

Перечень вопросов опросника "Отношение к безопасности" для медицинских организаций

1. В моём отделении предложения медсестёр учитываются
 - a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
2. Попав к нам в качестве пациента, я бы чувствовал (-ла) себя в безопасности
 - a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
3. Мне нравится моя работа
 - a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
4. Когда нагрузка чрезмерно возрастает мне труднее работать
 - a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
5. Руководство отделения* оказывает мне постоянную поддержку (*Руководитель отделения – для среднего медицинского персонала: старшая медицинская сестра, для врачебного персонала – заведующий отделением, для немедицинского персонала – руководитель отдела)

- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
6. Руководство клиники** оказывает мне постоянную поддержку (**
Руководство клиники – главный врач, заместители главного врача,
главная медицинская сестра и т. п.)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
7. Наше отделение достаточно укомплектовано для работы с
поступающим количеством пациентов
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
8. Если я обращаюсь к руководству с предложениями относительно
безопасности пациентов, они будут приняты к действию
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
9. В моём отделении трудно открыто говорить, если заметил
проблему в лечении пациентов
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен

- e. полностью согласен
 - f. не применимо
10. В моем отделении разумный подход к медицинским ошибкам.
(т. е. «не кого наказать, а как избежать повторения»)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
11. Работая здесь, я чувствую себя членом большой семьи
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
12. Когда я устаю, я работаю менее эффективно
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
13. Руководство отделения* предотвращает возникновение ситуаций угрозы безопасности пациентов (*Руководитель отделения – для среднего медицинского персонала: старшая медицинская сестра, для врачебного персонала – заведующий отделением, для немедицинского персонала – руководитель отдела)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
14. Руководство клиники** предотвращает возникновение ситуаций угрозы безопасности пациентов (** Руководство клиники –

- главный врач, заместители главного врача, главная медицинская сестра и т. п.)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
15. В клинике хорошо осуществляется обучение нового персонала
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
16. Мне кажется, что у меня хорошее взаимодействие с медсестрами моего отделения
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
17. Спорные вопросы у нас решаются должным образом (т. е. не кто прав, а что лучше для пациента)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
18. Мне известно, куда обращаться по вопросам безопасности пациентов в моем отделении
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен

- e. полностью согласен
 - f. не применимо
19. Это хорошее место работы
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
20. В напряженной или враждебной обстановке вероятность моих ошибок возрастает
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
21. Руководство отделения* хорошо выполняет свои функции (*Руководитель отделения – для среднего медицинского персонала: старшая медицинская сестра, для врачебного персонала – заведующий отделением, для немедицинского персонала – руководитель отдела)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
22. Руководство клиники** хорошо выполняет свои функции (**Руководство клиники – главный врач, заместители главного врача, главная медицинская сестра и т. п.)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо

23. Я располагаю всей необходимой информацией в части проведения диагностических и лечебных мероприятий
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
24. Мне кажется, что у меня хорошее взаимодействие с врачами моего отделения
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
25. Я получаю необходимую поддержку по работе с больными от моих коллег
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
26. Я получаю обоснованную обратную связь о моей работе от моих коллег
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
27. Я горжусь работой в моем отделении
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен

- e. полностью согласен
 - f. не применимо
28. В экстренных ситуациях (напр., неотложная реанимация, эпилептический приступ у пациента) усталость сказывается на моей работе
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
29. Руководство отделения* конструктивно работает с проблемным персоналом (*Руководитель отделения – для среднего медицинского персонала: старшая медицинская сестра, для врачебного персонала – заведующий отделением, для немедицинского персонала – руководитель отдела)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
30. Руководство клиники** конструктивно работает с проблемным персоналом (** Руководство клиники – главный врач, заместители главного врача, главная медицинская сестра и т. п.)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
31. Я считаю достаточным наставничество персонала, обучающегося моей специальности
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен

- e. полностью согласен
 - f. не применимо
32. Мне кажется, что у меня хорошее взаимодействие с клиническими фармакологами моего отделения
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
33. Сотрудники отделения могут открыто задавать вопросы, если что-то непонятно
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
34. В моём отделении трудно обсуждать медицинские ошибки
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
35. Для персонала нашего отделения характерны высокие моральные принципы
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
36. Меня оперативно и адекватно информируют о том, что может иметь отношение к моей работе (*Руководитель отделения – для среднего медицинского персонала: старшая медицинская сестра,

- для врачебного персонала – заведующий отделением, для немедицинского персонала – руководитель отдела)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
37. Руководство клиники** оперативно и адекватно информирует о том, что может иметь отношение к моей работе (** Руководство клиники – главный врач, заместители главного врача, главная медицинская сестра и т. п.)
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
38. У нас в отделении возникает недопонимание, замедляющее процесс лечения
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
39. Наши врачи и медсестры работают вместе как одна команда
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
40. Коллеги благодарны, если я сообщаю о своих опасениях относительно безопасности пациентов
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен

- c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо
41. Культура работы в моем отделении позволяет учиться на ошибках других
- a. совершенно не согласен
 - b. скорее не согласен
 - c. ни то ни другое
 - d. скорее согласен
 - e. полностью согласен
 - f. не применимо

Пример представления результатов диагностики медицинского отделения¹

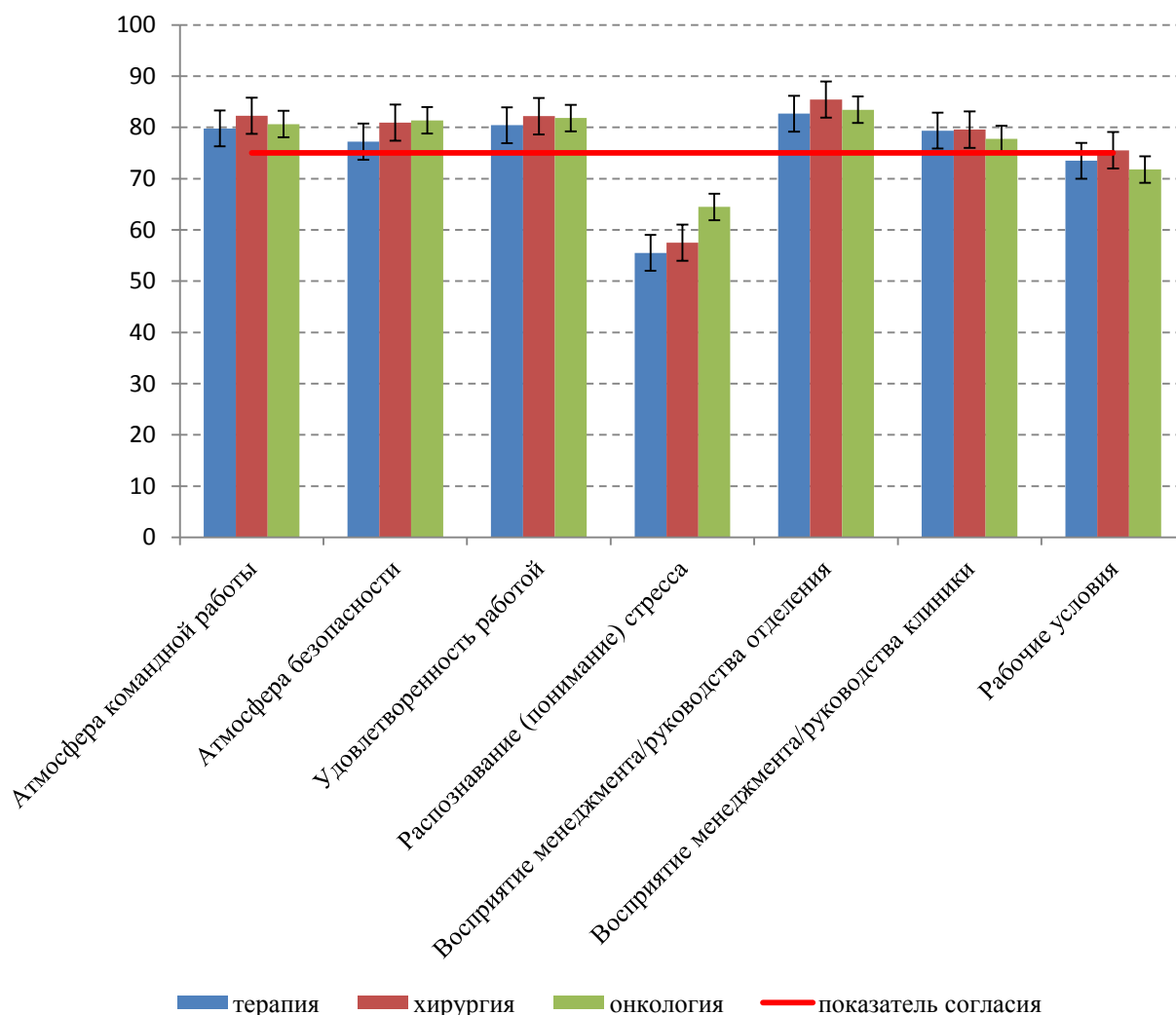


Рисунок 1. Результаты оценки культуры безопасности организации относительно отделения. Шесть факторов SAQ со средними значениями и стандартными ошибками показаны для каждой подгруппы. Красная линия отражает уровень положительного настроения (т. е. уровень согласия).

