабочем месте работника:

- a) обсуждение возникшей проблемы на работе;
- b) работнику необходимо раскрыть свое понимание о насилии на рабочем месте;
- c) работник проводит примеры неприемлемого поведения на рабочем месте и неприемлемых условий труда;
- d) работник откровенно сообщает, что намерен предпринять в случае насилия на рабочем месте;
- e) Поликлиника отрицательно относится к любому роду насилия, каждый может в анонимной форме сообщить, если он будет подвергаться одной из форм насилия;
- f) Поликлиника по мере возможности оказывает поддержку в случае насилия над кем-либо;

19. Непрерывное обучение работника

Для сотрудников Поликлиники реализуются обучающие мероприятия по непрерывному повышению квалификации для усовершенствования знаний и навыков сотрудников.

Обучение проводится как внутреннее на рабочем месте по различным темам (по профилактике и контролю инфекций, по новым достижениям в медицинской практике, по международным целям по безопасности пациентов, культуре безопасности, или по новой медицинской технике), так и внешнее за пределами Больницы в рамках дополнительного образования для сохранения профессиональных квалификаций.

Поликлиника собирает данные о потребности обучения сотрудников из нескольких источников:

- a) Результаты оценки программы по улучшению качества и безопасности пациентов;
- b) Результаты оценки программы по безопасности;
- c) Результаты ежегодной оценки сотрудников;
- d) При внедрении в эксплуатацию новой медицинской техники;
- e) При планировании внедрения новых клинических процедур и предоставление новых медицинских услуг;
- f) Результаты переназначения и мониторинга личных дел сотрудников (истечение сроков сертификатов специалиста, повышение квалификации за последние 5 лет и т.д.);
- g) По результатам протокольных решений разборов жалоб и инцидентов, с учетом проблемных зон в работе, требующих участия в обучающих мероприятиях.

Руководители структурных подразделений инициируют предложения по обучению и профессиональному развитию работников в виде заявок, где расписывают (тему обучения, город, продолжительность обучения) и направляют в отдел кадров

По окончании прохождения обучения, учебные достижения каждого сотрудника (свидетельство, сертификат и т.д.) документируются в личном деле.

Индивидуальный план развития сотрудников Поликлиники *Приложение 18* оформляются и подшиваются в личное дело сотрудников.

Для сотрудников Поликлиники ежегодно проводятся внутреннее обучение *Приложение 19*, отдел кадров подтверждает пройденное обучение в конце текущего года и сведения подшиваются в личное дело сотрудника.


Поликлиникой проводятся мероприятия для мотивации сотрудников поликлиники и укрепления корпоративного духа.

Ежегодно проводится анкетирование по удовлетворенности сотрудников Поликлиники, согласно *Приложения 20*

При увольнении сотрудников поликлиники проводится анкетирование увольняющегося сотрудника поликлиники для анализа причин увольнения и устранения неблагоприятных обстоятельств, согласно *Приложения 20*.

20. Оценка профессиональной деятельности работника

Оценка профессиональной деятельности работников (далее - Оценка) проводится не реже чем 1 раз в год (не *Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа*

| | | | |
|--|--|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

позднее 1 февраля по итогам работы предыдущего года).

Оценке подлежат работники, проработавшие в поликлинике не менее 6 месяцев и прошедшие испытательный срок.

Формы оценки врача заполняет оценивающее лицо – заведующий отделением *Приложением 11* для врачей клинических стационарных и поликлинических отделений, а для заведующего отделением – курирующий заместитель директора, основываясь на данных годового отчета, данных индикаторов и иных сведений согласно, *Приложению 12* к настоящим Правилам.

Оценка врача включает следующие критерии:

- а) лечение – врач оказывает медицинскую помощь, соответствующую уровню и сложности услуг в медицинской организации;
- б) медицинские/клинические знания – врач применяет биомедицинские, клинические и социальные знания и методы в лечении пациентов, обучении других сотрудников;
- в) использование научных данных и новых методов лечения пациентов на практике;
- г) коммуникационные способности, позволяющие установить и поддерживать профессиональные отношения с пациентами, семьями, и другими работниками здравоохранения;
- д) профессионализм - обязательный непрерывный профессиональный рост, этическая практика, понимание и ответственное отношение к пациентам;
- е) системность методов работы - понимание контекстов и систем, в которых оказывается медицинская помощь.

Оценка среднего медицинского персонала проводится старшей медицинской сестрой отделения, а оценка старшей медицинской сестры проводится главной медицинской сестрой на основе утвержденного Листа компетенций, на основе наблюдений и данных индикаторов по форме согласно *Приложению 13* к настоящим Правилам.

Оценка административно-управленческого персонала, инженерно-хозяйственной части, проводится руководителем подразделения по форме согласно *Приложению 14* к настоящим Правилам. Оценка неклинического персонала согласно *Приложению 15*. Оценку младшего медицинского персонала согласно *Приложению 16*. Оценка проводится на основе наблюдений, отзывов, данных индикаторов и иных объективных сведений.

Оценку профессиональной деятельности руководителей структурных подразделений проводит курирующий заместитель главного врача Поликлиники.

Оценку профессиональной деятельности директора, заместителей директора проводит Управляющий орган Поликлиники согласно «Положения об оценке деятельности руководителя, его заместителей, первых руководителей подведомственных организаций и их заместителей».

Ответственным лицом за проведение ежегодной оценки работников являются курирующие заместители директора, руководители структурных подразделений.

Отдел кадров несет ответственность за проведение инструктажа для всех руководителей подразделений по проведению оценки профессиональной деятельности работника и проведению обсуждения (обратной связи) с ним. До начала проведения оценки служба управления персоналом доводит до сведения и ознакомливает весь персонал и руководителей структурных подразделений с формами оценки, памяткой и инструкцией по проведению оценки согласно *Приложению 17*.

Анализ результатов оценки должны иметь сравнительный характер, т.е. сравнение результатов профессиональной деятельности работника с прошлыми результатами для выявления динамики развития. Руководитель и его подчиненный должны определить дальнейшие зоны улучшения профессиональной деятельности, а также перспективы карьерного роста.

Пороговый уровень, определяющий качество профессиональной деятельности работника должен быть не менее 2 баллов в целом по форме оценки (средний балл по всем критериям). В случае если средний балл работника ниже 2 баллов, то руководство Поликлиники может принять решение о несоответствии работника занимаемой должности.

Данные оценки профессиональной деятельности работника должны храниться в службе управления персоналом, копия должна быть на рабочих местах каждого работника.

После проведения ежегодной оценки профессиональной деятельности работников по итогам года по мере необходимости может производиться пересмотр должностных инструкций работников или иные действия, например, повышение в заработной плате или должности, либо ограничение каких-либо функций.

Обновление и оценка личного дела работника осуществляются один раз в три года и подтверждается подписью работника службы управления персоналом.

21. Безопасность на рабочем месте

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Работник обязан соблюдать нормы, правила и инструкции по безопасности и охране труда, пожарной безопасности и правила внутреннего трудового распорядка, правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты. О каждом несчастном случае, о признаках профессионального заболевания, а также о ситуациях, которые создают угрозу жизни и здоровью людей работник должен немедленно сообщать своему непосредственному руководителю и подавать отчет об инциденте в службу поддержки пациентов и внутрибольничного аудита качества медицинской помощи.

При обнаружении неисправности оборудования, приспособлений, инструмента, средств защиты и пожаротушения необходимо сообщить об этом непосредственному руководителю. Не разрешается применять в работе неисправное оборудование и инструменты и подавать отчет об инциденте в службу поддержки пациентов и внутрибольничного аудита качества медицинской помощи.

Выполняя трудовые обязанности, работник должен соблюдать следующие требования:

- a) ходить только по установленным проходам, переходам и площадкам;
- b) не садиться и не облокачиваться на случайные предметы и ограждения;
- c) не подниматься и не спускаться бегом по лестничным переходам и спускам;
- d) не прикасаться к электрической проводке, проводам и кабелям электрооборудования и электроприемников;
- e) не устранять неисправности в осветительной и силовой сети, а также в переносных электроприемниках, подключенных к электрической сети;
- f) не вставать и не садиться на подоконники на верхних этажах помещений.

На работах с вредными условиями труда, а также на работах, производимых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением, работникам выдаются бесплатно спецодежда, обувь и другие средства индивидуальной защиты, а также предохранительные приспособления (пояса, диэлектрические коврики и т. п.), средства защиты рук, головы, лица, глаз, слуха, органов дыхания (респираторы), защитные дерматологические средства (кремы, мази). Выдаваемые работникам спецодежда, спецобувь и другие средства индивидуальной защиты считаются собственностью Поликлиники и подлежат обязательному возврату.

