

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ НА ОСНОВЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПАЦИЕНТОВ

Опыт Красноярской Краевой клинической больницы

Егор КОРЧАГИН, Марина ЛАРИНА, Полина БОРТНИКОВА, Надежда НИКОЛАЕВА,
Сергей ДРАНИШНИКОВ, Олег ЧЕРКАШИН, Наталья ГОЛОВИНА

В настоящем материале рассмотрен опыт Краевой клинической больницы Красноярска по стандартизации работы с обращениями граждан и улучшению процессов на основе обратной связи с пациентами.

ВВЕДЕНИЕ

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.

Для установления регулярной обратной связи с пациентами в Краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Краевая клиническая больница» (КГБУЗ «ККБ») в августе 2018 года было создано новое структурное подразделение – отдел по работе с обращениями граждан. Штатное расписание отдела включает позиции заведующего отделом, врача-методиста, администратора. Основная задача отдела – сбор информации от пациентов и их законных представителей, выявление и анализ несоответствий, а также планирование и проведение корректирующих мероприятий.

АНАЛИЗ И РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В сентябре-декабре 2018 года сотрудниками отдела по обращению граждан КГБУЗ «ККБ» был проведен анализ каналов получения обратной связи от пациентов (рис.1).

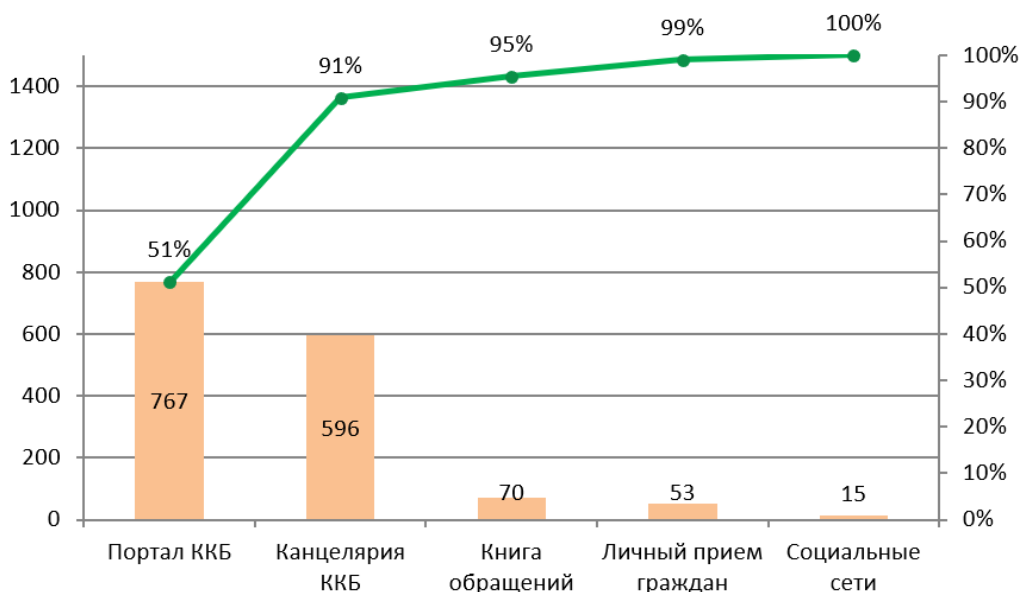


Рисунок 1. Каналы получения обратной связи от пациентов КГБУЗ «ККБ» в 2018 году

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

Анализ структуры обращений, поступивших на сайт больницы в 2018 году, показал, что целью 80% из них было получение справочной информации, хотя на сайте подобные сведения представлены в полном объеме, регулярную актуализируются и пополняются (рис. 2).

