



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной и медицинской помощи»			
Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения организации		
Название документа:	Стандарт операционных процедур: Правила управления инцидентами ОССНМП		
Утвержден:	Приказом Главного врача № <u>10</u> от « <u>05</u> » января 2023 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	
	Врач-эксперт	Балмагамбетова Г.Ж. Абдуллаева А.З.	
Согласовано:	Заместителя главного врача по медицинской части	Неталиева Д.П.	
	Заместитель главного врача по ОМП	Кушетова Г.А.	
Версия № 1	Дата следующего пересмотра « _____ » 2026 год		

Актобе 2023г.



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыобинской области

1. Введение

1.1. ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной и медицинской помощи» (далее – ОССНМП) придает большое значение безопасности своих сотрудников, пациентов и посетителей ОССНМП. ОССНМП обеспечивает систематический, координированный и непрерывный подход к улучшению качества ухода и безопасности пациентов путем внедрения механизмов, поддерживающих эффективное решение проблем, активного выявления и снижения инцидентов медицинского и немедицинского характера, определения приоритетных мероприятий для повышения безопасности; разработки и пересмотра процессов, функций и услуг.

1.2. ОССНМП руководствуется принципом, что ошибки в большинстве случаев происходят из-за дефектов в организации рабочих процессов, а не по вине индивидуального лица. Деятельность Руководства направлена на улучшение систем и процессов, а не на дисциплинарное наказание лица, ответственного за ошибку или происшествие. ОССНМП стремится к внедрению не карательного подхода к управлению инцидентами. В связи с этим, в ОССНМП внедрена система представления данных об инцидентах, и ожидается, что все сотрудники будут способствовать этому, сообщая без страха наказания о любой чрезвычайной ситуации, медицинской ошибке, травмах пациента/сотрудника/посетителей ОССНМП, обо всех произошедших и потенциальных ошибках и инцидентах. Все эти данные должны быть переданы в службу поддержки пациента и внутренней экспертизы для дальнейшего разбора в течение 24 часов с момента происшествия инцидента.

1.3. Так как широкая общественность становится все более осведомленной о предоставлении медицинской помощи, пациенты выражают желание активно участвовать в этом процессе. Открытое разглашение является методом последовательных и открытых коммуникаций с пациентами по случаю клинических инцидентов. Это включает выражение сожаления за то, что случилось, постоянное информирование пациента и обеспечение обратной связи по ходу служебного и независимого расследования, включая те меры, которые предотвратят подобные события в будущем. Этот метод также позволяет улучшить систему оказания ухода, безопасную для пациента.

1.4. ОССНМП признает образ мышления, который опирается на системный подход к безопасности и принимает во внимание, что человеческие ошибки являются неизбежными, и что ошибка часто



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыубинской области

случается из-за недостатков в системе защиты. Культура безопасности существует там, где сотрудники внутри организации постоянно и активно информируются о происходящих потенциальных ошибках, и ошибки рассматриваются открытым и справедливым путем, а также ведется обмен информацией в случае инцидента.

2. Цель

Данные правила разработаны ОССНМП с целью:

2.1. Выявление и регистрация инцидентов и принятие по ним системных мер, способствующих снижению риска повторения инцидентов;

2.2. Создать стандартизированный подход для медицинского персонала для налаживания коммуникаций с пациентом и/или их родственниками/лицами по уходу после клинического инцидента;

2.3. Построить культуру безопасности, обслуживания через доверие и честность, которая будет рассматривать медицинские ошибки открытым и честным путем во взаимодействии с пациентами.

3. Задачи

3.1. **Обучение:** персонал ОССНМП должен знать о системе отчетов об инциденте.

3.2. **Сообщение:** персонал должен своевременно и адекватно передавать информацию об инцидентах, проблемах, потенциальных клинических и неклинических ошибках, и неожиданных клинических исходах.

3.3. **Анализ инцидента:** Отдел менеджмента качества и управления рисками должен классифицировать инцидент и организовать соответствующий разбор.

3.4. **Анализ, мониторинг тенденций и корректирующих мер:** выявление тенденций происхождения инцидентов на уровне структурных подразделений и ОССНМП

3.5. **Обсуждение/Обратная связь:** Обеспечение обсуждения и обратной связи с пациентами и родственниками о принятых мерах, промежуточных и итоговых результатах, а также со структурными подразделениями о результатах анализа с рекомендациями мер.

3.6. **Выполнение корректирующих мер:** выполнение ответственными лицами мер по устранению и предотвращению инцидентов в рамках своей сферы контроля.

3.7. **Контроль мер:** Оценка эффективности профилактических мер или процедурных изменений, направленных на устранение инцидента или уменьшение риска несчастного случая, травмы, повреждения или утери



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

личных вещей.

4. Область применения:

Выполнение настоящих правил обязательно во **всех подразделениях и транспортных средствах** ОССНМП и распространяются на всех сотрудников ОССНМП, включая сотрудников аутсорсинговых служб ОССНМП.

Сообщению подлежат все виды инцидентов, экстремальных событий (чрезвычайных событий), а также потенциальные ошибки (почти ошибки).