За нарушение или невыполнение требований охраны труда работники могут привлекаться к дисциплинарной, административной, материальной и уголовной ответственности согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Поликлиника несет ответственность за ущерб, причиненный здоровью работника, согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Заключительные положения

Настоящие правила обязательны для исполнения всеми работниками Поликлиники.

Все работники Поликлиники, задействованные в процессе поиска, подбора, отбора, приема, перевода, адаптации, увольнения работников, при проведении всех видов инструктажей обязаны соблюдать высокие этические принципы. Актуализация (пересмотр) настоящих правил производится путем внесения в него изменений в порядке, действующем для его утверждения на момент внесения изменений.

Обязанность по актуализации настоящих правил в связи с изменениями законодательства Республики Казахстан принадлежит Службе управления персоналом Поликлиники.

Приложение 1

ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ

ФИО работника _____

1. Вводный инструктаж по управлению человеческими ресурсами


(Ф.И.О., должность) _____

2. Ответственный работник за проведение вводного инструктажа по пожарной безопасности _____

(Ф.И.О., должность) _____

3. Ответственный работник за проведение вводного инструктажа по технике безопасности и охране труда _____

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

- (Ф.И.О., должность) _____
- 4. Ответственный работник за проведение вводного инструктажа по инфекционному контролю** _____
- (Ф.И.О., должность) _____
- 5. Инструктаж по безопасному использованию медиц.оборудования** _____
- (Ф.И.О., должность) _____
- 6. Инструктаж по «Программе по повышению качества и безопасности»** _____
- (Ф.И.О., должность) _____

Приложение 2

Список документов, необходимых при приеме на работу*

1. Удостоверение личности или паспорт
2. Диплом об образовании (заверенная нотариально) (верификация диплома)
3. Диплом о прохождении интернатуры (заверенная нотариально) (для врачей)
4. Сертификат специалиста (для медицинских работников)
5. Свидетельства о наличии ученой степени, звания (для врачей)
6. Свидетельства о повышении квалификации за последние 5 лет
7. Трудовая книжка или другие документы, подтверждающие трудовой стаж (для совместителей – копия трудовой книжки)
8. Автобиография с указанием предыдущих мест работы
9. Фото 3x4 - 2шт.
10. Медицинская справка, форма №075
11. Справка о несудимости с Центра обслуживания населения
12. Справка с Психоневрологического диспансера с Центра обслуживания Населения
13. Справка с Наркологического диспансера с Центра обслуживания Населения
14. Военный билет (при наличии), для призывников - приписное свидетельство

*перечень документов устанавливается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Приложение 3

ОПИСЬ (ОБЗОР) ДОКУМЕНТОВ В ЛИЧНОМ ДЕЛЕ

| № | Требуемая информация | Документы | Наличие |
|----|-------------------------|-------------------------------|---------|
| 1. | Личные данные работника | Личный листок по учету кадров | |
| | | Копия удостоверения личности | |

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



| № | Требуемая информация | Документы | Наличие |
|----|---|--|---------|
| | | Автобиография | |
| | | Справка о несудимости | |
| | | Справка с психоневрологического диспансера | |
| | | Справка с наркологического диспансера | |
| | | Фото 3*4 | |
| | | Справка о здоровье работника при найме | |
| 2. | Копии документов, подтверждающих уровень образования, квалификации и опыт* | Копии дипломов и верификация дипломов | |
| | | Копии документов о наличии ученой степени | |
| | | Копии сертификата специалиста (для медицинского персонала) | |
| | | Копии документов о последипломном обучении (интернатура, клиническая ординатура, первичная переподготовка) | |
| | | Копии документов о повышении квалификации (за последние 5 лет) | |
| | | Трудовая книжка (оригинал) | |
| 3. | Индивидуальный лист привилегий врача и перечень компетенции медсестры | Оригинал заявки на первичное или дополнительное получение привилегий врача или компетенции медсестер | |
| 4. | Подробно описанные обязанности работника | Утвержденные должностные инструкции | |
| 5. | Прием на работу | Трудовой договор | |
| | | Копия приказа о приеме на работу | |
| | | Основание (заявление) для приема на работу | |
| | | Копии приказов о движении работника | |
| 6. | Доказательство прохождения ежегодной оценки профессиональной деятельности (один раз по итогам года) | Результаты оценки | |
| 7. | Доказательство прохождения всех видов инструктажей и непрерывного профессионального развития | Лист обучения/ориентации/все виды инструктажей/сведения о прохождении работником внутреннего обучения | |

Приложение 4

Лист оценки испытательного срока

1. Ф. И. О. (кто проходит испытание) _____

2. Подразделение и должность _____

3. Испытательный срок с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201__ г.

4. Ф.И.О. наставника (зав.отд./ст.сестра или др.) _____

Должность, подразделение _____

5. Оценка знаний и навыков работника по результатам прохождения испытательного срока:

1) эффективность/производительность труда нового работника:

высокая

обычная

средняя

низкая

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



2) показал ли новый работник навыки и знания, уровень квалификации, соответствуют ли они ожиданиям?

да, соответствуют ожиданиям работник не показал ожидаемые навыки и знания

Если не показал, то насколько навыки и знания, исполнение обязанностей новым работником отличается от ваших ожиданий _____

3) достиг ли работник определенных успехов в работе? да нет

Если нет, назовите участок работы, который необходимо усовершенствовать/ улучшить: _____

4) необходимо ли новому работнику дополнительное обучение? да нет

Если требуется, то какое обучение? _____

1) проявлял ли новый работник инициативность, творческий подход к работе? да нет

2) дисциплинированность, управляемость, эмоциональная устойчивость (стрессоустойчивость):
высокая обычная средняя низкая

3) коммуникабельность: отличная обычная средняя низкая

4) отношения с пациентами: отличные обычные средние ниже среднего / плохие

5) отношения в коллективе: отличные обычные средние ниже среднего / плохие

6) организаторские способности, ответственность: отличные обычные

ниже среднего

6. Рекомендация: испытательный срок прошел успешно

не рекомендуется дальнейшее трудоустройство

Ф.И.О. руководителя подразделения _____

Подпись _____ Дата _____

Ознакомлен

(Ф.И.О. работника): _____

Подпись _____ Дата _____

Приложение 5
Утверждено
Протоколом комиссии по оценке
клинических навыков № _____
от _____ 20__ г.

ЛИСТ ПРИВИЛЕГИЙ

(Заявка на первичное утверждение привилегий)

Цель: согласно требованиям национальных стандартов аккредитации оказывающих амбулаторную помощь, каждый врач, работающий в Поликлинике с пациентами, при трудоустройстве должен заполнить настоящую заявку на получение привилегий.

Привилегии – это разрешение на выполнение операций, процедур в Поликлинике с определением степени самостоятельности выполнения. Заполненный врачом Лист привилегий проверяется заведующим отделением и утверждается на комиссии по оценке клинических навыков.

Инструкция по заполнению:

1. Список всех возможных для выполнения в Поликлинике операций и процедур (список возможных привилегий) в Листе привилегий для врачей заранее определяет заведующий отделением (для врачей своего отделения).

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



При трудоустройстве, до начала работы с пациентами, врач должен заполнить Лист привилегий (где предварительно указан список всех возможных операций и процедур, проводимых в данном отделении).

2. При заполнении отметьте « + » (что означает «да») в соответствующих графах для каждой перечисленной операции и процедуры, которые Вы можете квалифицированно выполнить самостоятельно, либо в качестве ассистента (под наблюдением) в рамках оказываемых в Поликлинике услуг, либо не выполняете.

3. Если врач имеет компетенцию по выполнению какой-то процедуры, но такая процедура не выполняется в Поликлинике, то привилегия не утверждается.

4. Заполненный Лист привилегий предоставить на согласование непосредственно руководителю подразделения (заведующему отделением), который проверяет и рассматривается на комиссии по оценке клинических навыков.

5. В качестве доказательств или источника информации для утверждения и пересмотра привилегий могут служить документы об образовании и квалификации, рекомендательные письма и устные отзывы из предыдущих мест работы или учебы, данные по качеству и исходам лечения врача (показатели, индикаторы отделения и Поликлинике).

6. Если подлинность документов об образовании и квалификации еще не была подтверждена службой управления персоналом, то привилегии врача должны быть в категории «под наблюдением». После подтверждения подлинности документов об образовании и квалификации, привилегии врача могут быть изменены как разрешенные для «самостоятельного» выполнения.

7. Если указанная врачом-заявителем информация не совпадает с информацией заведующего отделением (вышестоящего руководителя), достоверной считается решение заведующего отделением (вышестоящего руководителя).

8. Далее Лист привилегий утверждает комиссия по оценке клинических навыков и хранится в личном деле врача.