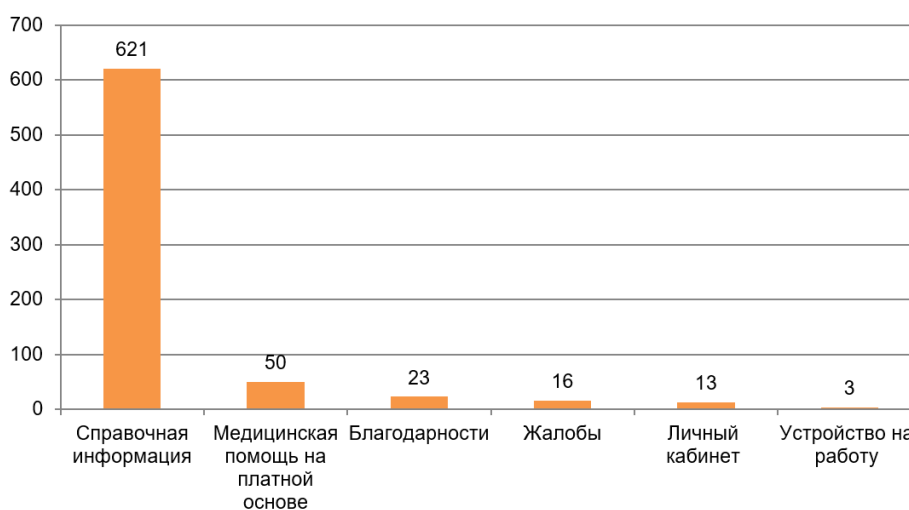


Рисунок 2. Структура обращений граждан на сайт КГБУЗ «ККБ»

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 медицинской организации.

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 (рис. 3).

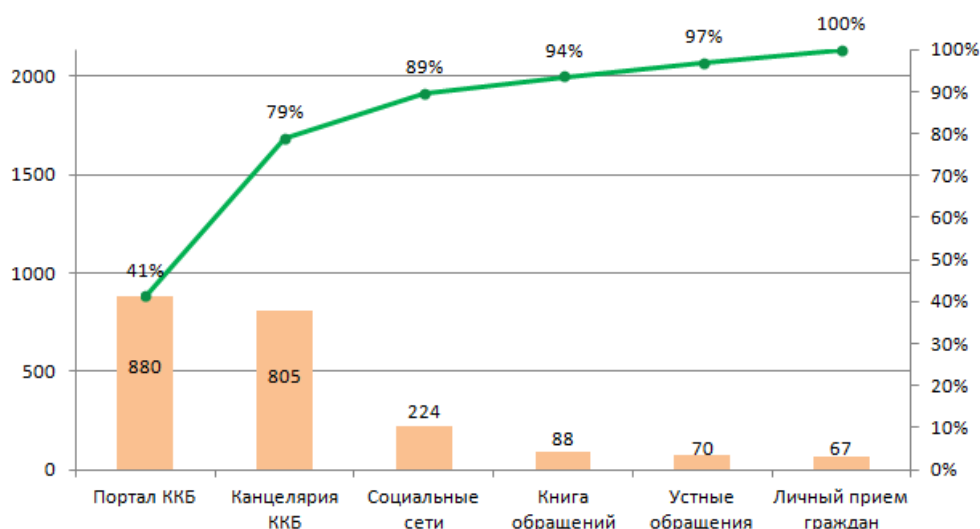


Рисунок 3. Динамика роста количества каналов обратной связи и обращений пациентов в 2019 году

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.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Проведение анализа процесса получения обратной связи и коррекционных мероприятий позволило создать стандартную операционную процедуру (СОП) по работе с обращениями граждан, которая представлена на рис. 4 в виде квалиграммы.

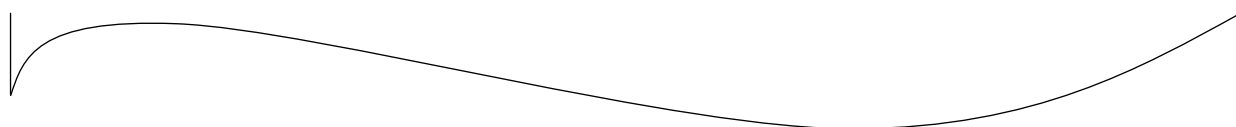


Рисунок 4. СОП по работе с обращениями граждан *(фрагмент)*

Дополнительно к каждому действию, указанному на квалиграмме, были составлены текстовые комментарии (табл. 1).

Итак, заявитель (пациент или его родственник, законный представитель) может оставить сообщение на сайте больницы; сделать его устно или по телефону отдела по

работе с обращениями граждан, а также передать в письменной форме в канцелярию медицинской организации.