5. Основные принципы

- Выражение сожаления
- Раскрытие информации о клиническом инциденте
- Поддержка персонала и обучение
- Поддержка недееспособных и несовершеннолетних
- Поддержка пациента
- Система обеспечения стандартов клинической практики
- Конфиденциальность
- Справедливость
- Не карательные меры
- Системный подход
- Командное решение

6. Права пациентов и Этические принципы

Согласно Кодекса Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения» (глава 12, статья 77, разделы 9 и 10), граждане РК имеют право на безвозмездное и регулярное получение от государственных органов, организаций и лечащего врача в пределах их компетенции достоверной информации о методах профилактики, диагностики, лечения заболевания и медицинской реабилитации, клинических исследованиях, факторах, влияющих на здоровье, включая состояние среды обитания, условия труда, быта и отдыха, здоровом питании и безопасности пищевых продуктов; получение от государственных органов, независимых экспертных организаций и субъектов в сфере обращения лекарственных средств, медицинских изделий информации о



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыбинской области

безопасности, эффективности и качестве реализуемых лекарственных средств, медицинских изделий.

Основным этическим требованием является проявление честности и открытости в течение всего времени оказания медицинской помощи пациентам. В противном случае, пациенты теряют доверие к медицинским специалистам и медицинской организации, где они получают медицинскую помощь. ОССНМП ожидает от медицинских специалистов ставить интересы пациента на первое место. В этическую основу разглашения входит также уважение автономности пациента. Данное уважение требует от медицинского персонала активно информировать пациента обо всех аспектах ухода. Пациенты имеют право быть свободными от любых ошибочных убеждений в отношении их состояния здоровья. Это позволит пациентам принимать информированные решения без чрезмерного влияния или принуждения.



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыубинской области

7. Определения, сокращения, аббревиатуры

Открытое разглашение (Open Disclosure) является открытым обсуждением инцидента, который понес за собой нанесение вреда (или мог бы нанести вред в будущем) пациенту в момент оказания медицинской помощи.

Выражение сожаления – выражение сожаления за вред, испытанный пациентом.

Неблагоприятное событие – непредвиденный, нежелательный или потенциально опасный случай в медицинской организации. Данные события часто являются результатом потенциальных ошибок или почти ошибок.

Near Miss / потенциальная ошибка или почти ошибка – любой процесс или отклонение, которое не повлияло на исход, но его повторение несет высокий риск неблагоприятного события (нанесения вреда пациенту).

Error / ошибка или инцидент – непреднамеренное действие либо бездействие, которое не приводит к достижению желаемого результата. По последствиям, можно выделить инциденты, при которых:

- **Нет вреда** – это действие или бездействие без негативного исхода.
- **Есть незначительный вред** – это действие или бездействие, которое приводит к незначительным или умеренным нарушениям физического или психического состояния пациента.

Sentinel Event / чрезвычайное или экстремальное событие – инцидент, повлекший значительный вред здоровью или смерть (не связанный с естественным исходом заболевания). В ОССНМП к таким относятся события:

а) непредвиденная смерть, включая, но не ограничиваясь,
- смерть, которая не связана с естественным течением болезни пациента или его патологическим состоянием, таким как непредвиденная смерть во время транспортировки;

- самоубийство при транспортировке;
- смерть персонала или гражданина в результате автомобильной аварии;

б) изнасилование, насилие, такое как нападение (приводящее к смерти или долговременная потеря функционирования), или человекоубийство (умышленное убийство) пациента, сотрудника, практикующего врача или другого лица во время транспортировки.

в) инвалидность (потеря конечности или функции) или значительная психологическая травма, несвязанная с естественным течением болезни.

«Поддерживающий» человек - лицо, представляющее интересы пациента, идентифицированное самим пациентом (родственник/друг/один



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыобинской области

из родителей/опекунов), которому будет предоставляться информация в случае неблагоприятного события (клинического инцидента) с учетом требований конфиденциальности и приватности, а также внутренних правил ОССНМП.

Сотрудник, ответственный за клинические риски – сотрудник, который несет ответственность за управление рисками, связанными с оказанием медицинской помощи. Данный сотрудник должен иметь определенный стаж работы для того, чтобы вызывать доверие, и быть способным продвигать изменения для улучшения. Данный сотрудник будет вести мониторинг внедрения процесса открытого разглашения в рамках организации.

8. Порядок действий при инциденте

При выявлении инцидента/ошибки или потенциальной ошибки, сотрудник должен (см. Приложение 1):

8.1. Выполнить или обеспечить мероприятия по улучшению состояния пациента (первая помощь, осмотр и пр.).

8.2. Выполнить или обеспечить мероприятия по защите здоровья окружающих (удаление потенциально опасных биологических жидкостей, предметов).

8.3. Сообщить об инциденте старшему по должности и другим лицам – по необходимости.

8.4. Запечатлеть/сохранить факты, информацию об инциденте (запомнить состояние пациента при инциденте, взять образцы для анализа, сфотографировать/заснять на видео место инцидента, сохранить упаковку, ампулу, этикетку препарата и др.).

8.5. В течение **24 часов** с момента происшествия сообщить об инциденте в СППИВЭ путем заполнения **формы отчет об инциденте**. (см. Приложение 2)

8.6. Заполненные формы опускаются в ящик для сбора инцидентов, который расположен в холле первого этажа на всех подстанциях ОССНМП. Также можно заполнить и отправить Отчет об инциденте по электронной почте на адрес expert-103-aktobe@mail.ru.