9. Копия привилегий врача отдел кадров передается в бумажном и электронном виде во все места и отделения, где врач практикует в рамках этих привилегий (в операционный блок, во все иные отделения где выполняются процедуры и операции, перечисленные в листе привилегий).

10. Лист привилегий пересматривается не реже, чем раз в три года. Он может пересматриваться чаще при необходимости. При освоении новых навыков или повышении квалификации необходимо обновить Лист привилегий (согласовать с непосредственным руководителем и комиссией по оценке клинических навыков).

11. Врачам разрешается выполнять процедуры и операции в Поликлинике только в рамках утвержденных привилегий. В случае угрозы жизни и здоровью пациента любой врач должен оказать помощь в пределах своей компетенции и возможностей.

Ф.И.О. _____

Должность _____

Отделение _____

Стаж работы по специальности _____

Стаж работы в Поликлинике _____

Квалификационная категория _____

| № | Процедура, операция (навыки) | Заполняет врач (заявитель): отметьте « + » в подходящей графе | | | Подтверждает вышестоящий руководитель: отметьте « + » в подходящей графе | | |
|---|------------------------------|---|------------------------------|--------------|--|------------------------------|--------------|
| | | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |


Подтверждаю достоверность указанной информации: _____

Подпись врача (заявитель) _____

Дата _____

Подтверждаю свои рекомендации по утверждению привилегий: _____

Ф.И.О. заведующего отделением или иного вышестоящего руководителя _____

| | | | |
|--|---|-----------------------|-----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 18 из 49 |

Дата _____

Подпись _____

Приложение 6

Утверждаю
 Руководитель ГКП на ПХВ
 «Ленгерская
 Городская поликлиника»
 УЗ Туркестанской
 области
 Чалкаров А.Б.

ЛИСТ ПРИВИЛЕГИЙ

(Заявка на повторное утверждение привилегий)

Цель: согласно требованиям стандартов национальной аккредитации, каждый врач, работающий в ГКП на ПХВ «Ленгерская Городская поликлиника» УЗ Туркестанской области (далее – Поликлиника) с пациентами, при трудоустройстве должен заполнить настоящую заявку на получение привилегий.

Привилегии – это разрешение на выполнение операций, процедур в Поликлинике с определением степени самостоятельности выполнения. Заполненный врачом Лист привилегий проверяется и подписывается заведующим отделением и утверждается на комиссии по оценке клинических навыков.

Инструкция по заполнению:

1. Список всех возможных для выполнения в Поликлинике операций и процедур (список возможных привилегий) в Листе привилегий для врачей заранее определяет заведующий отделением (для врачей своего отделения). Список возможных привилегий может также разработать соответствующий главный специалист по своей специальности.
2. При трудоустройстве, до начала работы с пациентами, врач должен заполнить Лист привилегий (где предварительно указан список всех возможных операций и процедур, проводимых в данном отделении).
3. При заполнении отметьте «+» (что означает «да») в соответствующих графах для каждой перечисленной операции и процедуры, которые Вы можете квалифицированно выполнить самостоятельно, либо в качестве ассистента (под наблюдением) в рамках оказываемых в Поликлинике услуг, либо не выполняете.
4. Если врач имеет компетенцию по выполнению какой-то процедуры, но такая процедура не выполняется в Поликлинике, то привилегия не утверждается.
5. Заполненный Лист привилегий предоставить на согласование непосредственно руководителю подразделения (заведующему отделением), который проверяет и подписывает ее.
6. В качестве доказательств или источника информации для утверждения и пересмотра привилегий могут служить документы об образовании и квалификации, рекомендательные письма и устные отзывы из предыдущих мест работы или учебы, данные по качеству и исходам лечения врача (показатели, индикаторы отделения и Поликлиники).
7. Если подлинность документов об образовании и квалификации еще не была подтверждена службой управления персоналом, то привилегии врача должны быть в категории «под наблюдением». После подтверждения подлинности документов об образовании и квалификации, привилегии врача могут быть изменены как разрешенные для «самостоятельного» выполнения.
8. Если указанная врачом-заявителем информация не совпадает с информацией заведующего отделением (вышестоящего руководителя), достоверной считается решение заведующего отделением (вышестоящего руководителя).
9. Далее Лист привилегий утверждает комиссия по оценке клинических навыков.
10. После утверждения оригинал Листа привилегий предоставляется в службу управления персоналом и хранится в личном деле врача.
11. Копия привилегий врача службой управления персоналом передается в бумажном и электронном виде во все места и отделения, где врач практикует в рамках этих привилегий (в операционный блок, во все иные отделения, где выполняются процедуры и операции, перечисленные в листе привилегий).
12. Лист привилегий пересматривается не реже, чем раз в три года. Он может пересматриваться чаще при необходимости. При освоении новых навыков или повышении квалификации необходимо обновить Лист привилегий (согласовать с непосредственным руководителем и курирующим заместителем директора) и утвердить на комиссии.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



13. Врачам разрешается выполнять процедуры и операции в Поликлинике только в рамках утвержденных привилегий. В случае угрозы жизни и здоровью пациента любой врач должен оказать помощь в пределах своей компетенции и возможностей.

Ф.И.О. _____

Должность _____

Отделение _____

Стаж работы по специальности _____

Стаж работы в Поликлинике _____

Квалификационная категория _____

| № | Процедура, операция | Заполняет врач (заявитель): отметьте « + » в подходящей графе | | | Подтверждает вышестоящий руководитель: отметьте « + » в подходящей графе | | |
|---|---------------------|---|------------------------------|--------------|--|------------------------------|--------------|
| | | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Подтверждаю достоверность указанной информации: _____

Подпись врача (заявитель) _____ Дата _____

Подтверждаю свои рекомендации по утверждению привилегий: _____

Ф.И.О. заведующего отделением или иного вышестоящего руководителя _____

Дата _____

Подпись _____

Приложение 7

ЛИСТ КОМПЕТЕНЦИЙ (Заявка на первичное утверждение компетенций)

Инструкция:

1. Список компетенций в Листе компетенций определяет старшая медицинская сестра.
2. При трудоустройстве до начала работы средний медицинский работник должен заполнить Лист компетенций (где предварительно указан список компетенций).
3. При заполнении отметьте « + » (что означает «да») в соответствующих графах.
4. Заполненный Лист компетенций проверяет и подписывает старшая медицинская сестра.
5. В качестве источника информации для утверждения и пересмотра компетенций могут служить документы об образовании и квалификации, рекомендательные письма и устные отзывы из предыдущих мест работы или учебы, индикаторы отделения и Поликлиники.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



5. В качестве источника информации для утверждения и пересмотра компетенций могут служить документы об образовании и квалификации, рекомендательные письма и устные отзывы из предыдущих мест работы или учебы, индикаторы отделения и Поликлиники.

6. Если указанная работником информация не совпадает с информацией старшей медицинской сестры (вышестоящего руководителя), достоверной считается решение старшей медицинской сестры (вышестоящего руководителя).

7. Далее Лист компетенций утверждает комиссия по оценке клинических навыков.

8. Оригинал Листа компетенций предоставляется в службу управления персоналом и хранится в личном деле.

9. Лист компетенций пересматривается ежегодно или чаще при необходимости.

Ф.И.О. _____

Должность _____

Отделение _____

Стаж работы по специальности _____

Стаж работы в Поликлинике _____

Квалификационная категория _____

| № | Процедура, компетенция | Заполняет работник (заявитель): отметьте «+» в подходящей графе | | | Подтверждает старшая медицинская сестра: отметьте «+» в подходящей графе | | |
|---|------------------------|---|------------------------------|--------------|--|------------------------------|--------------|
| | | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Подтверждаю достоверность указанной информации: _____

Подпись работника (заявитель) _____ Дата _____

Подтверждаю свои рекомендации по утверждению компетенций: _____

Ф.И.О. старшей медицинской сестры или иного вышестоящего руководителя _____

Дата _____ Подпись _____

Приложение 9

Утверждаю
Руководитель ГКП на ПХВ
«Ленгерская Городская
поликлиника»
УЗ Туркестанской
области
Чалкаров А.Б.