Таблица 1. Описание СОП по работе с обращениями граждан (*фрагмент*)

Порядок действий	Описание действий
1	Письменные обращения граждан поступают в канцелярию, в течение трех дней регистрируются и ставятся на контроль. Заявитель уведомляется о получении обращения по электронной почте (при наличии)
2	Главный врач или заместитель главного врача по клинико-экспертной работе знакомится с содержанием зарегистрированного обращения и оформляет резолюцию в системе электронного документооборота «ДЕЛО» либо на бумажном носителе
3	Обращение с резолюцией руководства поступает в отдел по работе с обращениями граждан и рассматривается специалистами отдела. Возможны два варианта рассмотрения обращения. – Простой письменный ответ. Если вопросы в обращении носят уточняющий характер, администратор или врач-методист отдела дает разъяснение о запрашиваемой информации. Если вопросы в обращении не входят в компетенцию администратора или врача методиста отдела, к формированию ответа привлекается узкий профильный специалист. – Рассмотрение обращения на комиссии. Если вопросы, поднятые в обращении, затрагивают качество оказания медицинской помощи, они рассматриваются на заседании подкомиссии врачебной комиссии или совета по качеству, либо организуется служебная проверка указанных в сообщении фактов
4	С содержанием обращений, в которых поднимаются вопросы качества оказания медицинской помощи, знакомится заместитель главного врача по направлению и вносит предложения по составу комиссии и методу разбора
5	Заведующий структурным подразделением знакомится с содержанием обращения и совместно с заместителем главного врача по направлению, специалистом отдела определяют состав комиссии, метод и дату рассмотрения обращения.

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ БОЛЬНИЦЫ НА ОСНОВЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПАЦИЕНТАМИ

Пример 1. *В отдел по работе с обращениями граждан обратилась пациентка Н., которая сообщила, что в указанном в маршрутном листе кабинете 404 процедура ФГДС не проводится.*

Сотрудник отдела вместе с пациенткой посетил указанный кабинет и убедился, что ФГДС выполняется не в кабинете 404, а в кабинете 402. Никто из посетителей поликлиники, кроме пациентки Н., не сообщил персоналу больницы об этом несоответствии.

Работники отдела поблагодарили пациентку и обратились в отдел АСУ для внесения изменения в маршрутный лист.

Пример 2. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, просматривая сайт больницы, увидел сообщение: *«На сайте ККБ не смогла найти график приема передач для пациентов, а также список разрешенных к передаче продуктов».*

Оказалось, что действительно на сайте больницы информация об условиях приема передач отсутствовала.

По результатам поступившего обращения работники подразделения АСУ, отвечающие за ведение сайта, разместили расписание приема передач для пациентов и список разрешенных продуктов. Пациентке было направлено благодарственное письмо.

Эти примеры показывают, что обращения граждан даже, казалось бы, по самым незначительным поводам помогают улучшать работу медицинской организации.

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ ПАЦИЕНТОВ

Гуру менеджмента качества Эдвардс Деминг считал жалобы одним из главных источников информации [1]. И наше отношение к жалобам как к самому ценному активу помогает улучшать деятельность нашей медицинской организации, формировать корпоративную культуру, ориентированную на пациента [2].

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, медицинскую информационную систему qMS больницы, архивные данные, записи телефонных разговоров и др.

Рассмотрим примеры анализа жалоб, поступивших от пациентов больницы в 2019 году.

Пример 1. Призывник Д. подал жалобу о занижении диагноза (о несовпадении диагноза, поставленного врачом поликлиники больницы, с диагнозом учреждения, направившего Д. на обследование) (рис. 5).

Жалоба

Я, _____ был направлен к Вам на дополнительное обследование от военного комиссариата Красноярского Края с диагнозом «Гипертоническая болезнь».

Но результатам обследования врачом был заполнен акт, с диагнозом: ПМК (пролабирование) митрального клапана I ст. с регургитацией в систолу, НЦД по гипертоническому типу.

