
	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 1 из 15


Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения		
Названия документа:	СОП «Правила по поддержанию справедливой культуры безопасности»		
Утвержден:	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
Согласовано:	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
Дата согласования:	04.01.2024г		
Дата введения в действие	04.01.2024г		
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

1. СОДЕРЖАНИЕ

1. Сокращения	3
2. Пользователи стандарта операционной процедуры	3
3. Определение	3
4. Цель	3
5. Алгоритм стандартных действий и/или операций	3
6. Индикаторы эффективности	5
7. Организационные аспекты разработки стандарта операционной процедуры	5
Приложение 1 Анкета по оценке культуры безопасности	6
8. Лист регистрации изменений и дополнений	12
9. Лист ознакомления	13
10. Лист учета периодических проверок	14

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 3 из 15

1. Сокращения

1. В настоящем СОП используются следующие сокращения:
2. СОП - стандарт операционной процедуры;
3. КБ-Культура безопасности
4. СППВЭ -служба поддержки и внутренней экспертизы
5. ГКП на ПХВ «Ленгерская Городская поликлиника»- ЛГП

2. Пользователи

Пользователями СОП являются: медицинские и немедицинские работники ЛГП.

Правила являются обязательными для выполнения всеми сотрудниками, внешними консультантами и сотрудниками внешних контрактных организаций, оказывающих услуги в медицинской организации, студентов, резидентов и курсантов, а также вовлекает пациентов, членов семьи и посетителей.

3. Определения

В настоящем СОП используются следующие определения:

- 1) Культура безопасности- (culture of safety) - это обстановка в коллективе (корпоративный дух), которая способствует открытому выявлению проблем и ошибок. Это осознание ответственности при работе, что повышает безопасность пациента. Это приверженность высокому качеству работы. Это когда вне зависимости от должности, возраста, работник не боится сообщить о проблеме и решения находит команда, с участием разных лиц (вместо наказания крайних стремится решить системные проблемы).

4. Цель

Настоящие правила разработаны с целью стандартизации и поддержания на высоком уровне справедливой культуры безопасности в ЛГП.

5. Алгоритм стандартных действий и/или операций


5.1 Требования для выполнения СОП

Роль сотрудников ЛКП и сотрудников внешних контрактных организаций, врачей и студентов, резидентов и курсантов:

- 1) Поднимайте руки и говорите «Я совершил ошибку».
- 2) Поднимайте руку если Вы видите риск.
- 3) Препятствуйте росту опасного поведения (с повышенным риском).
- 4) Учитесь на собственных ошибках.

Полностью избегайте безрассудного поведения.

Роль руководства ЛКП в поддержании культуры безопасности включает:


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

- 1) выполнение действий, направленных на создание культуры безопасности, ответственности и транспарентности (прозрачности);
- 2) поддержание Кодекса деловой этики и коррекция неприемлемого поведения и поступков;
- 3) предоставление обучения и информации сотрудникам (литература, лекции) по вопросам культуры безопасности, доступные каждому сотруднику;
- 4) определение, выявление и анализ проблем, связанных с культурой безопасности;
- 5) предоставление ресурсов для усиления и поддержания культуры безопасности в ЛКП;
- 6) создание простой, доступной и конфиденциальной системы сообщения о проблемах, связанных с культурой безопасности (Отчет об инциденте);
- 7) обеспечение своевременного расследования всех инцидентов;
- 8) выявление системных проблем, приведших к нежелательным последствиям, небезопасному поведению;
- 9) мониторинг, оценка культуры безопасности (измерение через анкетирование персонала по культуре безопасности) и внедрение улучшений на основе оценки;
- 10) защита сотрудников, приверженных культуре безопасности и сообщающих об инцидентах.