ЛИСТ ПЕРЕСМОТРА ПРИВИЛЕГИЙ
(Заявка на утверждение дополнительных привилегий,
изменение привилегий или на лишение прежних привилегий)

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Ф.И.О. _____

Должность _____

Отделение _____

Стаж работы по специальности _____

Стаж работы в Поликлинике _____

Квалификационная категория _____

Настоящий пересмотр привилегий является:

плановым (раз в три года) внеплановым

| № | Процедура, операция | Заполняет врач (заявитель): отметьте « + » в подходящей графе | | | Подтверждает вышестоящий руководитель: отметьте « + » в подходящей графе | | |
|--|---------------------|---|------------------------------|--------------|--|------------------------------|--------------|
| | | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет | Самостоятельное выполнение | Под наблюдением, ассистенция | Не выполняет |
| Из прежних привилегий следующие изменяются в уровне самостоятельности выполнения: | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| В дополнение к прежним, врач получает следующие дополнительные привилегии: | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| Из прежних привилегий, врач лишается следующих привилегий: | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

Подтверждаю достоверность указанной информации: _____

Подпись врача (заявитель) _____ Дата _____

Подтверждаю решение по пересмотру, дополнению или лишению привилегий:

Ф.И.О. заведующего отделением или иного вышестоящего руководителя _____

Дата _____ Подпись _____

Приложение 10

ЛИСТ ПЕРЕСМОТРА КОМПЕТЕНЦИЙ
(Заявка на утверждение дополнительных компетенций, изменение или ограничение компетенций)

Ф.И.О. _____

Должность _____

Отделение _____

Стаж работы по специальности _____

Стаж работы в Поликлинике _____

Квалификационная категория _____

| № | Процедура, компетенция | Заполняет работник (заявитель): отметьте « + » в подходящей графе | Подтверждает старшая медицинская сестра: отметьте « + » в подходящей графе |
|---|------------------------|---|--|
| | | | |

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



| | Само-стоя-тельное выполнение | Под наблюде-нием, ассистен-ция | Не выпол-няет | Самостояте-льное выполнение | Под наблюдение м, ассистенция | Не выполняет |
|---|------------------------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------|
| Из прежних компетенций следующие изменяются в уровне самостоятельности выполнения: | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| В дополнение к прежним медработник получает следующие дополнительные компетенции: | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| Из прежних компетенций медработник лишается следующих компетенций: | | | | | | |
| 5 | | | | | | |

Подтверждаю достоверность указанной информации: _____

Подпись работника (заявитель) _____ Дата _____

Подтверждаю решение по пересмотру, дополнению или ограничению компетенций: _____

Ф.И.О. старшей медицинской сестры или иного вышестоящего руководителя _____

Дата _____ Подпись _____

Приложение 11

ФОРМА ОЦЕНКИ ВРАЧА
(указать профиль, отделение)

(Заполняет непосредственный руководитель, зав. отд. – для оцениваемого врача.)

Период оценки работы: _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность, отделение _____

Ученая степень (при наличии) _____

Квалификационная категория _____

Стаж работы _____ (общий) _____ (по специальности).

| КЛИНИЧЕСКИЙ ИНДИКАТОР: | Желаемый порог | Показатель по врачу/количество баллов | Показатель По отделению | Внешние данные (бенчмаркинг) |
|---|----------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | | | |
| (для отделений с оценкой УКЛ)* либо по профилю | | | | |

| Критерии оценки**: | 4 балла | 3 балла | 2 балла | 1 балл | Результат (указать балл) |
|--|---------|---------|---------|------------|--------------------------|
| 2 Владение принципами инфекционного контроля и профилактики ВБИ | 80-100% | 60-79% | 50-59% | меньше 50% | |
| 3 Соблюдение правил использования медикаментов по результатам аттестации | 90-100% | 70-89% | 50-69% | меньше 50% | |

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



| | | | | | |
|----|--|---------|--------|--------|------------|
| 4 | Знание стандартов аккредитации медицинских организаций | 90-100% | 70-89% | 50-69% | меньше 50% |
| 5 | Участие в конференциях (ЛКК, КИЛИ, КИК, Совет по качеству), международных конференциях, наличие публикаций.*** | | | | |
| 6 | Внедрение инновационных технологий (для хирургического профиля) | | | | |
| 7 | Взаимоотношения с пациентами | | | | |
| 8 | Взаимоотношения с коллегами (личностные качества) | | | | |
| 9 | Трудовая дисциплина | | | | |
| 10 | Уровень знания и изучение английского языка**** | | | | |

* 4 балла - от 0 до 0,24; 3 балла - от 0,25 до 3; 2 балла - от 3,1 до 5,0; 1 балл - свыше 5,0.

** 4 балла – превышает ожидания; 3 балла – соответствует ожиданиям; 2 балла – рекомендуется улучшение; 1 балл - не соответствует ожиданиям, надо принять меры.

***4 балла – участие в Международной, Республиканской конференциях, публикация с докладом; 3 балла - участие в Международной, Республиканской конференциях, публикация; 2 - 1 балл – участие в ЛКК, КИЛИ, КИК, Совета по качеству, конференциях Больницы (по активности).

**** 4 балла - разговорный и письменный по специальности (post-intermediate/upper-intermediate), свободное владение (advanced, fluent);

3 балла - разговорный бытовой (pre-intermediate), разговорный и письменный бытовой (intermediate);

2 балла - разговорный со словарем (elementary);

1 балл - начинающий (beginner); 0 баллов – не изучает.

Вывод: Превышает ожидания (36 баллов и выше)

- Ожидаемая производительность (от 21 до 35 баллов)
- Нужно принять меры (от 10 до 20 баллов)

Рекомендации: _____

Оценку провел (Ф.И.О.): _____

Подпись _____ Дата заполнения: _____

Оцениваемый ознакомлен (Ф.И.О.): _____

Подпись _____ Дата _____

Приложение 12

ФОРМА ОЦЕНКИ РУКОВОДИТЕЛЯ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

(указать профиль, отделение)

(Заполняет непосредственный руководитель, курирующий заместитель директора для оцениваемого)

Период оценки работы: _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность, отделение _____

Ученая степень (при наличии) _____

Квалификационная категория _____

Стаж работы _____ (общий) _____ (по специальности).

| | | | | | | |
|----|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----|-------------------------|------------------------------|
| 1. | КЛИНИЧЕСКИЙ ИНДИКАТОР: | Желаемый порог | Показатель врачу/количество баллов | по | Показатель по отделению | Внешние данные (бенчмаркинг) |
|----|-------------------------------|----------------|------------------------------------|----|-------------------------|------------------------------|

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 1 | (для отделений с оценкой УК/Л)* либо по профилю | | | | |
| 1 | | | | | |

| | Критерии оценки**: | 4 балла | 3 балла | 2 балла | 1 балл | Результат (указать балл) |
|---|--|-------------|----------------|---------------|------------|--------------------------|
| 2 | Соблюдение принципов инфекционного контроля по результатам тестирования (усредненный балл по инфекционному контролю) | 80-100% | 60-79% | 50-59% | меньше 50% | |
| 3 | Знание правил использования медикаментов по результатам аттестации | 90-100% | 70-89% | 50-69% | меньше 50% | |
| 4 | Знание стандартов аккредитации медицинских организаций | 90-100% | 70-89% | 50-69% | меньше 50% | |
| 5 | Планирование, организация и контроль производственных процессов в своих структурных подразделениях | | | | | |
| 7 | Выполнение финансового плана (платные услуги) | больше 100% | от 98% до 100% | от 95% до 97% | меньше 95% | |
| 8 | Умение объединить /организовать людей для реализации проектов/ планов | | | | | |
| 9 | Умение принимать целесообразные решения по кадрам: перестановка, профессиональное развитие, подбор, найм и т.д. | | | | | |
| 1 | Участие в улучшении качества работы и вовлечение работников в улучшение качества (отчеты об инциденте, проект по улучшению работы и др. мероприятия) | | | | | |
| 1 | Уровень знания и изучение английского языка*** | | | | | |

* 1.1) 4 балла - от 0 до 0,24; 3 балла - от 0,25 до 3; 2 балла - от 3,1 до 5,0; 1 балл - свыше 5,0.

** 4 балла – превышает ожидания; 3 балла – соответствует ожиданиям; 2 балла – рекомендуется улучшение; 1 балл - не соответствует ожиданиям, надо принять меры.

*** 4 балла - разговорный и письменный по специальности (post-intermediate/upper-intermediate), свободное владение (advanced, fluent);

3 балла - разговорный бытовой (pre-intermediate), разговорный и письменный бытовой (intermediate); 2 балла - разговорный со словарем (elementary);

1 балл - начинающий (beginner); 0 баллов – не изучает.