В настоящий момент у меня на руках имеются документы подтверждающие наличие: «Гипертонической болезни 1 стадии, степень артериальной гипертензии I, риск 2»

Считаю, что в отношении меня был занижен диагноз, тем самым состояние моего здоровья поставлено под угрозу.

Согласно ч. 4, ст. 22 ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Согласно ч. 5, ст. 22 ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В настоящий момент я не могу понять, имеются ли у меня заболевание и каков точно его диагноз.

На основании изложенного прошу Вас разобраться в сложившейся ситуации и дать мотивированный ответ о моем заболевании с точным описанием диагноза, в противном случае я буду вынужден для защиты своих прав и законных интересов обратиться с жалобой в страховую компанию и/или суд.

С учетом того, что в результате занижения мне диагноза состояние моего здоровья может ухудшиться, прошу дать ответ в срок, не превышающий 5 дней с момента получения настоящей жалобы.

07 февраля 2018

Рисунок 5. Жалоба пациента Д. на несоответствие диагноза, поставленного врачом поликлиники КГБУЗ ККБ, диагнозу, поставленному в учреждении, направившего его на обследование

Анализ жалобы мы провели по методу «Пять почему» [3].

Пациент подал жалобу на решение врача поликлиники КГБУЗ ККБ

1. Почему пациент подал жалобу на решение врача поликлиники больницы?

Потому что врач не подтвердил диагноз.

2. Почему врач поликлиники не подтвердил диагноз?

Потому что результаты исследований, проведенные в КГБУЗ ККБ (СМАД, тредмил-тест) не подтвердили диагноз.

3. Почему результаты исследований, проведенные в больнице (СМАД, тредмил-тест) не подтвердили диагноз?

Потому что, как утверждает пациент, он принял лекарственные средства.

3. Почему пациент принимал лекарственные средства?

Потому что он забыл, что нельзя принимать лекарственные средства.

4. Почему пациент забыл, что нельзя принимать лекарственные средства?

Потому что информация о том, что нельзя принимать лекарственные средства, была передана пациенту в устной форме.

Таким образом, информация о том, что нельзя принимать лекарственные средства была передана пациенту устно, что и стало причиной жалобы на несовпадение диагноза врача поликлиники КГБУЗ ККБ с диагнозом направившего Д. учреждения.

Этот анализ также можно представить в виде диаграммы Исикавы (рис. 6).

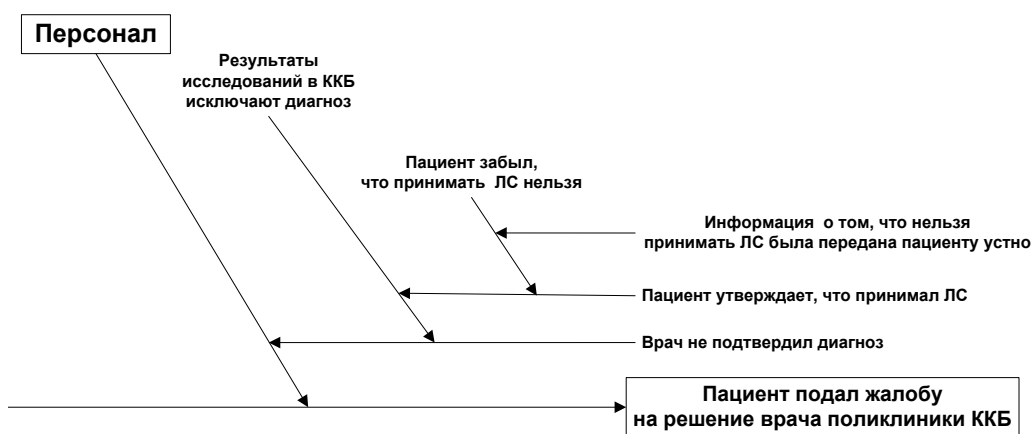


Рисунок 6. Анализ причины жалобы пациента на решение врача поликлиники КГБУЗ ККБ

Для исключения возникновения в будущем подобного несоответствия необходимо разработать и выполнить корректирующие мероприятия в виде утверждения порядка обследования призывников (в том числе включение в бланк информированного согласия пациента пункта о его ознакомлении с правилами приема лекарственных средств во время обследований). В поликлинике КГБКЗ «ККБ» был внедрен такой порядок обследования призывников с гипертензивным синдромом, и это позволило исключить возможность недобросовестного отношения пациентов к проводимому обследованию.