Порядок действий после уведомления об инциденте

8.8. После уведомления об инциденте, СППИВЭ оценивает вид инцидента по последствиям (см. Приложение 3).

8.9. Потенциальные инциденты с **незначительным риском** и случившиеся ошибки **без вреда** и с **незначительным вредом** для здоровья регистрируются в журнал по инцидентам и анализируются специалистом



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

СППиВЭ, данные обобщаются ежеквартально и докладываются руководителю СППиВЭ.

8.9.1. В случае необходимости, СППиВЭ направляет в соответствующие структурные подразделения рекомендации и другие сведения об инциденте (потенциальные инциденты с незначительным риском и случившиеся ошибки с незначительным вредом для здоровья).

8.10. Все инциденты сортируются и разделяются на случаи с медицинскими, медикаментозными ошибками с вредом для здоровья и без, а также немедицинские случаи (категория «прочие инциденты»).

8.10.1. Инциденты с медицинскими и с медикаментозными ошибками направляются на рассмотрение Руководству ОССНМП с последующим разбором специально созданной рабочей группой.

8.10.2. Немедицинские инциденты рассматриваются в зависимости от специфики инцидента с последующим разбором специально созданной рабочей группой при необходимости.

8.11. Ошибки и потенциальные ошибки со **значительным вредом для здоровья** должны быть оценены сразу и разбор должен быть проведен в течение 48 часов.

8.11.1. По согласованию с Руководством ОССНМП, СППиВЭ привлекает к разбору руководителей структурных подразделений, где случился инцидент, либо ответственного за область инцидента.

8.11.2. Методика анализа может включать:

- Анализ Корневых Причин (Root Cause Analysis, RCA) (см. форму QPS-01 «Схема анализа первопричин», Приложение 4);
- и другие.

8.12. По результатам анализа разрабатываются рекомендации (корректирующие меры).

8.13. План корректирующих мер доводится до сведения всех заинтересованных лиц (в том числе пациенты и/или родители), ответственных руководителей в течение 72 часов с момента происшествия инцидента.

8.14. СППиВЭ контролирует выполнение корректирующих мер.

8.15. Результаты разбора медицинских и медикаментозных ошибок докладываются на ближайшем заседании Медицинского Исполнительного Комитета / конференции медицинских работников.

8.16. Результаты разбора немедицинских случаев, связанных с безопасностью здания и коммунальными службами, докладываются на ближайшем заседании Комиссии по безопасности и управлению рисками.

8.17. Ежемесячно СППиВЭ делает агрегацию (структуризацию) данных



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыобинской области

по инцидентам поступивших за месяц (таблица) (см. Приложение 5).

8.18. Ежеквартально СППиВЭ делает анализ тенденций по инцидентам.

8.19. Периодически СППиВЭ направляет отчеты о положении дел инцидентами на рассмотрение Руководству и в другие инстанции по мере целесообразности.

9. Конфликты

В случае, если возникают споры между родственниками и партнерами пациентов или друзьями в вопросе кто должен получать информацию от медицинского персонала, пожелания пациента, указанные в форме «Общее информированное согласие», должны учитываться как первостепенные. Вдобавок, некоторые лица находятся в законном родстве с пациентами, что дает им право получать информацию о состоянии здоровья пациента (например, родители, официальные опекуны или душеприказчик).

10. Обучение

Руководители структурных подразделений должны обучать новых работников алгоритму сдачи отчетов об инциденте при проведении первичного и др. инструктажа на рабочем месте.

Сотрудник СППиВЭ при обходах подразделений обучает и проверяет знания сотрудников др. подразделений системе сбора отчетов об инциденте.

Сотрудник СППиВЭ перед устройством нового сотрудника на работу проводит вводный инструктаж, который включает обучение о системе подачи отчетов об инциденте.

11. Контроль выполнения

11.1 Контроль исполнения ведет СППиВЭ и главный врач ОССНМП;

11.2 Все инциденты анализируется ежеквартально и отчет направляется Руководству ОССНМП.

12. Ссылки:

12.1 OpenDisclosure. Health Care Professionals Handbook. © Commonwealth of Australia, 2003

12.2 Canadian Disclosure Guidelines. Being open with patients. © Canadian Patient Safety Institute, 2011

12.3 Disclosure of medical error: policies and practice. JawaharKalra, K.Lorne Massey, AmithMulla. J R Soc Med 2005;98:307–309.