Вывод:

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



- Превышает ожидания (40 баллов и выше)
- Ожидаемая производительность (от 21 до 39 баллов)
- Нужно принять меры (от 10 до 20 баллов)

Рекомендации: _____

Оценку провел (Ф.И.О.): _____ Подпись _____

Дата заполнения: _____

Оцениваемый ознакомлен (Ф.И.О.): _____ Подпись _____

Дата _____

Приложение 13

ФОРМА ОЦЕНКИ
среднего медицинского персонала

Период оценки работы: с _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность, структурное подразделение: _____

Квалификационная категория _____

Стаж работы: (по специальности) _____ (в Поликлинике) _____

| № | Критерии оценки | Превышает ожидания (4 балла) | Соответствует ожиданиям (3 балла) | Рекомендуется улучшение (2 балла) | Не соответствует ожиданиям (1 балл) | Результат (в баллах) |
|------------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| 1 | Выполнение основной работы (профессионализм) Своевременность и четкость выполнения своих должностных обязанностей. | 80-100 | 60-79 | 50-59 | меньше 50 | |
| 2 | Технические навыки (выполнения манипуляций, процедур, операций, работа на мед аппаратах) | | | | | |
| 3 | Знание и соблюдение стандартов национальной аккредитации | | | | | |
| 4 | Уровень знаний по принципам инфекционного контроля | | | | | |
| 5 | Взаимоотношения с пациентом и коллегами | | | | | |
| 6 | Соблюдение трудовой дисциплины | | | | | |
| 7 | Исполнительность | | | | | |
| ИТОГО (количество в баллах) | | | | | | |

Вывод:

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



- Превышает ожидания (от 25-28 баллов)
- Ожидаемая производительность (от 14-24 баллов)
- Нужно принять меры (7-13 баллов)

Комментарии: _____

Количество жалоб от пациентов или членов семьи:

- не было
 были: устных около _____ в год, письменных: _____ в год

Количество благодарственных отзывов, писем от пациентов или членов семьи:

- не было
 были: устных около _____ в год, письменных: _____ в год

Уровень знания и изучение английского языка:

- не изучает изучает постоянно
- а) начинающий (beginner)
 - б) разговорный со словарем (elementary)
 - в) разговорный бытовой (pre-intermediate)
 - г) разговорный и письменный бытовой (intermediate)
 - д) разговорный и письменный по специальности (post-intermediate / upper-intermediate)
 - е) свободное владение (advanced, fluent)

Оценку провел: (Ф.И.О.) _____

Подпись: _____ Дата: _____

С оценкой ознакомлен (Ф.И.О.) _____

Подпись: _____ Дата: _____

Приложение 14

ФОРМА ОЦЕНКИ РАБОТНИКА
(для АУП, неклинических работников)

Отчетный период _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность _____

Стаж работы _____ (по специальности) _____ (в Поликлинике)

На основе наблюдения за работой, обзора документации, отзывов и проверок, а также на основе данных индикаторов, пожалуйста, дайте оценку профессиональной деятельности работника в сравнении с ожидаемой деятельностью работника с подобным уровнем образования и навыками.

| № | Критерии оценки | Превышает ожидания (4) | Соответствует ожиданиям (3) | Рекомендуется улучшение (2) | Не соответствует ожиданиям (1) | Результат в баллах |
|---|--|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| | Имеет знания, необходимые в работе, теоритическую подготовку | | | | | |
| | Обладает нужными практическими навыками | | | | | |
| | Исполнительность, ответственность, завершает задания в срок | | | | | |



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Умение расставлять приоритеты и организовать работу, пунктуальность | | | | | |
| Стремление к развитию, повышению профессионализма | | | | | |
| Проявление готовности и гибкости в выполнении новых заданий | | | | | |
| Является примером во взаимоотношениях с коллективом | | | | | |
| Обладает эмоциональным самоконтролем | | | | | |
| Следует нормам корпоративной этики | | | | | |
| ИТОГО: | | | | | |

Уровень знания и изучение английского языка:

- не изучает изучает постоянно
- а) начинающий (beginner)
 - б) разговорный со словарем (elementary)
 - в) разговорный бытовой (pre-intermediate)
 - г) разговорный и письменный бытовой (intermediate)
 - д) разговорный и письменный по специальности (post-intermediate / upper-intermediate)
 - е) свободное владение (advanced, fluent)

Вывод:

- Превышает ожидания (от 28- 36 баллов)
- Ожидаемая производительность (от 19- 27 баллов)
- Нужно принять меры (9-18 баллов)

Комментарии:

Оценку провел: _____ Подпись: _____

Дата: _____

С оценкой ознакомлен(а): _____ Подпись: _____

Дата: _____

Приложение 15

ФОРМА ОЦЕНКИ

(лаборант и другие неклинические специалисты)

(Заполняет непосредственный руководитель, зав. отд. – для оцениваемого)

Период оценки работы: _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность, отделение _____

Ученая степень (при наличии) _____

Квалификационная категория _____

Стаж работы _____ (общий) _____ (по специальности).



| № | Критерии оценки | Превышает ожидания (4) | Соответствует ожиданиям (3) | Рекомендуется улучшение (2) | Не соответствует ожиданиям (1) | Результат в баллах |
|---|---|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| 1 | <i>По профилю</i> | | | | | |
| | <i>Значение баллов: 4 балла: Превышает ожидания 3 балла: Соответствует ожиданиям; 2 балла: Рекомендуется улучшение; 1 балл: Не соответствует ожиданиям, надо принять меры</i> | | | | | |
| 2 | Обладание знаниями, необходимыми в работе, теоретической подготовкой | | | | | |
| 3 | Обладание нужными практическими навыками | | | | | |
| 4 | Соблюдение стандартов операционных процедур подразделения | | | | | |
| 5 | Знание стандартов аккредитации медицинских организаций | | | | | |
| 6 | Улучшение практических навыков | | | | | |
| 7 | Навыки организационно-методического руководства над деятельностью менее квалифицированных специалистов подразделения, оказание им консультативной помощи | | | | | |
| 8 | Участие в разработке внутренних документов подразделения | | | | | |
| 9 | Исполнительность завершение порученных заданий в срок | | | | | |
| 1 | Взаимоотношения с коллегами (личностные качества) | | | | | |
| 1 | Соблюдение трудовой дисциплины | | | | | |
| | Итого (количество баллов) | | | | | |

Вывод:

- Превышает ожидания (от 33- 44 баллов)
- Ожидаемая производительность (от 22- 33 баллов)
- Нужно принять меры (11-22 баллов)

Уровень знания и изучение английского языка:

не изучает изучает постоянно

а) начинающий (beginner)

б) разговорный со словарем (elementary)

в) разговорный бытовой (pre-intermediate)

г) разговорный и письменный бытовой (intermediate)

д) разговорный и письменный по специальности (post-intermediate / upper-intermediate)

е) свободное владение (advanced, fluent)

Рекомендации: _____

Оценку провел (Ф.И.О.): _____ Подпись _____

Дата заполнения: _____



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

30 из 49

Оцениваемый ознакомлен (Ф.И.О.): _____ Подпись _____



Дата _____

Приложение 16

ФОРМА ОЦЕНКИ

младшего медицинского персонала

Период оценки работы: _____ (образец: с 01.01.202_ по 31.12.202_)

Ф.И.О. _____

Должность, структурное подразделение _____

Стаж работы _____ (по специальности) _____ (в Поликлинике)

| № | Критерии оценки | Превышает ожидания (4 балла) | Соответствует ожиданиям (3 балла) | Рекомендуется улучшение (2 балла) | Не соответствует ожиданиям (1 балл) | Результат (в баллах) |
|------------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| 1 | Своевременность и четкость выполнения своих должностных обязанностей. | | | | | |
| 2 | Соблюдение трудовой дисциплины. | | | | | |
| 3 | Знание и соблюдение стандартов аккредитации медицинских организаций | | | | | |
| 4 | Уровень знаний по принципам инфекционного контроля | | | | | |
| 5 | Взаимоотношения с коллегами пациентами | | | | | |
| 6 | Исполнительность | | | | | |
| ИТОГО (количество в баллах) | | | | | | |

Вывод:

Превышает ожидания (от 19-24 баллов)

Ожидаемая производительность (от 13-18 баллов)

Нужно принять меры (6-12 баллов)

Комментарии: _____

Количество жалоб от пациентов или членов семьи:

не было были: устных около _____ в год, письменных: _____ в год

Количество благодарственных отзывов, писем от пациентов или членов семьи:

не было были: устных около _____ в год, письменных: _____ в год

Уровень знания и изучение английского языка:

не изучает изучает постоянно

а) начинающий (beginner)

б) разговорный со словарем (elementary)

в) разговорный бытовой (pre-intermediate)

г) разговорный и письменный бытовой (intermediate)

д) разговорный и письменный по специальности (post-intermediate / upper-intermediate)

е) свободное владение (advanced, fluent)

Оценку провел: (Ф.И.О.) _____ Подпись: _____

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Дата: _____ 20__ г

С оценкой ознакомлен (Ф.И.О.) _____ Подпись: _____

Дата: _____ 20__ г

Приложение 17

ПАМЯТКА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКА

Оценка профессиональной деятельности работника подразумевает повышение мотивации к профессиональному росту. Обратная связь является диалогом между Вами и вашим подчиненным, которая должна основываться на конструктивной критике и быть воспринята соответственно. Ваша обратная связь должна быть регулярной в течение года, и содержать не только негативные отзывы.

