



ЦЕНТР РЕГИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Центр регионального взаимодействия
ул. Болдина 98А, Тула, 300028
тел. 8 (4872) 72-12-25
ОГРН 1177154011341
ИНН 7104075300
03.06.2019 № 27/14

И.о. министра здравоохранения
Забайкальского края
Старновскому Д.С.

Уважаемый Дмитрий Сергеевич!

ООО «Центр регионального взаимодействия» приглашает Вас принять участие в работе **Всероссийской Конференции «Процессный подход к развитию медицинской организации»** и просит оказать содействие в оповещении подведомственных Вам медицинских организаций, а также обеспечении участия заинтересованных лиц.

Даты проведения: 24- 27 сентября 2019 года

Место проведения: г. Санкт-Петербург, Park Inn by Radisson Прибалтийская

Главной целью Конференции является многогранное рассмотрение и проработка составляющих развития любой медицинской организации на современном этапе.

Вопросы, которые будут рассмотрены в рамках Конференции:

- ✓ Организация обратной связи с пациентами как элемент стратегии менеджмента качества (пациент-центрированный подход)
- ✓ Региональный пример организации обратной связи с пациентом
- ✓ Отраслевые практики повышения эффективности на основе процессного подхода к управлению организацией (международные требования, интегрированные в российскую действительность)
- ✓ Личная эффективность и взвешенный подход к управлению
- ✓ Тайм-менеджмент или правильная организация рабочего времени руководителя
- ✓ Посещение ведущих учреждений здравоохранения г. Санкт-Петербурга

Эксперты Конференции: Федонников Александр Сергеевич - Проректор по научной работе, начальник отдела инновационных технологий управления в лечении и реабилитации НИИТОН СГМУ, сертифицированный практикующий аудитор систем менеджмента

Муллина Анна Александровна - Сертифицированный ведущий аудитор систем менеджмента качества (ISO 9001), руководитель проектов по разработке и внедрению интегрированных систем менеджмента

Щербатых Елена Владимировна - Эксперт в сфере стратегического и операционного менеджмента, HR-технологий, деловых коммуникаций

Боднарюк Владимир Александрович - Ведущий эксперт-консультант компании «Организация Времени». Консультант-практик в вопросах управления и развития персонала, формирования регулярного и эффективного менеджмента организации

Более подробную информацию о Конференции можно уточнить у Ведущего специалиста по работе с регионами – Ильиных Марины Владимировны: 8 (4872) 75-12-25 доб.104, 8(902)905-58-70.

Приложение: Программа Конференции на бл.

С уважением,
Руководитель организационного комитета


© Центр регионального взаимодействия, 2019
тел. 8(4872)75-12-25, e-mail: crv@centr-rv.ru

К. В. Антонов
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
" 05 " 06 19 г.
Входящий № 3404

ЦЕНТР РЕГИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Всероссийская Конференция «Процессный подход к развитию медицинской организации» 24-27 сентября 2019 года, Санкт-Петербург

Программа Конференции

24 сентября, день 1	
08:00 – 10:00	Регистрация участников Конференции
	Федонников Александр Сергеевич
	<p>Проректор по научной работе, начальник отдела инновационных технологий управления в лечении и реабилитации НИИ травматологии, ортопедии и нейрохирургии, Саратовский государственный медицинский университет им. В.И. Разумовского.</p> <p>Сертифицированный практикующий аудитор систем менеджмента качества (ISO 9001)</p>

Современное российское здравоохранение – сложная система взаимодействий и механизмов, в центре которой находится главный ее субъект – пациент. Концепция системы здравоохранения придерживается принципов открытости и доступности для того, чтобы пациент своевременно мог получить необходимую ему медицинскую услугу. Это ни для кого не новость. Однако все ли так просто?

Прямое взаимодействие пациента и медицинской организации (далее – МО) не всегда является полноценным: часты недопонимания, отсюда – конфликты, жалобы, санкции со стороны проверяющих органов, стресс для обеих сторон процесса.

Что делать МО, чтобы осуществить полноценное взаимодействие с пациентами, вовремя решать текущие вопросы и наладить профилактику конфликтов? Как повысить уровень удовлетворенности услугами?

Региональный пример действенной работы с обратной связью с пациентами рассмотрим ниже.

10:00 – 13:00	Организация обратной связи с пациентами как элемент стратегии менеджмента качества: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Инструменты повышения качества информационного взаимодействия между субъектами здравоохранения - пациентами, медицинскими работниками.
---------------	---

11:30 – 11:45 перерыв	<ul style="list-style-type: none"> ✓ медицинскими организациями, органами управления здравоохранением ✓ Пациент-ориентированные информационные технологии в здравоохранении ✓ Сервисы онлайн коммуникации как способ обеспечить повышение доступности медицинской помощи и реабилитации. ✓ Опыт организации обратной связи с пациентами из различных регионов на базе НИИ травматологии, ортопедии и нейрохирургии Саратовского государственного медицинского университета им. В.И. Разумовского.
13:00 – 14:00	<p>Ответы на вопросы слушателей, дискуссия</p> <p>Обед</p>



Муллина Анна Александровна

Сертифицированный практикующий ведущий аудитор систем менеджмента качества (ISO 9001); аудитор систем управления охраной труда (ISO 45000) и окружающей среды (ISO 14001); Руководитель проектов по разработке и внедрению интегрированных систем менеджмента, а также проектов по внедрению процессного подхода в международных компаниях холдингового типа.

Повышение качества медицинских услуг на основе работы с обратной связью с пациентами дает новые возможности для развития организации. По сути, многие «болевые точки» и «точки роста» любое учреждение может выявить из диалога со своими клиентами (пациентами). Для этого лишь необходимо грамотно отработать, автоматизировать и контролировать этот процесс. Однако помимо обратной связи есть и другие аспекты, которые необходимо рассматривать в этой теме смежно и комплексно. Ведь МО подобна живому организму с множеством микро – и макропроцессов. Отсюда следует, что одним из наиболее верных подходов к качественному управлению МО в целом необходимо считать процессный, поскольку он рассматривает все важнейшие составляющие «здорового состояния», нормальной работы и в частности качественного предоставления услуг пациентам.

14:00 – 17:00	<p>Отраслевые практики повышения эффективности на основе процессного подхода к управлению организацией: (СЕКЦИИ ПРОХОДЯТ В ПАРАЛЛЕЛЬНОМ РЕЖИМЕ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Разработка и внедрение процессной модели организации, подготовка карты макропроцессов в соответствии с международными требованиями, предъявляемыми к системам менеджмента качества, интегрированным с бизнес-процессами PIQS (Process Integrated Quality System) ✓ Лин-инструменты оптимизации и повышения эффективности бизнес-процессов медицинской организации ✓ Причины потери качества оказания медицинских услуг и способы их устранения ✓ Система мониторинга качества оказываемых услуг ✓ Практический сценарий внедрения процессного подхода ✓ Основные проблемы и вызовы при внедрении процессного подхода и способы их решения
15:30 – 15:45 перерыв	<p>Ответы на вопросы слушателей, дискуссия</p>



Щербатых Елена Владимировна

Эксперт в сфере стратегического и операционного менеджмента, HR-технологий, деловых коммуникаций. Коуч профессионального, карьерного и бизнес развития, консультант в вопросах управления и развития персонала, формирования регулярного и эффективного менеджмента организации, построения и реструктуризации бизнес-процессов

Эффективность – это умение достигать поставленной цели в определенных условиях (время, ресурсы, качество). Для современного руководителя быть эффективным - значит обладать высокой профессиональной квалификацией и способностью оперативно решать стратегические и тактические задачи, стоящие перед организацией. Однако руководителю сложно быть эффективным в решении задач компании, если он не умеет эффективно решать личные задачи. По этой простой причине необходимо изучить инструменты повышения уровня личной эффективности, и только после этого переходить к изучению методов и подходов к управлению организацией и людьми.

14:00 – 17:00	<p>Семинар-тренинг: Личная эффективность и взвешенный подход к управлению (СЕКЦИИ ПРОХОДЯТ В ПАРАЛЛЕЛЬНОМ РЕЖИМЕ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Профессиональная и личностная зрелость руководителя ✓ Стратегическое мышление и планирование ✓ Восемь стратегий успеха. Когда и как применять ✓ Инструменты планирования и систематизации мышления ✓ Основные элементы устойчивости руководителя, методы их осознания и развития ✓ Эмоциональный интеллект <p>Ответы на вопросы слушателей, дискуссия</p>
18:00 – 20:00	Ужин

25 сентября, день 2



Боднарюк Владимир Александрович

Ведущий эксперт-консультант компании «Организация Времени» по темам личной и корпоративной эффективности, продуктивного использования информационных технологий. Бизнес-тренер, консультант-практик. Член команды консультантов Глеба Архангельского (Основоположник российской школы тайм-менеджмента).

Тайм менеджмент или управление временем — очень важный навык, которым должен владеть каждый руководитель в современном мире.

В третьей секции Конференции нашим участникам будут представлены методики, которые помогут понять принцип «временной бережливости», покажет примеры эффективного планирования, постановки задач, переосмысления и разграничения дел по важности и срочности. Иными словами, как успеть и преуспеть в динамичном течении деловой жизни сегодня?