Следует отметить, что в 2020 году мы не получили ни одного обращения призывников о несогласии с диагнозом, поставленным врачом КГБКЗ «ККБ».

Пример 2. Пациентка В., жительница одного из районов Красноярского края, подала жалобу на отказ врачей КГБКЗ «ККБ» оказать ей медицинскую помощь (рис. 7).

Добрый день! 21.01.2019г. мне была проведена конструктивная операция Чрезвертельного перелома бедра в Красноярской краевой больнице по адресу ул. Оперировал

В середине февраля меня уже выписали из больницы, реабилитация, которая должна длиться не менее 2 месяцев, продлилась всего 10 дней.

По приезду домой, меня начали мучить сильные боли. Пришлось лечь в ЦРБ г. Минусинска. При рентгене выяснилось, что сустав полностью развалился, началось воспаление. Ногу перестала чувствовать, начались проблемы с кровообращением, держится температура. В Минусинске врачи ничем помочь мне не могут, т.к. не компетентны в таких вопросах. При обращении в Красноярск, где меня оперировали, прозвучал отказ принимать меня, хотя я должна была ехать к ним на осмотр.

Неоднократно в Красноярск обращались врачи Минусинска и моя мама, пенсионерка. В помощи Красноярск мне отказывает, в данный момент трубку врач вообще не берет!!!

Сейчас готовят к выписке, отправляя, по сути, умирать домой.

Помогите, пожалуйста, мне с решением моей беды!!! Дома мама пенсионерка, которой тоже требуется серьезная операция. Передвигаться самостоятельно я не могу!

Как мне быть? Прошу, помогите! Контактный телефон для связи со мной . Электронная почта моей сестры.

СПАСИБО

Я даю согласие на обработку персональных данных: да

Рисунок 6. Жалоба пациентки В. на отказ врачей КГБКЗ «ККБ» оказать ей медицинскую помощь

Анализ жалобы В. мы провели с помощью таблицы, где отразили действия каждого задействованного участника по минутам, часам, дням (рис. 7).





Дата	Пациентка	Районная ЦБ Хирург	Врач ККБ (травматолог)
07.03.19	Госпитализирована в РБ		
16.03.19		20:44 Разместил информацию на РТС «мониторинг травм» МКБ10 Т.93.1 Последствия перелома бедра. Диагноз: Посттравматический остеомиелит правого тазобедренного сустава. Болевой синдром.	22:13 Врач 1. Необходима консультация травматолога гнойно-септического центра ККБ.
21.03.19		08:11 Диагноз: Остеомиелит бедра внесен ошибочно. Диагноз: состояние после остеосинтеза правого бедра блокируемым стержнем, осложненный асептическим некрозом головки пр. бедра с исходом в коксартроз 4ст. НФС 3ст. БС 3ст.	09:31 Врач 1. Продолжить наблюдение на месте. Представить фото локального статуса, температурную кривую, результаты РАК, СОЭ, СРБ. 
26.03.19		13:49 Предоставил запрашиваемые результаты исследований.	16:30 В1. Продолжить наблюдение на месте. Заявка рассмотрена совместно с руководителем Центра, рекомендовано провести МСКТ и выложить в расс kmias
28.03.19			08:26 В.2 в расс kmias исследований нет 09:30 В1 заявка рассмотрена совместно с руководителем Центра Диагноз: непоставленный, несросшийся, синтезированный Гамма стержнем перелом прокс. отдела бедра. Глубокая переимплантная инфекция. Показано: удаление МЕ-конструкции, санация очагов инфекции в условиях отд.гнх. ККБ. Дату перевода согласовать с заведующим гнойно-септического отделения 

Рисунок 7. Анализ жалобы пациентки В. на отказ в оказании ей медицинской помощи

Как можно увидеть на рис. 7, врач центральной районной больницы (ЦРБ) установил диагноз «последствия перелома бедра» и разместил его на информационном ресурсе региональной телемедицинской системы «Мониторинг травм» 16.03.2019 вместо того, чтобы разместить эту информацию на сайте виртуальной поликлиники для консультации врача гнойной хирургии.

Жалоба пациента В. рассмотрена врачом КГБКЗ «ККБ» в течение полутора часов после получения, в итоге была определена необходимость консультации травматолога гнойно-септического центра больницы.

Через пять дней, 21.03.2019, врач ЦРБ изменил диагноз на «остеомиелит бедра». В тот же день врач КГБКЗ «ККБ» рассмотрел заявку, дал рекомендации по дополнительному обследованию, но не в полном объеме – не назначил проведение мультиспиральной компьютерной томографии (МСКТ).

26.03.2019 врач ЦРБ предоставил запрошенные результаты дополнительных обследований, которые в тот же день были рассмотрены врачом КГБКЗ ККБ совместно с заведующим гнойно-септическим центром, в результате чего было рекомендовано провести МСКТ и выложить результаты этого исследования в систему (РАС КМИАС архив рентгенологических исследований).

28.03.2019 специалисты КГБКЗ «ККБ» изучили результаты МСКТ и сделали заключение о необходимости удаления металлоконструкций, проведения санации очагов инфекции в условиях отделения гнойной хирургии больницы. Дату перевода пациентки В. Было предложено согласовать с заведующим отделением, что не соответствует приказу Минздрава Красноярского края и свидетельствует о том, что работник КГБКЗ «ККБ» не

знаком с существующим порядком перевода в больницу пациентов из других медицинских организаций.

Детализированный пошаговый анализ жалобы показал, что приведенные в жалобе пациентки В. факты отказа врачей в оказании ей медицинской помощи не подтвердились, но вместе с тем существует необходимость улучшения работы КГБКЗ «ККБ» и ЦРБ (табл. 2).

Таблица 2. Выявленные проблемы процессов работы ЦРБ и КГБКЗ «ККБ» и их решения

ЦРБ	КГБКЗ ККБ
Выявленные проблемы	
<ul style="list-style-type: none"> – Размещение информации не в той системе (врач разместил данные о пациенте в системе «РТС мониторинг травм», в то время как травмы у пациента не было. С имеющимся диагнозом у пациента, врачу необходимо было оформить электронное направление на консультацию хирурга остеолога в поликлинику ККБ) – Продолжительное ожидание результатов лабораторных исследований – Ошибка при размещении результатов МСТК (результат МСКТ был прикреплен во вложении, в то время, как результаты рентгенологических исследований размещаются в системе расс kmias) – Незнание порядка перевода пациентов в КГБКЗ «ККБ» 	<ul style="list-style-type: none"> – Не указан точный адрес консультации врача травматолога гнойно-септического центра ККБ – Незнание порядка перевода пациентов в КГБКЗ ККБ, отвлечение специалистов – При поступлении телефонного звонка нет предупреждения о возможной записи разговоров – Работа с жалобами не стандартизирована
Улучшение процессов	
<ul style="list-style-type: none"> – Выступление главного внештатного травматолога Министерства здравоохранения Красноярского края на заседании в министерстве с информацией о порядке: <ul style="list-style-type: none"> – взаимодействия между медицинскими организациями, – размещения информации в региональной телемедицинской системе «Мониторинг травм» 	<ul style="list-style-type: none"> – Разработан и внедрен шаблон ответа специалиста при необходимости отправки заявки на плановую консультацию в КГБУЗ ККБ. – Специалистами АСУ подключены шаблоны информирования о записи телефонных разговоров – С участием специалистов отдела менеджмента качества разработана СОП по работе с обращениями граждан

Приведенные примеры показывают, что анализ обращений граждан с использованием инструментов менеджмента качества помогает выявлять причины и предотвращать появление несоответствий, улучшать процессы организации, повышать

уровень качества медицинской деятельности Красноярской Краевой клинической больницы и удовлетворенность ее пациентов оказываемой медицинской помощью.

CSI (ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ)

С июля 2021 внедрен инструмент менеджмента качества CSI (индекс удовлетворенности).