Избегайте выражать только негативные комментарии в диалоге. Не забудьте похвалить своего работника!

Вся информация об оценке является конфиденциальной. Информация может распространяться третьим лицам только при крайней необходимости. Ваш работник должен чувствовать, что к нему и его личной информации относятся с уважением.

Не торопитесь, делайте паузы, давая возможность Вашему работнику ответить, и задать вопросы. Важно быть подготовленным, и кратким в ходе обсуждения. Не пытайтесь «ходить вокруг, да около». Выражайте свои мысли конкретно, иначе Вас не так поймут!

Избегайте монолога. Интерактивный диалог является самым продуктивным способом обратной связи. Если заметили, что говорите только Вы, остановитесь!

Не переходите границы, не «прыгайте» от темы к теме. Подготовьте структуру Вашего материала, чтобы работнику было все понятно, и тем самым легко следовать за Вашими мыслями.

Избегайте спора. Подчеркните, что у вас могут быть расхожие мнения, и попытайтесь спокойно закрыть тему.

Будьте спокойны, и не теряйте самообладания. Будьте положительны, честны и неэмоциональны в ходе обсуждения. Если Вы будете эмоционально отражать реакцию своего работника, можете считать, что конструктивная оценка потеряна.

Обсуждение должно являться текущим процессом, упоминайте в течение года прогресс работника, тем самым работник будет знать, что от него ожидается для достижения положительного результата.

После заполнения подпись ставит оценивающее лицо, а также сам работник об ознакомлении.

ОРИГИНАЛ ОЦЕНОЧНОЙ ФОРМЫ ДОЛЖЕН ХРАНИТЬСЯ В СЛУЖБЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ

ВВЕДЕНИЕ

Цель:

Оценка профессиональной деятельности работников (далее - оценка) должна являться непрерывным процессом. Цель оценки заключается в обеспечении формальной и периодической обратной связи о качестве работы работника. Оценка способствует развитию профессиональных взаимоотношений между непосредственным руководителем и работником. Посредством обратной связи непосредственный руководитель может оказать поддержку и содействие для удовлетворения профессиональных потребностей работника, в целях достижения большей результативности.

Оценка позволяет руководителю совместно с работником рассмотреть все аспекты работы, определить ожидаемые результаты и профессиональные цели на будущее, а также решить вопросы, касательно должностных обязанностей.

Результаты ежегодной оценки вносятся в личное дело работника.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Все работники Поликлиники подлежат прохождению ежегодной оценки. Для каждой категории работников существует свой порядок и критерии оценки.

Преимущества оценки:

1. работник знает свои слабые и сильные стороны;
2. новые цели и задачи работника согласованы с руководителем;
3. работник является активным участником в процессе оценки;
4. выявление потребности в обучении
5. работники чувствуют, что руководители воспринимают их всерьез и готовы поддержать.

Ответственность:

1. Курирующий заместитель директора, руководитель подразделения ответственен за обеспечение участия всех работников и соблюдения требований в оценочном процессе;
2. Непосредственный руководитель подразделения несет ответственность за составление графика, проведение оценки и обсуждение со всеми работниками в структурном подразделении. Непосредственный руководитель также ответственен за полноту, достоверность и наличие необходимых подписей в оценочной форме.
3. Служба управления персоналом ответственен за реализацию оценочного процесса, обеспечение конфиденциальности и сохранности результатов оценки в личном деле работника.

Периодичность:

1. Оценка проводится ежегодно по итогам года на обязательной основе.
2. Рекомендуются проведение неофициальной обратной связи на текущей основе, основанной на наблюдениях непосредственного руководителя в течение всего года.
3. На момент оценки работник должен проработать в Поликлинике не менее 6 месяцев.

Оценочный процесс:

1. Непосредственный руководитель заполняет и подписывает оценочную форму.
2. Непосредственный руководитель ознакомливает работника с результатами оценки и проводит обсуждение.
3. Работник пишет свои комментарии и заверяет подписью. Одна копия оценочной формы хранится у работника.
4. После обсуждения обеими заинтересованными лицами заполняется Индивидуальный план развития работника (далее - ИПР), и заверяется подписями. Копия ИПР хранится у работника.
5. Непосредственный руководитель сдает оригиналы оценочной формы и ИПР в службу управления персоналом для хранения в личном деле работника.

До начала обсуждения (обратной связи) оценки

Работник, также должен быть подготовлен для обсуждения со своим непосредственным руководителем. Работник может обсудить следующие аспекты своей профессиональной деятельности, но не ограничиваться:

1. условия труда;
2. личные карьерные цели;
3. проблемы, беспокойства по работе;
4. аспекты работы, которые могут быть изменены для повышения производительности;
5. цели для улучшения производительности;

Непосредственный руководитель заранее должен составить график обсуждения с каждым работником. Необходимо проводить обсуждение в спокойной и закрытой обстановке.

Непосредственный руководитель для обсуждения должен иметь в наличии следующее:

1. должностную инструкцию работника;
2. копию последнего оценочного отчета (прошлогодние результаты аттестации);
3. бумагу и ручку для записок;
4. примеры по работе и проблемы, которые важно обсудить;
5. список учебных курсов, которые соответствуют квалификационному уровню работнику;
6. индивидуальный план развития работника.

Непосредственный руководитель должен знать следующее о работнике:

1. стаж работы в Поликлинике;

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



2. текущие проекты/ задания, над которыми работает работник;
3. прогресс работника по данному проекту/ заданию;
4. уровень образования и опыт работы работника;
5. в каких взаимоотношениях находится работник с коллегами, пациентами;
6. уровень технических навыков работника.

Индивидуальный план развития работника

После проведения оценки зоны развития, которые при оценке были отмечены в баллах 2 («Ниже среднего»), и 1 («Плохо») или в критериях, которые были оценены как «Нужно принять меры» должны быть отражены в Индивидуальном плане развития (ИПР) работника;

План развития должен включать методы по улучшению работы и быть результатом вашего обсуждения.

Карьерные цели на краткосрочный и долгосрочный периоды должны быть указаны в ИПР.

Цель ведения ИПР - закрепление целей развития и улучшения качества работы.

Приложение 18

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ РАБОТНИКА

Ф.И.О. работника: _____

ФИО непосредственного руководителя: _____

Структурное подразделение: _____

| Какие стороны необходимо развивать? | Дата завершения |
|-------------------------------------|--|
| Объясните необходимость | Подтверждение Вашего непосредственного руководителя о достижении ожидаемых результатов |
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

Комментарии непосредственного руководителя:

Ожидания на следующий год/ рабочий план:

Пример: проведение обучения о здоровье для пациентов. Разработка учебного плана, и плана действия. Чтение соответствующей литературы. Подготовка материалов. Организация обучения.

Цели и задачи работника:

(Пример: улучшить навыки по заполнению сестринской документации (с более подробным и точным описанием). Углубить понимание о последствиях инсульта и расширить знания о современных методах реабилитации (чтение литературы).

Карьерные цели

Краткосрочные: *(Пример: получение категории в следующем году)*

Долгосрочные: *(Пример: в течение 5 лет выучить английский язык, пройти обучение за рубежом. Проведение обучения в Поликлинике по актуальным вопросам сестринского дела. Принять участие в международных конференциях, семинарах по сестринскому делу).*

Рекомендуемое обучение

Внешнее обучение: РК За рубежом

Внутреннее (Поликлинике):

Комментарий работника: _____

Подпись работника: _____ Дата: _____

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Подпись непосредственного руководителя: _____ Дата: _____

Приложение 19

Сведения о внутреннем обучении сотрудника

| № | Тема обучения или тестирования знаний | Должность обучающего | Фамилия инициалы обучающего | Дата обучения |
|---|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Я действительно прошел(ла) указанное обучение (инструктаж): _____ Дата ____ 201__ г.

Подпись _____ Ф.И.О.

Подтверждаю пройденное обучение Начальник
_____ Дата ____ 201__ г.

Подпись _____ Ф.И.О.

Приложение 20
Политика управления
человеческими ресурсами

АНКЕТА

оценки удовлетворенности персонала

Уважаемый участник анкетирования!

Результаты анкеты зависят от искренности, полноты, и точности Ваших ответов.

Мы будем благодарны, если Вы ответите на все вопросы и предоставите свои дополнительные комментарии. Эта анкета даст Вам возможность высказать свое мнение, пожелания и замечания, чтобы наша организация могла их использовать для улучшения работы и развития системы управления персоналом.

Конфиденциальность: анкета анонимная. Мы гарантируем сохранение конфиденциальности информации. Результаты будут представлены руководству в виде обобщенных тенденций.