6. Алгоритм стандартных действий и/или операций при проведении анкетирования по культуре безопасности

Выполнение процедуры:

- 1) Ежегодно 1 раз в год проводится анкетирование сотрудников ЛКП на предмет поддержания справедливой культуры безопасности;
- 2) Анкетирование проводится сотрудником СППВЭ;
- 3) Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе по специально разработанной анкете;
- 4) Анкета предоставляется на казахском и русском языках (*Приложение 1*);
- 5) Сотрудников необходимо заранее оповестить о предстоящем мероприятии. Кроме того, необходимо донести до сотрудников с какой целью проводится анкетирование;
- 6) В целях сохранения анонимности, заполненные персоналом анкеты опускаются в «Ящик для сбора анкет». Ящики для сбора анкет находится в фронт офисе на 1-м этаже;
- 7) Выемка анкет проходит по окончании опроса, комиссионно, сотрудником СППВЭ. Составляется акт вскрытия ящика, который хранится в отделе СППВЭ;
- 8) Сотрудниками СППВЭ на основании анкет проводится анализ поддержания справедливой культуры безопасности в ЛКП;

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: <i>СОП</i>	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 5 из 15

- 9) Результаты анализа доводятся до сотрудников и руководства ЛКП на *собрание*.
- 10) На основе полученных данных анализа разрабатывается план корректирующих мероприятий для поддержания справедливой культуры безопасности в ЛГП.
- 11) Анкеты хранятся в СППВЭ 1 год, далее сдаются в архив либо уничтожаются.

7. Индикаторы эффективности

Индикатором эффективности выполнения СОП является индикатор:

Формула расчета:

Число положительных ответов анкет * 100/число анкет.

Пороговое значение - 100%.

8. Организационные аспекты разработки СОП

Указание условий пересмотра СОП:

Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года и/или при появлении новых требований по внедрению СОП.

9. Список использованной литературы:

1. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» № ҚР ДСМ – 111;
2. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № «Об утверждении «Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» ҚР ДСМ-90;
3. Inspiration: David Marx Baines Simmons Limited, 2009
4. 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» № ҚР ДСМ-175/2020;



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

6 из 15

Приложение 1

АНКЕТА

По оценке культуры безопасности

(Анкетирование проходит анонимно)

Уважаемые коллеги!

Просим Вас уделить время и ответить на все вопросы данной анкеты.

Цель исследования – определить уровень Культуры безопасности в нашей Поликлинике.

Мы будем благодарны ВАМ за искренние и очаговые ответы.

№	Согласны ли Вы со следующим утверждением?	Варианты ответ			
		Абсолютно согласен	Согласен	Несогласен	несогласна
1. Безопасность пациентов /поддержка руководства					
1	Я считаю, что руководство ЛГП обеспечивает рабочую атмосферу, которая способствует безопасности пациентов и качественной работе				
2.	Я считаю, что заведующий моего отделения обеспечивает рабочую атмосферу, которая способствует безопасности пациентов и качественной работе				
3.	Я считаю, что дейтсвия руководства ЛГП показывает , что безопасность пациентов является главным приоритетом в работе				
4.	Я считаю, что ЛГП обеспечивает единое качество медицинкой помощи всем лицам, независимо от национальности,				



	социально-экономического статуса, языка общения и т.д.				
5.	Я считаю, что для руководства ЛПП качество медицинской помощи важнее, чем финансовый результат или объем выполненной работы				
6.	Руководство проявляет заинтересованность в безопасности пациентов не только после того, как что-то случилось (ошибка), но и в плановом порядке				
2. Работа в коллективе					
1.	Я считаю, что работники ЛПП в целом поддерживает друг друга (моральной в работе)				
2.	Я вижу, что в ЛПП работники относятся друг с другом с уважением				
3.	У меня в отделении/отделе, когда кто-то из работников очень занят, коллеги всегда готовы помочь				
4.	Мне приятно работать с коллегами. Я с удовольствием хожу на работу.				
3. Коммуникация					
1.	Я считаю, что руководство ЛПП интересуется идеями работников для				