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

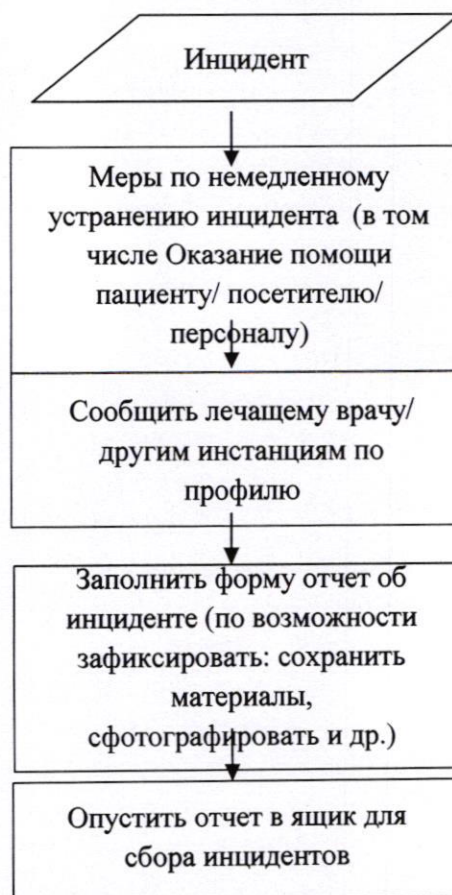
12.4 Hospital Disclosure Practices: Results Of A National Survey. Rae M. Lamb, David M. Studdert, Richard M.J. Bohmer, Donald M. Berwick and Troyen A. Brennan Health Affairs, 22, no.2 (2003):73-83 doi: 10.1377/hlthaff.22.2.73.

12.5 Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения».

12.6. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-225/2020. Об утверждении правил оказания скорой медицинской помощи, в том числе с привлечением медицинской авиации;

12.7. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ – 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций».

Приложение 1 СХЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ ОБ ИНЦИДЕНТЕ





ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

* либо выслать по электронной почте на адрес Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы (СППиВЭ) или на почту: expert-103-aktobe@mail.ru



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыубинской области

Приложение 2

ОТЧЕТ ОБ ИНЦИДЕНТЕ

Пожалуйста, заполните все следующие пункты течение 24 часов с момента происшествия инцидента (чрезвычайной ситуации, медицинской ошибки, травмы пациента или сотрудника) и передайте в службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы кабинет 203 либо можете отправить отсканированный вариант на электронный адрес: expert-103-aktobe@mail.ru

Спасибо за Ваш вклад в предотвращение неблагоприятных случаев!

Общие данные об инциденте

Дата инцидента: ___/___/20__г	Время инцидента: ___ч ___мин	Место инцидента: (подстанция, кабинет и др.) _____
Заполнил/-а (по желанию, Ф.И.О.): _____ <input type="checkbox"/> врач <input type="checkbox"/> фельдшер <input type="checkbox"/> санитар/-ка <input type="checkbox"/> др.:		
Вовлеченные лица: <input type="checkbox"/> Пациент <input type="checkbox"/> Персонал: _____ _____ Другие: _____	Последствия: <input type="checkbox"/> Без вреда здоровью <input type="checkbox"/> Незначительный вред здоровью <input type="checkbox"/> Значительный вред здоровью <input type="checkbox"/> Летальный исход <input type="checkbox"/> Падение (с травмой или без) <input type="checkbox"/> Удар электрическим током <input type="checkbox"/> Ожог <input type="checkbox"/> Попадание крови, и др. биологической жидкости <input type="checkbox"/> Укол иглой, острым предметом <input type="checkbox"/> Производственная травма <input type="checkbox"/> Неверная/ неточная запись в документах, АДИС <input type="checkbox"/> Проблема с эксплуатацией оборудования. <input type="checkbox"/> Другое	Оказана помощь: <input type="checkbox"/> Помощь не требовалась <input type="checkbox"/> Местно (холод, повязка, обработка) <input type="checkbox"/> Госпитализация <input type="checkbox"/> Другое



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыобинской области

ОПИСАНИЕ СОБЫТИЯ.

Имя (при желании), название, номер телефона _____ Дата _____

РАЗБОР ИНЦИДЕНТА

РУКОВОДИТЕЛЬ

Имя (при желании), название, номер телефона _____ Дата _____

**ОТДЕЛ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА:
КОММЕНТАРИЙ, ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.**



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыбинской области

Приложение 3

Схема анализа первопричин

<u>Уровень анализа</u>		<u>Вопросы</u>	<u>Обнаружены</u>	<u>Первопричина?</u>	<u>Спроси Почему?</u>	<u>Принять меры</u>
1	2	3	4	5	6	7
Что случилось?	Чрезвычайное событие	Детали события (Краткое описание)				
		Дата, время и место события				
		На какую область / службу повлияло событие?				
Почему это произошло?	Процесс или деятельность, с которым связано произошедшее событие?	Какова проектная последовательность процесса? (Блок схема может быть полезной)				
Каковы были более непосредственные	Человеческий фактор	Какие человеческие факторы действовали на исход процесса?				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

факторы? (Обычные различные варианты «особых	Фактор, связанный с оборудованием	Как работа оборудования повлияла на исход процесса?				
причин»)						
	Контролируемые факторы окружающей среды	Какие внешние факторы напрямую повлияли на исход процесса?				
	Неконтролируемые внешние факторы	Действительно ли они вне влияния организации?				
	Другие	Есть ли другие факторы, которые имеют непосредственное влияние на исход процесса?				
		На какие другие области или услуги повлияли данные факторы				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

Эта форма разработана для содействия в организации пошаговой анализа основных причин. Не всегда каждый процесс можно подвести под данную схему анализа. Тогда рекомендовано использовать дополнительные вопросы. Главная цель методики – как можно полнее ответить на все возможные вопросы и исследовать все возможности.

Как помощь во избежание «невыясненных вопросов», предоставленные три колонки справа могут быть заполнены позднее:

-В графе «Первопричина?» ответ должен быть «Да» или «Нет» по каждому обнаружению. Обычно главной причиной считается такой фактор, который при модификации является возможным источником снижения риска. Если же относящийся к случаю фактор не есть главная причина, то далее к нему задается вопрос «Почему?». Если какое-то определенное обнаружение, которое имеет отношение к событию, не является основной причиной, будьте уверены, что это отражено в анализе с вопросом «Почему?». Каждый фактор определенный как первопричина является основанием для принятия мер в рамках плана действий.

-Графа «Спроси «Почему?» поставьте отметку в каждом случае, когда непонятно почему произошло (или не произошло, но было ожидаемо) конкретное явление, т.е. старайтесь вникнуть в суть проблемы. Далее каждый пункт с отметкой

«Почему?» подвергается детальному разбору

-Графа «Принять меры?» делается отметка, если находка несет возможность для сокращения рисков. Далее каждый пункт с отметкой «Действие?» подвергается детальному разбору.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

Почему это случилось? С какими системами процессами связаны указанные факторы?	Проблемы с кадровым обеспечением	В какой степени персонал соответствует требуемой квалификации и компетенции для выполнения обязанностей?				
		Как соотноситься нынешняя штатная численность с требуемой?				
		Каковы меры по профилактике сокращения эффективной численности персонала?				
		В какой степени оценивается качество работы персонала в разбираемом процессе?				
		Как можно усовершенствовать вводный инструктаж и обучение на рабочем месте?				
	Проблемы с управлением информацией	В какой степени в случаях необходимости доступна важная информация? Насколько точна, полна и однозначна?				
		Насколько адекватен обмен				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

		информацией среди участников процесса?				
	Риски управления окружающей средой	В какой степени окружение (оборудование, здание) соответствует выполнению процесса?				
		Присутствует ли система, определяющая риски окружающей среды?				
		Какие ответные действия на экстренные ситуации были разработаны и проверены?				
	Проблемы в управлении: - Корпоративная культура	В какой степени корпоративная культура способствует распознаванию и сокращению рисков?				
	- Поддержка обмена информацией	Какие есть препятствия для донесения информации о возможных рисках?				
	- Ясная связь приоритетов	Насколько доступно разъясняется предупреждение нежелательных явлений как высокоприоритетное направление? Как?				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

	Неконтролируемые факторы	Что может быть сделано для защиты от последствий неконтролируемых факторов?				
План действий Для каждой находки в ходе анализа, требующей принятия действий, укажите какое действие предпринять, к какому сроку и как оно будет оценено, ИЛИ если в ходе анализа решено в этот раз не предпринимать действий, укажите обоснование для данного решения. Удостоверьтесь, что избранная мера позволяет сделать заключение об эффективности вмешательства. Оцените возможность	Стратегии по сокращению рисков	Меры для оценки эффективности мероприятий				
	Мероприятие №1:					
	Мероприятие №2:					
	Мероприятие №3:					
	Мероприятие №4:					
	Мероприятие №5:					



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской
помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

проведения пилотного
тестирования
запланированного

Мероприятие №6:



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыобинской области

Приложение 4

Таблица ежемесячной статистики инцидентов

№	Индикатор	месяц	месяц	Месяц	месяц
A	общее число инцидентов (подано в СППиВЭ сообщений об инциденте), из них:				
1	С вовлечением пациентов:				
1.1	всего инцидентов с вредом для здоровья пациентов				
1.2	Число падений пациентов:				
1.2.1	получено травм при падении пациентов				
1.3	Количество инцидентов с медикаментами:				
1.3.1	из них с вредом для здоровья пациента				
1.3.2	почти ошибка				
1.3.3	отсутствие ЛС и ИМН				
1.4	прочие инциденты с пациентами:				
1.4.1	из них с вредом для здоровья пациента				
1.5	Выявлено пролежней				
2	С вовлечением персонала				
2.1	число прочих инцидентов				
2.2	число падений персонала				
2.2.1	из них с вредом для здоровья				
2.3	Число получений травм иглами от шприцев и острыми предметами, попадания крови и биологических жидкостей организма во внешнюю среду.				
3	С вовлечением посетителей				
3.1	Число падений посетителей:				
3.1.1	Из них получено травм при падении				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актыубинской области

Приложение 5

Примеры ключевых фраз для применения в разговоре с пациентом

Предмет обсуждения	Примеры
Выражение сожаления	«Мне очень жаль, что с Вами это случилось» «Я понимаю, что данный инцидент причинит Вам огромную боль/расстройство/беспокойство/переживания»
Известные факты, установленные во время первичного обсуждения в команде	«Нам удалось установить, что...» «К сожалению, произошло» «Мы точно не уверены, что случилось; однако, мы проводим служебное расследование в данный момент, в ходе которого мы будем Вам предоставлять информацию по мере появления
Вопросы к пациенту	«Как Вы себя чувствуете?» «Есть у Вас вопросы по поводу того, что мы с Вами сейчас обсудили?» «Что Вы думаете, что могло произойти?» «Вы должно быть чувствуете себя очень разочарованным/рассерженным/расстроенным/возмущенным по поводу случившегося» «На Вашем месте я бы тоже так себя чувствовал/а»
Обсуждение медицинского ухода	«Я изучил/а произошедшую ситуацию и я думаю, что эти изменения в уходе необходимо выполнить» «Я буду рядом с Вами на каждом этапе лечения, и вот то, что я считаю, мы должны сделать...»
Выявление побочных эффектов	«Вы можете испытать некоторое время позже...в этом случае Вы должны...»
Что будет дальше (расследование инцидента и обратная связь)	«Наша организация уделяет этому случаю большое внимание, мы будем устанавливать причины, которые привели к инциденту» «Мы предпримем шаги для извлечения урока из случившегося, чтобы в будущем инцидент не повторился с другими пациентами»