Количественная оценка ответов на вопросы, которые не вошли в основные шкалы опросника «Культура безопасности» (рисунок 2)

¹ результаты представлены относительно виртуальной клиники для иллюстрации алгоритма работы

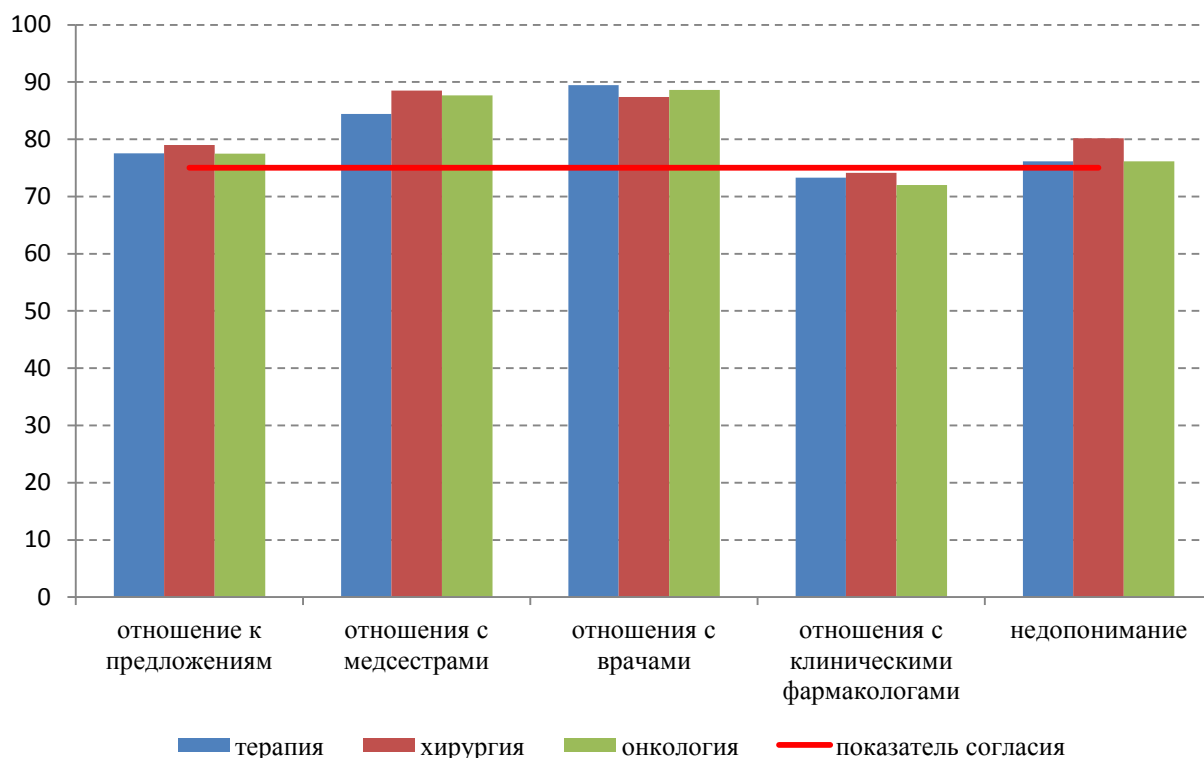


Рисунок 2 – Результаты оценки вопросов, не вошедших в шкалы опросника культуры безопасности организации относительно отделения. Красная линия отражает уровень положительного настроения (т. е. уровень согласия).

По всем показателям, результаты диагностики относительно которых находятся ниже уровня положительного настроения, формулируются пронизательные вопросы для руководителя.

Ответы на пронизательные вопросы позволяют повысить объективность оценки культуры безопасности и, как следствие, принять меры, направленные на адресное повышение уровня безопасности медицинской организации относительно конкретного отделения.

Заключение

Ниже порога согласия (75%) находятся результаты оценки по шкале «Распознавание (понимание) стресса» во всех трех группах испытуемых. По показателю «Рабочие условия» ниже уровня согласия находятся результаты групп терапевтического и онкологического отделений.

Ниже порога согласия (75%) находятся результаты оценки по ответам на вопрос об отношениях с клиническими фармакологами во всех трех группах испытуемых.

№	Шкалы опросника	Проницательные вопросы руководителям
1	Распознавание (понимание) стресса	Как руководители (особенно заведующие отделениями и старшие медсестры) обучаются видеть перенапряжение сотрудников клиники, выявлять признаки стресса сотрудников?
2	Рабочие условия	Как руководители оценивают работу и условия на рабочем месте? Имеются ли ситуации, когда присутствие руководителя на рабочем месте считается признаком проблемы?
Перечень проницательных вопросов в соответствии с результатами ответов на вопросы, не включенные в шкалы опросника		
1	Мне кажется, что у меня хорошее взаимодействие с клиническими фармакологами моего отделения	Могут ли врачи описать процесс для выявления давних проблем при взаимодействии с клиническими фармакологами? Проводят ли занятия клинические фармакологи, на этапе адаптации новых сотрудников ?

Рекомендации для психологов медицинской клиники

1. Осуществить дополнительную диагностику уровня напряженности и стресса сотрудников отделений.
2. Подготовить и реализовать программу вебинаров и тренингов для отработки навыков совладания со стрессом.
3. Осуществить аудит рабочих условий терапевтического и онкологического отделений.