	улучшения работы				
2.	Я считаю, что мой непосредственный руководитель интересуется идеями работников для улучшения работы				
3.	Я могу открыто говорить /не боюсь задавать вопросы, если не согласен с мнением/ решением коллег				
4.	Я могу открыто говорить /не боюсь задавать вопросы, если не согласен с мнением/ решением руководителя				
5.	Я заполняю и подаю в Отдел СПП и ВЭ и безопасности пациентов отчет об инциденте, если буду свидетелем ошибки, почти- ошибки, проблемы				
6.	Мы вместе обсуждаем способы предотвращения ошибок в будущем в своем подразделении/ коллективе				
7.	Я не считаю, что сообщение об инциденте –это форма «доноса», не этично по отношению коллег				
8.	Если я вижу нарушение безопасности пациента или безопасности окружающей среды со стороны коллег, я скажу ему об этом/ постараюсь пресечь				



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

9 из 15

4. Охрана труда

1.	В моем подразделении выполняется режим труда и отдыха (установленные перерывы, продолжительность рабочего дня, обед и др.)				
2.	Доступ и приход на рабочие места моего подразделения (коридоры, площадк, лестницы) безопасны и удобны				
4.	Я готов к действиям при ЧС, знаю коды по безопасности				

*дополнительные комментарии можете вписать в чистый лист и прикрепить к анкете.

Ваши

комментарии _____

Опустите заполненную анкету в ящик для анкет сотрудников.

Большое спасибо за сотрудничество!



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

10 из 15

Қауіпсіздік мәдинетін бағалау бойынша САУАЛНАМА

(Сауалнама жасырын түрде өтеді)

Құрметті әріптестер!

Аталмыш сауалнама толтыруға уақыт тауып және барлық сұрақтарына жауап беруіңізді сұранамыз. Зерттеу мақсаты – біздің Қауіпсіздік мәдинеті деңгейін анықтау. Сізге шынайы әрі нақты жауабыңыз үшін алғыс білдіреміз!

№	Келесі пікірлермен келісесіз бе?	Жауап нұсқаулары			
		Әбден келісемін	Келісемін	Толық келіспеймін	Келіспеймін
1. Пациенттердің қауіпсіздігі/ басшылықтың қолдауы					
1.	ҚЕ басшылығы пациенттер мен сапалы жұмыс қауіпсіздігіне ықпал ететін атмосфераны қамтамасыз етеді деп есептеймін				
2.	Менің бөлімшемнің / бөлімімнің басшысы пациенттер мен сапалы жұмыс қауіпсіздігіне ықпал ететін атмосфераны қамтамасыз етеді деп есептеймін				
3.	ҚЕ басшылығының әрекеті пациенттер қауіпсіздігі жұмыста басты басымдылық болып табылады деп есептеймін				
4.	ҚЕ ұлтқа, әлеуметтік-экономикалық статус, қарымқатынастiлi және т.б. қарамастан барлық тұлғаларға медициналық көмектің сапасын бірдей				



	қамтамасыз етеді деп есептеймін				
5.	ҚЕ басшылығы үшін қаржы нәтижесі немесе орындалған жұмыс көлемінен гөрі медициналық көмек сапасы маңыздырақ деп есептеймін				
6.	Басшылық бір жағдай (қателік) болғаннан кейін ғана пациенттердің қауіпсіздігіне назар аударып қан қоймай, жоспарлы түрде қадағалайды.				
7.	ҚЕ басшылығы медициналық көмек сапасын жақсарту үшін жеткілікті қорды салады деп ойлаймын.				
2. Ұжымдағы жұмыс					
1.	Жалпы ҚЕ қызметкерлері бір бірін қолдайды деп есептеймін (моральдық тұрғыдан және жұмыста)				
2.	Бөлімшеде / бөлімде қызметкерлердің қолы бос болмаған кезде әріптестер үнемі көмектесуге дайын				
3.	Әріптестеріммен жұмыс істеген ұнайды. Мен жұмысқа ерекше ынтамен барамын				
3. Коммуникация					
1.	ҚЕ басшылығы				