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

Управление здравоохранения Актюбинской области

<p>Контактные данные в случае, если появятся дополнительные вопросы</p>	<p>«Я знаю, что это тяжело воспринимать и пройти через это, но я буду готов/а ответить на дополнительные вопросы в любое время, когда Вы пожелаете»</p> <p>«Мы будем рады сообщить Вам информацию об итогах расследования и изменениях, которые мы</p>
	<p>осуществили, в качестве результата»</p> <p>«Вы хотите, чтобы я связался/ась с Вами, чтобы договориться о следующей встрече?»</p> <p>«Вы предпочитаете получить письменный документ, излагающий все факты инцидента и результаты расследования?»</p> <p>«Вот здесь мой номер телефона. Вы можете связаться со мной, если у Вас возникнут еще вопросы или если Вы передумаете о времени следующей нашей встречи для дальнейшего обсуждения инцидента»</p>



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

Лист регистрации изменений

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



Лист ознакомления

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер СМП	Александровичев Курсуиды		<i>[Signature]</i>
2	фельдшер СМП	Курданов Сергей		<i>[Signature]</i>
3	фельдшер СМП	Криштофович ИВ		<i>[Signature]</i>
4	фельдшер СМП	Митин ИИ		<i>[Signature]</i>
5	врач СМП	Камфарбаева ВК		<i>[Signature]</i>
6	фельдшер СМП	Мусорский		<i>[Signature]</i>
7	фельдшер СМП	Жигарина Ольга		<i>[Signature]</i>
8	фельдшер СМП	Троцкий И		<i>[Signature]</i>
9	фельдшер СМП	Григорьев Иван		<i>[Signature]</i>
10	фельдшер СМП	Браун СМП		<i>[Signature]</i>
11	фельдшер СМП	Жураев		<i>[Signature]</i>
12	фельдшер СМП	Тенерева ИИ		<i>[Signature]</i>
13	фельдшер СМП	Тимофеев ИИ		<i>[Signature]</i>
14	фельдшер СМП	Михайлов ИИ		<i>[Signature]</i>
15	фельдшер СМП	Чуев А		<i>[Signature]</i>
16	врач СМП	Новичков С.И.		<i>[Signature]</i>
17	фельдшер СМП	Авдеев		<i>[Signature]</i>
18	фельдшер СМП	Колесников		<i>[Signature]</i>
19	фельдшер СМП	Соловьев		<i>[Signature]</i>
20	фельдшер СМП	Колесников ИИ		<i>[Signature]</i>
21	фельдшер СМП	Рамаданов Т		<i>[Signature]</i>
22	фельдшер СМП	Жигарина		<i>[Signature]</i>
23	фельдшер СМП	Мухомет		<i>[Signature]</i>
24	фельдшер СМП	Спирин		<i>[Signature]</i>
25	СМ.ВР СМП	Спирин ИИ		<i>[Signature]</i>



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Врач	Зубаирова	02.03.23	[Signature]
2	ф.р.	Ашмбатова	02.03.23	[Signature]
3	Врач	Челмербаева	02.03.23	[Signature]
4	ф.р.	Даяншина	02.03.23	[Signature]
5	ф.р.	Омибасар	02.03.23	[Signature]
6	врач	Вереничева	21.11.23	[Signature]
7	Мухоманов.		02.03.23	[Signature]
8	ф.р.	Темин.	02.03.23	[Signature]
9	ф.р.	Мухомбетов	02.03.2023	[Signature]
10	ф.р.	Мордабаева С	02.03.2023	[Signature]
11	ф.р.	Аманжол	02.11.23	[Signature]
12	ф.р.	Аманжол	02.11.23	[Signature]
13	ф.р.	Ибрагимов	02.11.23	[Signature]
14	ф.р.	Аманжол	02.11.23	[Signature]
15	ф.р.	Шорова А.А.	02.03.23	[Signature]

11

The first part of the paper is devoted to a general discussion of the problem. It is shown that the problem is well-posed in the sense of Hadamard. The second part is devoted to the construction of the solution. The third part is devoted to the numerical solution of the problem. The fourth part is devoted to the numerical solution of the problem. The fifth part is devoted to the numerical solution of the problem.



