

# **Обратная связь с пациентами: провоцировать нельзя избегать обращений граждан в медицинскую организацию?**

## **Проект в номинациях**

- Внедрение стандартов качества и безопасности медицинской деятельности

## **Участники проекта**

КГБУЗ "Алтайский краевой клинический перинатальный центр", г. Барнаул

- Белинина Антонина Анатольевна
- Молчанова Ирина Владимировна
- Мазурова Наталья Владимировна

Обращение граждан, как действенный и эффективный метод в повышении контроля и качества предоставляемых услуг в медицинской организации.

## **Описание проекта**

1. КГБУЗ «Алтайский краевой клинический перинатальный центр» - современное, медицинское учреждение третьего уровня, начавшее свою работу 22 декабря 2016 года и за столь короткий период времени ставшее флагманом службы родовспоможения в регионе. Четверть от всех родов в крае проходит в нашем перинатальном центре: почти 6000 тыс. родов ежегодно. Кроме того, КГБУЗ «АККПЦ» концентрирует всех пациенток высокой группы риска и 60% преждевременных родов края. В отделении реанимации для новорожденных ежегодно получают лечение порядка 800 детей с экстремально низкой массой тела или с тяжелой патологией, рожденных как в стенах нашего центра, так и доставленных из других медицинских учреждений. Также все беременные женщины региона проходят пренатальную диагностику в условиях центра антенатальной охраны плода КГБУЗ «АККПЦ», и наши специалисты вынуждены быть первыми, от кого будущие мамы узнают о выявленных хромосомных аномалиях и пороках развития плода. Получается, каждый третий пациент перинатального центра относится к группе риска по развитию неблагоприятных материнских и перинатальных исходов. Данной категории пациентов свойственно нестабильное эмоциональное состояние, повышенная тревожность, страхи, что способствует проявлению недовольств и в разы повышает вероятность попыток найти «виновного» в сложившейся ситуации. Поэтому граждане писали жалобы, что называется, во все инстанции.

2. Цель - повысить качество оказания медицинской помощи и социально-бытовые условия в перинатальном центре с помощью обратной связи. Обращения пациентов стали для нас главным источником объективной информации, способствующей пониманию реальной картины внутренних процессов жизнедеятельности в учреждении, выявлению нарушений и недоработок в работе как отдельных сотрудников, так подразделения в целом.

Показатели для измерения достижения цели - увеличение количества обращений в КГБУЗ «АККПЦ» и снижение их в вышестоящие ведомства.

3. Задачи: активизация обратной связи от пациентов; служебная проверка по каждой жалобе, в т.ч. оставленной в сети Интернет, повышение уровня доверия пациентов к специалистам

перинатального центра.

4. Необходимые ресурсы и этапы реализации. Первым шагом в реализации выбранной стратегии стало создание отдела по связям с общественностью и обращениям граждан. Затем мы обозначили источники поступления обращений в перинатальный центр: почтовая связь, электронная почта, официальный сайт, официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях, электронно-справочные системы с функцией обратной связи («Фламп», «2ГИС»); поступившие через сотрудников, на горячую линию организации, в ходе личного приема граждан руководством. Ввели онлайн анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в амбулаторных и стационарных условиях. Анкетирование проводится по QR-коду, таблички с которым размещены на ресепшнах во всех структурных подразделениях и через кнопку «Контроль качества» на официальном сайте учреждения. Организовали работу колл-центра. Предоставили мобильный доступ пациентов к форме «Спасибо, доктор!», размещенной на сайте Минздрава Алтайского края, и федеральному сайту «ПроДокторов». Таблички с QR-кодом разместили в местах пребывания пациентов, а также на бланках выписки пациентов. Ввели стимулирующие меры для сотрудников: тройка лидеров по количеству благодарностей, поступивших от пациентов, получает дополнительную премию ежеквартально и по итогам года.

В анкетировании принимают участие 98,9% всех пациентов перинатального центра.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг увеличилась по сравнению с 2021 г. на 18 % и составила 91% (диаграмма 1).

Диаграмма 1

Количество обращений через официальный сайт за год увеличилось в 2 раза.

Количество поступающих ежедневно звонков в колл-центр увеличилось в 2,5 раза (диаграмма 2).

Диаграмма 2

Рассмотрение жалоб на врачебной подкомиссии по осуществлению контроля качества и безопасности медицинской деятельности - эффективный метод, в принятии конструктивных решений и совершенствовании процессов работы в центре. Например, пациенты и их родственники неоднократно жаловались на задержку передач. Коллективно был разработан новый график приема передач, алгоритм их доставки в отделения, назначены ответственные. Жалобы по данному вопросу прекратились.

За два года целенаправленной работы нам удалось снизить количество обращений в другие инстанции и увеличить их непосредственно в перинатальный центр на 29%, при этом показатель количества жалоб был уменьшен на 3%, а количество обоснованных и частично обоснованных жалоб, поступивших в КГБУЗ «АККПЦ», снизилось на 11,9% и 19,5% соответственно. И как закономерный итог нашей масштабной работы в данном направлении - значительный рост благодарностей пациентов в адрес сотрудников перинатального центра и высокий процент удовлетворенности пациентов качеством предоставляемых услуг.