	жұмысты жақсарту үшін қызметкерлердің идеяларын ескереді деп есептеймін				
2.	Менің тіркелей басшым жұмысты жақсарту үшін қызметкерлердің идеяларын ескереді деп есептеймін				
3.	Әріптестерімнің пікірімен немесе шешімімен келіспеген жағдайда мен ашық айта аламын/ сұрақтар қоюға қорықпаймын				
4.	Басшылықтың пікірімен немесе шешімімен келіспеген жағдайда мен ашық айта аламын/ сұрақтар қоюға қорықпаймын				
5.	Қатенің, проблемалардың куәгері болсам, инцидент туралы есепті толтырамын және сапа менеджменті және пациент қауіпсіздігі бөліміне беремін				
6.	Болашақта бөлімшеде / ұжымда қателіктерді алдын-алу әдістерін бәрміз бірге талқылаймыз				
7.	Инцидент туралы хабарлау – оны «жеткізу» түрі әріптеске деген сыйластықтың жоғы деп есептемін				



8.	Егер пациент немесе әріптестерім қоршаған орта қауіпсіздігін немесе қауіпсіздікті бұзғандығын көрсем, мен оған ол туралы айтамын / елемей өтіп кетемін				
4. Еңбекті қорғау					
1.	Менің бөлімшемде еңбек пен демалыс режимі орындалады (белгіленген үзілістер, жұмыс күнінің ұзақтығы, түскі ас және т.б)				
2.	Менің бөлімшемнің жұмыс орнына келу және өту қауіпсіз және ынғайлы (дәліз, алаңдар, сатылар)				
3.	Тж болғанда әрекеті жасауға дайынмын. Қауіпсіздік кодтарын білемін				

*** қосымша пікірлеріңізді таза параққа жазып, сауалнамаға тіркелуіңізге болады.**

Сіздің

пікіріңіз: _____

қызметкерлер сауалнамаларына арналған жәшікке толтырылған сауалнаманы салыңыз.

Блнтымақтасқтығыңыз үшін көп рахмет!



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

1

Страница:

14 из 15

Лист регистрации изменений

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



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:
1

Страница:
10 из 10

Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокобаев Г	Мед. с	04.01.2024	ШШ
2	Абдиева З.С	мед. сестра	04.01.2024	Абдиева
3	Тотайбева А	мед. сестра	04.01.2024	Тотайбева
4	Халимжанов	мед. сестра	04.01.2024	Халимжанов
5	Ирматов А	анушер	04.01.2024	Ирматов
6	Абдулкеримов О.И	врач	04.01.2024	Абдулкеримов
7	Умарбаева А.А	уч. мед.	04.01.2024	Умарбаева
8	Жаракериев Р.Т	ст. мед.	04.01.2024	Жаракериев
9	Султаматов С.А	Технический	04.01.2024	Султаматов
10	Абдиева Г. Э	стоматолог	04.01.2024	Абдиева
11	Абдурашипов М	стол. мед.	04.01.24	Абдурашипов
12	Обтаева А.О	стоматолог	04.01.24	Обтаева
13	Торшбаева С.И	стом. зуб врач	04.01.24	Торшбаева
14	Мунпарова М	стол. мед.	04.01.24	Мунпарова
15	Алиев А.А	стол. мед.	04.01.24	Алиев
16	Самиева А.А	стол. мед.	04.01.2024	Самиева
17	Садрбаев А.А	стоматолог	04.01.2024	Садрбаев
18	Шокобаев Г.К	кзр. мед.	04.01.2024	Шокобаев
19	Курбанов А.И	Мед. сестра	04.01.2024	Курбанов
20	Ибрагимов Г.И	Мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов
21	Ибрагимов Б.Т	Терапевт	04.01.2024	Ибрагимов
22	Алиева Р.Б	мед. сестра	04.01.2024	Алиева
23	Алиева М	мед. сестра	04.01.2024	Алиева
24	Жаркенов А	мед. сестра	04.01.2024	Жаркенов
25	Ибрагимов И	Мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов
26	Ибрагимов С	Мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов

