



II МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
МИРОВОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА:
ОТ ИДЕИ ДО ВОПЛОЩЕНИЯ.
ОПЫТ КЛИНИКИ МЭЙО
15 октября 2015 года, г. Казань

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Время	Тема	
08.00–09.00	Регистрация	
09.00–09.30	Открытие Конференции	
09.30–10.00	150 лет успешной заботы о пациенте. Неизменный принцип Братьев Мэйо	Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно-сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США
10.00–10.15	Сессия «Вопрос – Ответ»	
10.15–10.45	Как вдохновить сотрудников на командную работу и зарядить энергией для постоянного совершенствования? Мотивация персонала Клиники Мэйо	Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США
10.45–11.00	Сессия «Вопрос – Ответ»	
11.00–11.30	Кофе-брейк	
11.30–12.00	Инструменты совершенствования корпоративной культуры на примере модели Клиники Мэйо	Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США
12.00–12.15	Сессия «Вопрос – Ответ»	
12.15–13.00	Перерыв. Круглые столы «Задай вопрос эксперту Мэйо». Распределение по секциям	Все спикеры конференции
13.00 – 14.30	Работа по секциям:	

Программа по внедрению системы качества	Симуляционный тренинг: Общение «Врач – Пациент» С использованием стандартизированных пациентов	Улучшение взаимодействия и командная работа в операционном блоке С использованием обучающих видео/тренажера, имитирующего пострадавшего пациента	Уроки здравоохранения от Клиники Мэйо
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Анализ процессов и системы управления качеством ✓ Индикаторы и показатели качества медицинской деятельности ✓ Подкомитеты по качеству. Функции и управление <p>Луэнн Ленц, Директор департамента качества, Клиника Мэйо, США</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Культура общения «Врач-Пациент» на примере готовых кейсов ✓ Искусство общения с «трудными» пациентами <p>Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Повышение эффективности работы в операционной Практика командной медицины ✓ Взаимодействие с семьей пациента <p>Нэнси Доусон, ассистент-профессор медицины, Клиника Мэйо, США</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Возможность задать экспертам Клиники Мэйо интересующие Вас вопросы, касающиеся совершенствования качества медицинских услуг, и получить практические советы, основанные на опыте Клиники Мэйо <p>Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно-сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США</p> <p>Кристин Томпсон, ассистент-профессор неотложной медицинской помощи, административный лидер по вопросам улучшения рабочего процесса, Клиника Мэйо, США</p> <p>Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США</p> <p>Сандья Прути, ассистент-профессор медицинских наук, Департамент семейной медицины, Клиника Мэйо, США</p> <p>Шейла Стивенс, координатор по работе с пациентами, Клиника Мэйо, США</p>
14.30-15.00	Кофе-брейк		
15.00 – 16.30	Работа по секциям:		

Программа по внедрению системы качества. Работа кадровой службы	Эффективность взаимодействия между лабораторией и другими отделениями клиники	Как корректно работать с жалобами пациента?	Уроки здравоохранения от Клиники Мэйо
<p>✓ Инструменты достижения высочайшего качества медицинских услуг при наличии проблем с кадровым составом (работа в условиях нехватки персонала и т.п.) Обсуждение структуры управления качеством и улучшение качества в Клинике Мэйо</p> <p>✓ Академия качества, обучение сотрудников и структура улучшений</p> <p>Кристин Томпсон, ассистент-профессор неотложной медицинской помощи, административный лидер по вопросам улучшения рабочего процесса, Клиника Мэйо,</p> <p>Луэнн Ленц, Директор департамента качества, Клиника Мэйо, США</p>	<p>✓ Совершенствование лабораторной службы с помощью перенаправления рабочих потоков</p> <p>✓ Улучшение производительности как инструмент повышения эффективности остальных отделений клиники</p> <p>Нэнси Доусон, ассистент-профессор медицины, Клиника Мэйо, США</p>	<p>✓ Эмпатийные стратегии для персонала, непосредственно работающего с пациентами</p> <p>✓ Обсуждение процесса управления жалобами</p> <p>✓ Диалог с пациентом и его семьей, сбор данных, отчетность и аналитика</p> <p>✓ Способы улучшения качества обслуживания</p> <p>✓ Нормы поведения врачей, описанные в чек-листах</p> <p>Сандья Прути, ассистент-профессор медицинских наук, Департамент семейной медицины, Клиника Мэйо, США</p> <p>Шейла Стивенс, координатор по работе с пациентами, Клиника Мэйо, США</p>	<p>✓ Возможность задать экспертам Клиники Мэйо интересующие Вас вопросы, касающиеся совершенствования качества медицинских услуг, и получить практические советы, основанные на опыте Клиники Мэйо</p> <p>Андрей Курклинский, ассистент-профессор медицины, сердечно сосудистая медицина, Клиника Мэйо, США</p> <p>Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США</p> <p>Джон Фазолино, руководитель департамента коммуникаций в здравоохранении, Клиника Мэйо, США</p>
<p>16.30 – 16.45</p>	<p>Перерыв</p>		
<p>16.45 – 17.30</p>	<p>Подведение итогов. Практические шаги по внедрению системы качества на примере Клиники Мэйо</p>		<p>Тимоти Давлантес, ассистент-профессор семейной медицины, руководитель медицинской службы по качеству, Клиника Мэйо, США</p>
<p>17.30</p>	<p>Официальное закрытие конференции. Вручение сертификатов участия.</p>		
<p>19.30</p>	<p>Гала ужин</p>		