

Цифровая трансформация внутренних аудитов в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ РКБ им.Г.Г.Куватова

Проект в номинации

Управление качеством медицинской помощи: изменение стереотипов

Организация

ГБУЗ РКБ им.Г.Г.Куватова

Участники проекта

Авзалов Мурад разилович

главный врач

Уфа

РКБ им.Г.Г.Куватова

Кулова Динара Тагирьяновна

Заместитель главного врача по организационно- методической работе

Уфа

РКБ им.Г.Г.Куватова

Бикбулатов Владислав Русланович

Заведующий отделом управления качеством медицинской помощи и стратегического развития

Уфа

РКБ им.Г.Г.Куватова

Азнагулова Елена Гафтарановна

Врач статистик отдела управления качеством медицинской помощи и стратегического развития

Уфа

РКБ им.Г.Г.Куватова

Ганиева Зиля Мидхатовна

провизор отдела управления качеством медицинской помощи и стратегического развития

Уфа

РКБ им.Г.Г.Куватова

В ГБУЗ РКБ им. Г.Г. Куватова улучшили организацию внутреннего аудита, сократив сроки согласования документов на 80% и подготовку программ на 60%. Внедрение Telegram-бота и автоматизация отчетности повысили эффективность процесса.

Описание проекта

Описание проблемы и сложностей ситуации, которая потребовала решения;

Организация внутреннего аудита (проверки) столкнулась с рядом серьезных трудностей, существенно снижающих эффективность процессов и увеличивающих временные затраты.

Основные проблемы включают:

1. Проблемы организации внутреннего аудита:

Создание годового графика аудитов было осложнено необходимостью учитывать специфику работы всех структурных подразделений. Сложности с оперативным оповещением членов аудиторской группы и распределением обязанностей затрудняли своевременное начало аудита. Трудоемкий процесс подготовки сводных отчетов, их согласования, ознакомления персонала с результатами и контроля выполнения корректирующих мероприятий увеличивали общую продолжительность цикла аудита. Все эти факторы приводили к нарушению сроков проведения аудитов и снижению общей эффективности системы внутреннего контроля.

2. Трудности анализа несоответствий:

Анализ выявленных несоответствий становится сложной задачей из-за многообразия критериев оценки (стандарты ISO, практические рекомендации РЗН, нормативные акты). Имелась проблема быстрого анализа данных в различных разрезах (дата, отделение, профиль, рекомендации РЗН, стандарты ISO и т.д.). Ситуация усугублялась отсутствием удобных инструментов для обработки больших объемов данных, что препятствовало оперативному принятию мер и выявлению системных несоответствий. Проблемы с мониторингом выполнения предписанных мероприятий и применением риск-ориентированного подхода дополнительно усложняли ситуацию.

3. Проблемы документооборота:

Процесс оформления и хранения отчетов по аудитам был крайне неэффективным в бумажном виде. Ручное оформление, подписание и сканирование отнимали значительное время. Рассылка отчетов по электронной почте и размещение в общедоступных папках ограничивали доступ для ответственных лиц и повышали риск утечки информации. Остро стоял вопрос об обеспечении сохранности и доступности больших объемов информации и приложений в виде фотофиксации. Прозрачность отчетов также вызывала сомнения, информация могла искажаться на пути к высшему руководству, что препятствовало принятию обоснованных решений. Отсутствие единой системы хранения приводило к накоплению больших объемов документов в отделе управления качеством, и было не систематизировано в подразделениях.

Цель и показатели для измерения достижения цели;

Цель: Повышение эффективности внутренних аудитов

Показатели для измерения достижения цели:

1. Срок согласования документов;
2. Срок подготовки программы аудитов;
3. Срок подготовки отчетной документации по результатам аудита;
4. Автоматическая нумерация аудитов;
5. Автоматическое наполнение документации при помощи унифицированных форм;
6. Информирование участников группы аудиторов о предстоящем аудите через Telegram-бота, привязанного к системе аудитов;
7. Возможность оценки показателей в режиме реального времени:
 - Выявление системных несоответствий.
 - Удельный вес сроков устранения несоответствий.
 - Коэффициент устранения несоответствий.
 - Структура несоответствий по пунктам РЗН или ISO 9001:2015/7101:2023.

· Выполнение плана-графика аудитов.