09:00 – 12:00	Тайм-менеджмент или как правильно организовать рабочее время руководителя?
10:30 – 10:45 перерыв	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Планирование в условиях динамично изменяющейся среды ✓ Контекстное время и планирование контекстно-привязанных задач ✓ Доски командного планирования ✓ Метод структурирования внимания и горизонты планирования ✓ Жестко-гибкий алгоритм планирования рабочего дня ✓ «Отсев лишнего» и «здоровый пофигизм» ✓ Техники отсева «навязанной срочности» ✓ Технологии отказа и борьбы с «навязанной важностью» ✓ Баланс времени важного и срочного ✓ Критерии расстановки приоритетов в течение дня ✓ Многокритериальная оценка в расстановке приоритетов
	Ответы на вопросы слушателей, дискуссия
12:00 – 13:00	Обед
13:00 – 17:00	Продолжение секции Тайм-менеджмент или как правильно организовать рабочее время руководителя?
14:30 – 14:45 перерыв	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Технологии обзора и контроля задач. Результато-ориентированные списки задач ✓ Обзор долгосрочных и краткосрочных задач ✓ Обзор и контроль делегированных задач ✓ Матрица обзора регулярных задач ✓ Технологии обзора неструктурированных задач ✓ Связь долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования ✓ Управление энергией ✓ Технологии отдыха ✓ Работа с крупными долгосрочными «неподъемными» задачами ✓ Работа с неприятными задачами ✓ Работа с неструктурированными задачами
	Ответы на вопросы слушателей, дискуссия
18:00 – 20:00	Ужин

26 сентября, день 3	
09:45	Сбор на ресепшен Отеля
10:00 – 14:00	Посещение ведущих учреждений здравоохранения г. Санкт-Петербурга
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Осмотр медицинского учреждения, знакомство с руководством и основными отделениями ✓ Презентация медицинского учреждения ✓ Круглый стол с руководством учреждения в формате вопрос-ответ, дискуссия
	<i>Медицинские учреждения находятся на согласовании*</i>
14:00-15:00	Обед
15:00-18:00	Свободное время
18:00-19:00	Ужин

27 сентября, день 4

09:45

Сбор на ресепшен Отеля

10:00 – 16:00

Экскурсионная программа в дворцово-парковый ансамбль «Ораниенбаум».
Водная прогулка по фортам Кронштадта.

13:00 – 14:00

Обед

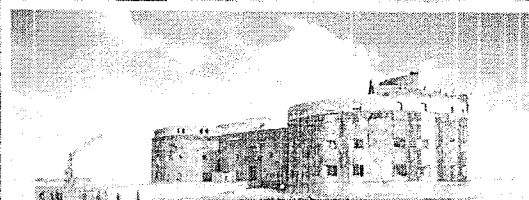
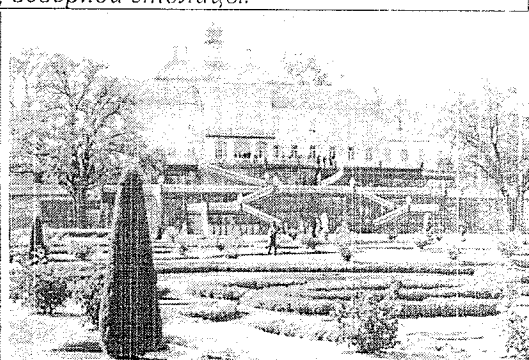
Дворцово-парковый ансамбль Ораниенбаума складывался на протяжении всего XVIII века. В дворцово-парковый комплекс входят три ансамбля: Большой Меншиковский дворец, Петерштадт и Собственная дача. В них ярко отражена архитектура барокко начала XVIII века и классицизма 60-70-х годов XVIII века.

Расцвет дворцово-паркового строительства приходится на царствование Екатерины II. В 1762 году для императрицы была построена Собственная дача, в ансамбль которой вошли Китайский дворец, Катальная горка, Кавалерский корпус и Фрейлинский домик. Тогда дворцовый парк стал пейзажным.

Ораниенбаум - единственный из пригородов, который в годы Великой Отечественной войны не был занят немецкими войсками и не подвергся значительному разрушению.

Поврежденные, но не разрушенные в годы войны, дворцы и парки Ломоносова сохранились во всей своей достоверности XVIII века. Поэтому они представляют собой огромную художественную ценность как подлинные архитектурные памятники.

Водная прогулка по фортам Кронштадта — это отличная возможность увидеть уникальные фортификационные сооружения Кронштадтской крепости входящие в список Культурного наследия ЮНЕСКО. В ходе экскурсии Вы узнаете о предназначении сооружений, об их роли в защите морских границ Северной столицы.



18:00-19:00

Ужин