Срок возврата заполненных анкет в Специалисту Отдела кадров до «__» _____ 20__ года.

| № | Согласны ли Вы со следующим утверждением? | Варианты ответа | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|----------|--------------------|-------------|----------------------|
| | | Абсолютно согласен | Согласен | Не совсем согласен | Не согласен | Затрудняюсь ответить |
| Условия работы | | | | | | |

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



| | | | | | | |
|--|---|--------------------|----------|--------------------|-------------|----------------------|
| 1. | Мне удобно добираться на работу и с работы (домой) | | | | | |
| 2. | У меня есть все необходимые материалы и оборудование для качественного выполнения работы | | | | | |
| 3. | Офисное пространство и интерьер располагает к продуктивной работе | | | | | |
| 4. | График работы позволяет мне эффективно сбалансировать работу и личную жизнь | | | | | |
| 5. | Меня удовлетворяет моя работа | | | | | |
| 6. | Меня нравится работать в моем коллективе | | | | | |
| Комментарии об условиях работы: | | | | | | |
| Менеджмент | | | | | | |
| 7. | Мне известны Миссия и Видение нашей организации | | | | | |
| 8. | Поставленные передо мной задачи соответствуют моему уровню профессионализма | | | | | |
| 9. | Взаимодействие сотрудников отдела хорошо организовано | | | | | |
| 10. | Я получаю регулярную оценку моей работы от непосредственного руководителя | | | | | |
| 11. | Я считаю, что оценка моей работы объективна и справедлива | | | | | |
| 12. | При постановке задач мой руководитель интересуется моим мнением | | | | | |
| 13. | Мне понятны решения, принятые руководством организации | | | | | |
| Комментарии о руководстве организации и работе непосредственного руководителя: | | | | | | |
| | | Абсолютно согласен | Согласен | Не совсем согласен | Не согласен | Затрудняюсь ответить |
| Компенсация | | | | | | |
| 14. | Я считаю, что моя заработная плата соответствует ситуации на рынке труда | | | | | |
| 15. | Я считаю, что материальная и нематериальная компенсация соответствует уровню моего профессионализма | | | | | |
| 16. | Меня вполне устраивает действующая система морального стимулирования | | | | | |
| 17. | Размер моей заработной платы соответствует степени моей отдачи на работе | | | | | |
| 18. | Мне приходится искать дополнительные источники дохода | | | | | |
| Комментарии о компенсации и мотивации: | | | | | | |
| Обучение, развитие, карьерные возможности | | | | | | |
| 19. | Организация предоставляет возможность получить знания и навыки, необходимые для выполнения поставленных задач | | | | | |



| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. | Я могу получить поддержку более опытных коллег, если таковая потребуется | | | | | | | | | |
| 21. | У меня есть доступ к информации, которая помогает лучше выполнять мою работу | | | | | | | | | |
| 22. | Я нуждаюсь в повышении квалификации | | | | | | | | | |
| 23. | Организация предоставляет возможность получить знания и навыки, необходимые для выполнения поставленных задач | | | | | | | | | |
| 24. | Я считаю, что занимаемая должность соответствует моему уровню профессионализма и заслугам | | | | | | | | | |
| 25. | Я вижу реальную возможность сделать карьеру в данной организации | | | | | | | | | |
| Комментарии и системе обучения и развития: | | | | | | | | | | |
| Отношения в коллективе | | | | | | | | | | |
| 26. | Все подразделения организации работают сообща, слаженно на общий результат | | | | | | | | | |
| 27. | Я оцениваю атмосферу в организации как доброжелательную и направленную на продуктивную работу | | | | | | | | | |
| 28. | Меня удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся с коллегами по работе | | | | | | | | | |
| 29. | Как вы думаете, по каким причинам опытные сотрудники чаще всего увольняются из этой организации: а) Размер заработной платы б) Не совместимость работы с личной жизнью в) Отсутствие карьерного роста г) По личным причинам д) Неблагоприятная атмосфера на работе (конфликты, разногласия в коллективе и т.п.) | | | | | | | | | |
| 30. | Охарактеризуйте атмосферу, присущую нашему коллективу? а) Дружеская б) Атмосфера взаимного уважения в) Деловая атмосфера г) «каждый сам за себя» д) Нездоровая, нетоварищеская атмосфера | | | | | | | | | |
| 31. | Как часто, Вы считаете, надо устраивать совместные праздники и вечера досуга? а) Как можно чаще б) 1-2 раза в год в) Я не люблю подобных мероприятий г) ... | | | | | | | | | |
| 32. | Ваша степень удовлетворенности условиями работы в целом в организации? 0% 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100% | | | | | | | | | |
| 33. | Дополнительные комментарии: | | | | | | | | | |
| Расскажите о себе | | | | | | | | | | |



- Вы:** Врачебный персонал
 Административный персонал
 Средний медицинский персонал
 Младший медицинский персонал
 Сервисно - хозяйственный персонал

Ваш пол: МУЖ ЖЕН

Ваш возраст:

Стаж работы в организации:

Стаж работы по занимаемой сейчас должности:

СПАСИБО!

Правила анкетирования персонала

1. Цель: Проведение анкетирования персонала для определения степени удовлетворенности условиями работы в медицинской организации.

2. Область применения: Анкетирование проводится среди штатных сотрудников. Анкетирование не проводится среди внештатных сотрудников, стажеров и резидентов.

3. Ответственность: Раздача и сбор анкет - старшие медицинские сестры отделений, начальники административных структурных подразделений; анализ заполненных анкет - сотрудники Отдела кадров.

4. Определение:

Опрос сотрудников - это довольно эффективный инструмент, благодаря которому можно выявить проблемы и устранить их, проведя необходимые изменения. Улучшив ситуацию, организация может повысить результаты деятельности организации и уровень эффективности работников. Опросы мнения персонала помогают выявить причины, которые препятствуют эффективной работе персонала и организации в целом, а потом устранить их.

С помощью анкетирования можно определить, что думает персонала организации об её деятельности, будущем, имидже. Также благодаря анкетированию есть возможность выяснить, довольны ли сотрудники зарплатой, социальным пакетом, отношением с руководством и коллективом.

5. Ресурсы:

1) Бланки анкет удовлетворенности персонала.

6. Документирование:

1) Анкета удовлетворенности персонала;

2) Анализ результата анкетирования персонала с рекомендациями для руководства медицинской организации.

7. Процедура анкетирования персонала:

7.1. Анкетирование проводится специалистами Отдела кадров.

7.2. Анкетирование может быть сплошным (при котором опрашиваются все сотрудники) или выборочным (при котором опрашивается определенная категория сотрудников), с разъяснением цели проведения анкетирования и правил заполнения анкеты.

7.3. Анкета предоставляется на государственном и русском языках.

7.4. Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе путем заполнения бланка «Анкета удовлетворенности персонала» (см. [Приложение](#)) каждые полгода.

7.5. Анкеты раздают всем (100%) сотрудникам, подлежащим анкетированию. В анкетировании не принимают участие внештатные сотрудники, стажеры и резиденты.


7.6. Сотрудников необходимо заранее оповестить о предстоящем мероприятии. Кроме того необходимо донести до сотрудников с какой целью это делается, объяснить им, что мероприятие в их интересах и от них многое зависит.

7.7. Анкета выдается сотрудником отдела кадров старшей медсестре каждого отделения и начальнику отдела административного структурного подразделения с разъяснением, что заполнить анкету можно в любое время в течение 7 дней.

7.8. Бланки анкет находятся в Отделе кадров.

7.9. В целях сохранения анонимности, заполненные персоналом анкеты, опускаются в «Ящики для сбора жалоб и предложений» или предоставляются в Отдел кадров.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

| | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

7.10. Сбор и выемка анкет проходит по окончании опроса, комиссионно специалистами Службы внутреннего аудита и Отдела кадров.

7.11. Составляется акт вскрытия ящика, который хранится у специалиста Отдел кадров.

8. Процедура анализа анкет:

8.1. Специалистом Отдела кадров на основании анкет проводится анализ степени удовлетворенности персонала.

8.2. Таблица анализа анкет ведется в программе Microsoft Excel.

8.3. Каждая анкета нумеруется ручкой в правом верхнем углу анкеты, номер анкеты вносится в первой строке таблицы.

8.4. Все вопросы анкеты анализируются следующим образом: числитель-количество ответов напр., «совершенно согласен»/ знаменатель-общее количество респондентов X 100.

8.5. Специалистом Отдела кадров результаты анкетирования оформляются в виде диаграмм из данных таблицы.

8.6. После присвоения всем вопросам соответствующих весов, подсчитывается сумма баллов по всем вопросам анкеты. Максимальный суммарный балл может составить 100%.

8.7. Вопросы «отношение в коллективе», «компенсация», «расскажите о себе» анализируются по их логическому значению: делается выписка текста.