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф/р	Абалва	02.03.23	
17	ф/р	Эбогаров Д	02.03.23	
18	ф/р	Мусаев	02.03.23	
19	ф-р	Тарим	02.03.23	
20	ф-р	Саму Б	02.03.23	
21	ф-р	Кареев О.В	02.03.23	
22	ф-р	Мурзаев Д	02.03.23	
23	ф-р	Жиде Н	02.03.23	
24	ф-р	Абдикерем	02.03.23	
25	ф-р	Берик Р	02.03.23	
26	ф-р	Маташев Д	03.03.23	
27	ф-р	Бамбаев Ф.К	3.03.23	
28	ф-р	Суатов	03.03.23	
29	ф-р	Табеев И.В	03.03.23	
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыубинской области

Лист ознакомления

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Ахмедов	ф-р	03.03.23	[Signature]
2	Исмаилов	ф-р	05.03.23	[Signature]
3	Алиханов	ф-р	3.03.23	[Signature]
4	Исмаилов	ф-р	3.03.23	[Signature]
5	Ахмедов В.В.	ф-р	03.03.23	[Signature]
6	Алиханов	врач	3.03.23	[Signature]
7	Исмаилов Т.	ф-р	3.03.23	[Signature]
8	Махмудов Д.	ф-р	3.03.23	[Signature]
9	Бозоргов М.	ф-р	3.03.23	[Signature]
10	Мирзаев	ф-р	3.03.23	[Signature]
11	Талиев И.	ф-р	3.03.23	[Signature]
12	Исмаилов А.	ф-р	03.03.23	[Signature]
13	Маратов Е.	ф-р	03.03.23	[Signature]



Государственное коммунальное предприятие «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

16	Наурмураев	Ф-Р	03.03.23	Наур
17	Некотова	Ф-Р	3.03.23	Некотова
18	Александров	Ф-Р	2.03.23	Александров
19	Гамбаров	Ф-Р	3.03.23	Гамбаров
20	Сармаев	Ф-Р	3.03.23	Сармаев
21	Аманжолов	Ф-Р	3.03.23	Аманжолов
22	Менделеев М.	Ф-Р	03.03.23	Менделеев
23	Александров	Ф-Р	02.03.23	Александров
24	Иванов	Ф-Р	03.03.23	Иванов
25	Каймураев	Ф-Р	03.03.23	Каймураев
26	Сармаев	Ф-Р	03.03.23	Сармаев
27	Александров	Ф-Р	03.03.23	Александров
28	Матюков	Ф-Р	03.03.23	Матюков
29				
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актюбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Фельдшер	Сарсембек Е.А.		
2	Фельдшер	Тиммаев М.Е.		
3	Врач	Арсланов А.Б.		
4	Фельдшер	Чембаев В.Ч.		
5	Фельдшер	Чонкаев К.К.		
6	Фельдшер	Куржабаев Г.А.		
7	Фельдшер	Башар И.К.		
8	Фельдшер	Манабаев А.К.		
9	Врач	Иманкулов А.С.		
10	Фельдшер	Аманжолбеков В.М.		
11	Врач	Мурзаев М.Т.		
12	Фельдшер	Бахоткаев Р.М.		
13	Фельдшер	Сидраев А.Ч.		
14	Фельдшер	Шибес И.Т.		
15	Фельдшер	Амренов И.А.		
16	Фельдшер	Тураров А.М.		
17	Фельдшер	Мурман А.Б.		
18	Фельдшер	Бимтабаев А.Б.		
19	Фельдшер	Арауов А.М.		
20	Фельдшер	Ермеков Т.К.		
21	Фельдшер	Абдушев С.Б.		
22	Фельдшер	Аманжолбеков Б.С.		
23	Фельдшер	Акумов Б.Д.		
24	Фельдшер	Ермеков И.К.		
25	Фельдшер	Жеңербаев К.		
26	Фельдшер	Тиммаев Р.Д.		
27	Врач	Мурманов К.К.		
28	Фельдшер	Жарасалиев Б.Т.		
29	См. врач	Аманжолбеков В.М.		
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фельдшер	Серсенбаев Е.А		
2	фельдшер	Жилеяшев М.Е		
3	Вроч	Адилев А.Б		
4	фельдшер	Четембай Е.Ж		
5	фельдшер	Коттонов К.К		
6	фельдшер	Кодрабаев Ч.А		
7	фельдшер	Батыр К.К		
8	фельдшер	Жалыбай А.К		
9	Вроч	Иманкулова А.С		
10	фельдшер	Аманжолбаева А.М		
11	Вроч	Жуманалиев Т.Ж		
12	фельдшер	Байрайтжан К.М		
13	фельдшер	Ескуполова А.Ж		
14	фельдшер	Шельяс К.Т		
15	фельдшер	Отеленов К.А		
16	фельдшер	Пурраев М.М		
17	фельдшер	Мунтеев А.Б		
18	фельдшер	Болматбаев А.Б		
19	фельдшер	Арматов А.М		
20	фельдшер	Ержан Р.К		
21	фельдшер	Коздолов Е.Б		
22	фельдшер	Айтмухамбетов Б.С		
23	фельдшер	Аманжолбаев А.М		
24	фельдшер	Ермен К.К		
25	фельдшер	Жекербеков Ж		
26	фельдшер	Жилектеев Р.Д		
27	Вроч	Мусинова К.К		
28	фельдшер	Суробакеев Б.М		
29	Ст. Вроч	Аманжолбаева А.М		
30				