Все пациенты, выписанные из стационара с улучшением, обзваниваются роботом. И задается 10 вопросов. Вопросы разработаны на основе практических рекомендаций Росздравнадзора по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Все данные сводятся в разработанной электронной системе CSI, которая была разработана специалистами ИТ отдела ККБ, совместно с рабочей группой сотрудников. Пример анкеты с вопросами представлен на рисунке 8, а фрагмент системы CSI на рисунке 9.



	Нам очень важно Ваше мнение									
Анкета удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг										
 По телефону										
Пол: <input type="checkbox"/> М <input type="checkbox"/> Ж <input type="checkbox"/> Возраст: _____ лет Ф.И.О. _____										
Место жительства: _____										
1. Оцените на сколько понятно врач разъяснил Вам рекомендации по лечению, профилактике Вашего заболевания?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
2. Оцените насколько понятно врач разъяснил Вам методы лечения и ответил на Ваши вопросы?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
3. Оцените на сколько вы довольны результатом лечения?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
4. Оцените на сколько был доброжелательным с Вами лечащий врач?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
5. Оцените работу медицинской сестры во время Вашего лечения?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
6. Оцените на сколько была доброжелательны были с Вами медицинские сестры?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
7. Оцените качество питания?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
8. Оцените насколько вы довольны чистотой помещений?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
9. Оцените насколько Вы довольны оснащением больницы?										
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	Комментарий: _____
10. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги?										
<input type="radio"/> Да	<input type="radio"/> Нет	Комментарий: _____								
Благодарим за Ваше мнение. Вы помогли Краевой клинической больнице стать лучше.										
Будьте здоровы!										

Рисунок 8. Пример анкеты с вопросами для телефонного разговора

Если пациент оставил низкие оценки, то данные результаты «падают» в систему «Управление рисками» для оперативного реагирования и дальнейшего разбора, выявления причин низких оценок.

MEICIS Опрос удовлетворенности пациентов

Бортникова Полина

СТАТУС	ИД	СЛУЖБА	ВРЕМЯ	СТАТУС	ОЦЕНКИ	КОММЕНТАРИЙ	ВРЕМЯ
Лента	18834	хирургия	11:45	согласен на разговор			00:41
Игра		Профпатологическое	24.02.2022 11:43	Абонент прослушал сообщение	10 9 9 9 9 9 5 9 нет		02:42
Планёрки		Колопроктологическое	24.02.2022 11:39	Абонент прослушал сообщение	10 10 10 10 10 10 9 10 нет		02:48
Вопрос администрации	18833	Колопроктологическое	24.02.2022 11:35	Абонент заинтересован	10 9 9 10 10 10 3 9 нет		02:23
Адресная книга		Отоларингологическое	24.02.2022 11:31	Абонент прослушал сообщение	10 10 10 10 10 10 9 9 нет		02:33
Заявки		Нефрологическое	24.02.2022 11:27	Абонент согласен на разговор			00:33
Опросы	18831	Нефрологическое	24.02.2022 11:26	Абонент прослушал сообщение	10 9 10 10 10 10 2 9 нет		02:51
Обучение		Неврологическое для больных с ОНМК	24.02.2022 11:20	Абонент согласен на разговор			00:50
Фотогалерея	18829	Микрохирургическое, в т.ч. пластическая хирургия	24.02.2022 11:19	Абонент не согласен на разговор			
Сообщения							
Календарь							
События	18825						
Библиотека документов							
Есть идея!							
Структура организации	18824						
Документооборот							
COVID-19							
CSI	18821						
Аудиты							
Управление рисками							
Обращения граждан	18820						

Рисунок 9. Пример данных в системе 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. Например, в 2021 году были награждены следующие отделения:

- 1 место – микрохирургия. Рейтинг 9,35 из 10 баллов
- 2 место - челюстно-лицевая хирургия. Рейтинг 9,34 из 10 баллов
- 3 место - дневной стационар (аллергология). Рейтинг 9.25 баллов из 10 баллов



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 в целом по больнице и по работе с обращениями граждан позволила повысить удовлетворенность пациентов с 53% до 97%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

основанием для совершенствования процессов Красноярской Краевой клинической больницы.

Применение инструментов менеджмента качества помогает выявлять причины несоответствий, разрабатывать и выполнять корректирующие мероприятия.