8.8. Анкеты хранятся в Отделе кадров до 5 лет, далее сдаются в архив либо уничтожаются.

8.9. По окончании опроса, результаты анкетирования доводятся до сведения всех работников по электронной почте; бумажная версия хранится в Отделе кадров.

8.10. На основе полученной информации делается прогноз развития ситуации, улучшения или ухудшения корпоративного климата, строится дальнейший план работы Отдела кадров с руководителями данных структурных подразделений.

8.11. Суммарная (общая) удовлетворенность персонала (показатель удовлетворенности в %) каждые полгода представляется Руководству с подробным анализом и рекомендациями по повышению степени удовлетворенности персонала.

8.12. Анализ удовлетворенности персонала докладывается на Больничном Совете.

9. Фокусное анкетирование.

9.1. По инициативе любого подразделения, должностного лица или комиссии возможно проведение фокусного добровольного анкетирования на определенную тему.

9.2. Ответственность за сбор данных, анализ, сохранение конфиденциальности сведений и распространение результатов фокусного анкетирования несет инициатор.

10. Принятые меры.

10.1. На основании анализа анкетирования персонала Отдел кадров подает анализ анкетирования с проектом корректирующих мер (для системного устранения недостатков и улучшения процессов).

10.2. Анализ с планом мер подается Руководству, если риск чрезвычайный, высокий, средний; затрагивает деятельность нескольких подразделений; либо требует финансовых затрат непосредственно задействованным подразделениям.

10.3. Результаты анкетирования с проектом корректирующих мер рассматриваются на очередном заседании Больничного Совета с участием заинтересованных структурных подразделений.

10.4. Служба внутреннего аудита или Отдел кадров (по решению Руководства) проводит мониторинг выполнения корректирующих мер.

10.5. Результаты исполнения корректирующих мер рассматриваются Больничным Советом ежеквартально по инициативе руководителя Службы внутреннего аудита или Отдела кадров.

11. Ссылки:

1) Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital - 6th Edition) для больниц, 6-е издание, Глава 13: Квалификация и образование персонала, 2017 г., США.

2) Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года №325), Приложение 2. Глава 2: Управление ресурсами. 21. Управление человеческими ресурсами.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Приложение 3

ОПИСЬ (ОБЗОР) ДОКУМЕНТОВ В ЛИЧНОМ ДЕЛЕ
(частота обзора личного дела: не реже, чем раз в 3 года)

*кроме младшего медицинского и обслуживающего персонала

Для врачебного персонала: «На основании проведенного обзора личного дела врача не реже, чем раз в 3 года, подтверждаю, что назначение врача на текущей должности сохранено. Сертификат специалиста врача действует, не истек и не отозван. Сведения об изменении привилегий – см. в листе привилегий»

Дата аудита личного дела « » 20 года

Проверяющий

(фамилия, инициалы)

(подпись)

ЗАПОЛНЯТЬ ПО ЭТОЙ ФОРМЕ

ФОРМА ОЦЕНКИ ВРАЧА

1. Период оценки:
2. Ф.И.О. оцениваемого врача:
3. Должность:
4. Структурное подразделение:

| КЛИНИЧЕСКИЕ ИНДИКАТОРЫ | | | | | |
|---|--|--------------------|-------------------------|-------------------------|---|
| 8 | Доля критических результатов исследований, переданных в течении 30 мин с момента выявления | Желаемый порог | Показатель по врачу | Показатель по отделению | Данные внешней медицинской организации. |
| | | до 30 минут | 00 | 00 | 00 |
| 9 | Время выдачи заключений экстренных КТ исследований, в течении не более 60 минут | Желаемый порог | Показатель по врачу | Показатель по отделению | Данные внешней медицинской организации |
| | | 60 минут | 00 | 00 | 00 |
| КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ по стандартам национальной аккредитации | | Превышает ожидания | Соответствует ожиданиям | Необходимо улучшение | Не соответствует ожиданиям |
| | | 4 балла | 3 балла | 2 балла | 1 балл |
| 10 | Проведение радиологических исследований | | | | |
| 11 | Интерпретация результатов радиологических исследований | | | | |
| 12 | Качество ведение медицинской документации | | | | |
| 13 | Целесообразность и своевременность привлечения | | | | |



| | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|
| | профильных специалистов для консультации | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | Лечение и уход (врач оказывает эффективную и целесообразную медицинскую помощь); | | | | |
| 16 | Клинические знания (врач владеет нужными знаниями, применяет эти знания в работе); | | | | |
| 17 | Повышение квалификации (врач улучшает свою клиническую практику и знания); | | | | |
| 18 | Личные качества и коммуникабельность (врач поддерживает профессиональные взаимоотношения с пациентами и коллегами); | | | | |
| 19 | Этическая практика (врач относится к пациенту с состраданием, уважением к пациентам из разных социальных и культурных слоев); | | | | |
| 20 | Системное мышление (врач проявляет активность и гибкость в использовании нужных ресурсов); | | | | |
| 20 | Бережливое отношение к ресурсам (врач целесообразно и своевременно назначает лекарственные средства, исследования, консультации) | | | | |
| СРЕДНИЙ БАЛЛ | | | | | |

Ф.И.О работника (врача) _____ Подпись _____

Ф.И.О. оценивающего руководителя _____ Подпись _____

Дата оценки: 30 ноября 2021 года.

10. Прием работника

В случае прохождения всех этапов отбора кандидат заключает трудовой договор и пишет заявление на имя главного врача Поликлиники о приеме на работу с указанием должности, структурного подразделения и даты приема.

На заявлении должны быть визы (подписи) следующих руководителей:

- руководителя структурного подразделения, в котором будет работать новый сотрудник;
- службы управления персоналом;
- отдела планирования и экономического анализа;
- главной медицинской сестры (при приеме среднего или младшего медицинского персонала);
- курирующего заместителя главного врача;
- руководителя, курирующего заместителя главного врача (при приеме инженерно технического, хозяйственного или обслуживающего персонала).

Кандидат, прошедший собеседование на замещение вакантной должности обязан представить в отдел кадров оригиналы документов в соответствии *Приложения 2* к настоящим Правилам, согласно требованиям законодательства

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа



Республики Казахстан.

При приеме на работу кандидат проходит медицинский осмотр и вводный инструктаж, результаты которого подшиваются в личное дело сотрудника *Приложению 1*.

Прием работника оформляется приказом главного врача Поликлиники и подписанием трудового договора.

Отдел кадров комплектует необходимый пакет документов для оформления кандидата на работу и формирует личное дело работника. Список документов, необходимых для формирования личного дела сотрудников и последовательность расположения в личном деле согласно *Приложению 3* к настоящим Правилам.

Отдел кадров вносит необходимые записи в трудовую книжку работника и другие учетные документы, предусмотренные кадровым делопроизводством.

Отдел кадров ежегодно проводит актуализацию личных дел (обзор личных дел) на соответствие содержания требованиям настоящих Правил.

Настоящие Правила управления человеческими ресурсами действуют на всех штатных, внештатных работников (в т.ч. врачей-консультантов), контрактных работников, иностранных врачей и медицинских работников для проведения мастер-классов.

13. Переводы, изменения существенных условий труда работников

Переводы работников из одной должности (позиции) в другую осуществляются на основании личного письменного заявления, а также по служебной записке непосредственного руководителя работника с согласия работника.

При переводе работника по рекомендации аттестационной комиссии, главным врачом издается приказ в соответствии с утвержденным в Поликлинике документом, регламентирующим аттестацию работников.

Все переводы осуществляются с согласия работника, за исключением временных переводов сроком до одного месяца. На заявлении должны быть подписи непосредственного руководителя работника, службы управления персоналом, отдела планирования и экономического анализа, курирующего заместителя главного врача (при переводе врачей), главной медицинской сестры (при переводе среднего или младшего медицинского персонала), руководителя по административным вопросам (при переводе инженерно-технического, обслуживающего или хозяйственного персонала).

Работник по личному заявлению может быть переведен на время замещения временно отсутствующего работника, на время выполнения определенной работы или сезонной работы. В таком случае, в трудовой договор вносятся изменения путем составления дополнительного соглашения.

Временные переводы и перераспределение кадров в случае ЧС производятся по решению руководителей подразделений с учетом ситуации и навыков сотрудника без предварительного письменного заявления.

1. Указание условия пересмотра СОП: Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

2. Нормативные ссылки:

1. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» № КР ДСМ-175/2020;
2. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» № КР ДСМ – 111;
3. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № «Об утверждении «Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» КР ДСМ-90;

Лист регистрации изменений

| № | № раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение | Дата внесения изменения | ФИО лица, внесшего изменения |
|---|--|-------------------------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