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	врач	Мельников А. В.	05.03.23	
2	фельдшер	Айбаева А. А.	05.03.23	
3	фельдшер	Омарпашия	05.03.23	
4	фельдшер	Рахметов	05.03.23	
5	фельдшер	Сурганов	05.03.23	
6	ф-р	Исмаилов	05.03.23	
7	ф-р	Хурмутов Р.	05.03.23	
8	ф-р	Баскаков Н.	05.03.23	
9	ф-р	Кузнецов Д.	05.03.23	
10	Фр	Юрдишвили Д.	05.03.23	
11	ф-р	Калиев Р.	05.03.23	
12	ф-р	Васильев Д.	05.03.23	
13	Фр	Алиев Н.	05.03.23	
14	ф-р	Сайтбаев М. Р.	05.03.23	
15	ф-р	Камбаров А.	05.03.23	
16	ф-р	Тожабалов Ч.	05.03.23	



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф-р.	Глушатов Н.Н.	05.03.2023.	
17	ф-р	Жилалов Р.С	05.03.2023	
18	зр	Жоурушев	5.3.23	
19	фр	Мелис Д	5.3.23	
20	вр.	Касымов	05.03.23	
21	вр	Мухомов Б. С	05.03.23	
22	ф-р	Сатиева	5.03.23	
23	ф-р	Нурмаев Р	5.03.23	
24	ф-р	Джанаров	5.03.23	
25	ф-р	Бабажанов	5.03.23	
26	ф-р	Ишмидев А	05.03.23	
27	ф-р	Баймолтаев	05.03.23	
28	вр.	Темов Р.Р.	05.03.23	
29	ф-р	Токтабаев	05.03.23	
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер	Шокоурбай Т.Б		<i>[Signature]</i>
2	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
3	фельдшер	Дазарбаев. +		<i>[Signature]</i>
4	фельдшер	Жирахеев А.Г		<i>[Signature]</i>
5	фельдшер	Умаров. Е.Н.		<i>[Signature]</i>
6	фельдшер	Маматов		<i>[Signature]</i>
7	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
8	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
9	врач	Намуров Р.А		<i>[Signature]</i>
10	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
11	фельдшер	Всманхан Ж.И.		<i>[Signature]</i>
12	фельдшер	Шасуев А.Т		<i>[Signature]</i>
13	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
14	фельдшер	Алиханов Н.И.		<i>[Signature]</i>
15	фельдшер	Дурдинаев Р		<i>[Signature]</i>
16	фельдшер	Красновский М.С		<i>[Signature]</i>
17	фельдшер	Алиханов Н.И.		<i>[Signature]</i>
18	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
19	фельдшер	Красновский М.С		<i>[Signature]</i>
20	фельдшер	Сейтбеков А.Т		<i>[Signature]</i>
21	врач	Красновский М.С		<i>[Signature]</i>
22	врач	Андреев		<i>[Signature]</i>
23	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
24	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
25	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>
26	сест. мед	Воробейников		<i>[Signature]</i>
27	фельдшер	Муртедина Д		<i>[Signature]</i>



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фр	Ашев Р. Ч		
2	фр	Илухадриева Н.		
3	врач	Казиева су		
4	фр	Алиев А		
5	ф-р	Азубайтова		
6	ф-р	Миромбекова		
7	фр	Бердубаев		
8	фр	Бишутынов		
9	ф-р	Ерашев Е. Б.		
10	фр	Намашанова		
11	ф-р	Алиманова Р		
12	фр	Жукишкешева О		
13	фр	Козаренко В		
14	ф-р	Хайриг К		
15	ф-р	Байманов Р		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыобинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекоралиева		
17	опр	Мастомбаева		
18	опр-р	Акишев		
19	опр-р	Файзишев		
20	опр	Исмаилов		
21	опр-р	Тажуров		
22	опр-р	Асубайханов		
23	опр	Гусейнова		
24	опр	Сарбаева Р		
25	опр-р	Чумашибаева А		
26	опр-р	Султанова Д		
27	опр-р	Усманбаева		
28	опр	Калимуллин		
29	опр	Халипов		
30	опр	Габеев		



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фр - р	Кабеев А		
2	фр - р	Чамбеев А		
3	фр	Бирюбин А		
4	фр	Дроздов Р		
5	фр	Калин В		
6	фр	Колесников		
7	фр - р	Киселев		
8	фр - р	Азубайлы		
9	фр - р	Колесов С		
10	фр - р	Ершова		
11	фр	Калимаханов		
12	фр - р	Иманова		
13	фр - р	Иванова Т		
14	фр	Селезнев		
15	врач	Корсаков		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ
Управление здравоохранения Актыбинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекдусиева		Бекд.
17	фр	Мамтобоева		Мамт.
18	ф-р	Кемелбаев		Кемел.
19	ф-р	Кусмулате		Кусмул.
20	фр	Валиханов		Валих.
21	фр	Алиев		Алиев.
22	фр	Мироманова		Миром.
23	фр	Козоренко		Козор.
24	врач	Исаидин		Исаид.
25	фр-р	Селевдин		Селевд.
26	фр	Велидибеков		Велид.
27	ф-р	Каробайда-Р		Кароб.
28	ф-р	Турар-Р.		Турар.
29	фр	Жуналиева		Жуналиев.
30	фр	Чиналбаева		Чинал.