

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ С УЧЕТОМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПАЦИЕНТОВ. Опыт Красноярской Краевой клинической больницы.

Проект в номинациях

- Внедрение стандартов качества и безопасности медицинской деятельности

Участники проекта

КГБУЗ Краевая клиническая больница, г. Красноярск

- Бортникова Полина Владимировна
- Корчагин Егор Евгеньевич
- Ларина Марина Николаевна
- Дранишников Сергей Владимирович
- Николаева Надежда Михайловна
- Головина Наталья Ивановна
- Черкашин Олег Андреевич

Пациентоориентированность – один из наиболее приоритетных принципов деятельности любой МО. Совершенствование и процесса получения обратной связи от пациентов, своевременное выявление и анализ несоответствий, внедрение корректирующих мероприятий с целью повышения качества и безопасности мед. помощи.

Описание проекта

Сегодня пациентоориентированность – один из наиболее приоритетных принципов деятельности любой медицинской организации. Чем совершеннее процессы клиники, тем выше доступность и уровень качества оказания медицинской помощи. Чтобы вовремя определить, какие процессы требуют улучшений, необходимо обеспечить постоянное поступление информации из разных источников.

ПРОБЛЕМЫ, АНАЛИЗ, ПОКАЗАТЕЛИ

Отсутствие четкого алгоритма по работе с обращением граждан;

Формальный подход к разбору жалоб;

Недостаточность регулярной обратной связи о качестве мед. помощи и корректирующих действий.

Для установления регулярной обратной связи с пациентами в ККБ было создано новое структурное подразделение – отдел по работе с обращениями граждан. Основная задача отдела – сбор информации от пациентов и их законных представителей, выявление и анализ несоответствий, а также планирование и проведение корректирующих мероприятий. Сотрудниками отдела по обращению граждан ККБ был проведен анализ каналов получения обратной связи от пациентов (рис.1).

Итак, более 50% сообщений от пациентов поступает через интернет-портал ККБ, что объясняется доступностью и популярностью этого ресурса. Значительную долю обращений – 40% – традиционно составляют письменные обращения граждан.

Анализ структуры обращений, поступивших на сайт больницы, показал, что целью 80% из них

было получение справочной информации, хотя на сайте подобные сведения представлены в полном объеме, регулярно актуализируются и пополняются (рис. 2).

Для стабильного получения обратной связи от пациентов мы упростили процесс подачи обращений: максимально расширили каналы поступления информации, организовали ежедневный мониторинг отзывов в социальных сетях (2GIS, Flamp, Google Мой Бизнес), на официальном сайте больницы создали рубрику «Задать вопрос».

В поликлинике ведется журнал обращений граждан, а в каждом структурном подразделении больницы имеется информационный баннер с контактами для связи пациентов с руководителями МО.

Письменные обращения граждан и их обращения на личном приеме главным врачом (если не удалось найти быстрое решение) регистрируются в канцелярии.

Пациенты и их законные представители также могут прийти в отдел по работе с обращениями граждан или связаться со специалистами отдела по телефону.

В результате проведенных улучшений количество каналов связи и, соответственно, обращений граждан увеличилось почти в 20 раз. (рис. 3).

В 2019 году, как и 2018-м, обращения преимущественно поступали через сайт и канцелярию.

Однако если в 2018 году доля таких обращений составляла 91%, то в 2019-м-79%, что объясняется появлением нового канала обратной связи с пациентами-устными обращениями-и существенным увеличением числа обращений на страницах больницы в социальных сетях-с 15 до 224.

ЗАДАЧИ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Проведение анализа процесса получения обратной связи и коррекционных мероприятий позволило создать стандарт учреждения по работе с обращениями граждан, которая представлена в виде квалиграммы (рис.4).

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ. РЕСУРСЫ

Наше отношение к жалобам как к самому ценному активу помогает улучшать деятельность нашей медицинской организации, формировать корпоративную культуру, ориентированную на пациента.

Девиз сотрудников отдела работы с обращениями граждан: «Не делать поспешных выводов!».

Для расследования фактов, указанных в сообщениях пациентов или их законных представителей, мы используем методы менеджмента качества, мед. информационную систему qMS больницы, архивные данные, записи телефонных разговоров и др.

Создание отдела по работе с обращениями граждан позволило увеличить количество каналов и укрепить обратную связь с пациентами.

Разработаны стандарты учреждения, с графическими схемами процессов и детальным описанием каждого действия сотрудников. Разработаны анкеты для опроса пациентов на основании практических рекомендаций Росздравнадзора на всех этапах: в амбулаторных условиях, во время пребывания в стационаре, в первые сутки пребывания в стационаре, после выписки, во время телефонного разговора.

Для расследования фактов, указанных в обращениях пациентов или их законных представителей, применяются методы менеджмента качества (5 почему, диаграммы Исикавы и др.), ресурсы МИС больницы, архивные данные, записи телефонных разговоров и др.

В работу внедрен автоматический обзвон пациентов роботом по 10 критериям для регулярной оценки удовлетворенности пациентов - CSI. Индекс удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи за 2021г составил 9,0.

Внедрено ежегодное награждение отделений, признанных лучшими по мнению пациентов в рамках оценки CSI, в день безопасности пациентов.

Обратная связь с пациентами дает основание для совершенствования процессов больницы.

Применение инструментов менеджмента качества помогает выявлять причины несоответствий, разрабатывать и выполнять корректирующие мероприятия. Работа по совершенствованию процессов системы менеджмента качества и работе с пациентами

позволила повысить удовлетворенность пациентов с 53% до 97%.Примеры в приложении