Задачи, которые требовалось решить на пути достижения цели

Успешная трансформация системы внутреннего аудита в цифровую среду потребовала решения следующих ключевых задач:

1. **Переход на цифровую платформу:** переориентация всего процесса внутреннего аудита на использование цифровых технологий, что позволит ускорить обработку данных, повысить точность и облегчить управление информацией.
2. **Улучшение доступности и качества информации:** обеспечение удобства и точности сбора, анализа, обработки и систематизации данных в режиме реального времени для более оперативного принятия решений.
3. **Оптимизация времени на подготовительные этапы:** сокращение времени, затрачиваемого на планирование аудитов, составление отчетов и согласование готовых документов, благодаря внедрению автоматизированных процессов.
4. **Упрощение оформления отчетов:** разработка механизмов, облегчающих процесс оформления отчетов руководителями групп, что сократит временные затраты и повысит качество документации.
5. **Система оповещения аудиторской группы:** создание надежной системы уведомления участников аудиторской группы о предстоящих проверках, что обеспечит своевременное распределение обязанностей и минимизирует риски недопонимания.
6. **Контроль соблюдения сроков:** внедрение инструментов для мониторинга сроков проведения аудитов в соответствии с установленным планом, предотвращая задержки и обеспечивая соблюдение графика.
7. **Интеграция планирования аудитов с анализом рисков:** повышение взаимосвязанности процессов планирования аудитов с оценкой рисков и мониторингом нежелательных событий, что позволит уделять первоочередное внимание наиболее критичным областям.
8. **Поддержка риск-ориентированного подхода:** автоматизированный подсчет повторяющихся несоответствий для усиления риск-ориентированной стратегии и улучшения управления рисками.

9. **Создание унифицированных шаблонов:** разработка стандартных электронных форм для заполнения аудиторами, что облегчит сбор и обработку данных, а также стандартизирует процесс отчетности.

10. **Электронный документооборот:** полный перевод всех операций с документацией в электронную форму для ускорения обмена информацией и снижения бумажного оборота.

11. **Внедрение стандартов и рекомендаций в электронном виде:** интеграция практических рекомендаций РЗН и международных стандартов в цифровые инструменты для систематизации и упрощения работы с нормативной базой.

12. **Обеспечение защиты и конфиденциальности данных:** гарантированное обеспечение сохранности, доступности и конфиденциальности информации в условиях электронного документооборота.

Этапы реализации. Продолжительность:

· **Первый этап: создание тестовой версии.** Спустя месяц работы была готова базовая модель, которая позволила протестировать ключевые функции и механизмы взаимодействия.

· **Второй этап: масштабирование на всю медицинскую организацию.** Еще через два месяца продукт был успешно развернут во всех структурных подразделениях. Полный запуск проекта на всю больницу состоялся спустя **три месяца**.

· **Третий этап: постоянное совершенствование.** Далее началась непрерывная работа по улучшению и адаптации системы под меняющиеся требования и потребности медицинской организации. Продукт постоянно развивался, чтобы соответствовать высоким стандартам качества и удовлетворять растущие запросы пользователей.

Так, поэтапно, начиная с создания прототипа и заканчивая полным внедрением и последующим развитием, проект прошел путь от идеи до стабильной эксплуатации.

Необходимые ресурсы

Проектная команда

Состав команды - **5 человек**, каждый из которых обладает уникальными компетенциями:

Ø Куратор проекта,

Ø Руководитель направления,

Ø Эксперты в ключевых областях: ВКК и БМД, СМК, ИТ, проектное управление.

Полученные результаты (качественные, количественные).

Оптимизация временных затрат:

- Согласование документов: сокращение на **80%** (с 5 дней до 1 дня).
- Подготовка программы аудитов: ускорение на **60%**(с 20 часов до 8 часов).
- Формирование отчётности по итогам аудита: ускорение на **80%** (с 5 часов до 1 часа).

Внедрённые инструменты для повышения эффективности:

- Автоматизированная нумерация аудитов.
- Унифицированные формы для автоматического заполнения документации.
- Информирование участников через Telegram-бота, интегрированного с системой аудитов.

Мониторинг ключевых показателей в реальном времени:

- Удельный вес выполнения сроков по устранению несоответствий.
- Коэффициент устранения несоответствий.
- Структура нарушений по требованиям РЗН или ISO 9001:2015, ISO 7101:2023.
- Выявление системных несоответствий.
- Контроль выполнения планов аудитов.

Ключевые нововведения для улучшения процессов:

- Разработка и планирование годовых программ аудитов с учётом календарных графиков, групп и структурных подразделений.
- Автоматическое формирование отчёта по проведённым аудитам.
- Выявление системных несоответствий
- Контроль за своевременным устранением несоответствий

Внедрение этих улучшений позволило значительно повысить эффективность процесса аудита, снизив временные затраты, повысив точность результатов и обеспечив прозрачность на всех этапах.

Успешная система организации внутренних аудитов ГБУЗ РКБ им. Г.Г. Куватова легла в основу востребованных программ повышения квалификации Регионального центра компетенций и учебно-методического центра компетенций качества и безопасности в медицине. Интерес к этому опыту подтверждается участием 25 медицинских организаций из разных регионов РФ в семинаре-практикуме, проведенном в июне 2024 года в рамках конференции «Как провести эффективный внутренний аудит по качеству: опыт Республики Башкортостан».