



Краевая клиническая больница, г. Красноярск

УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ С УЧЕТОМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПАЦИЕНТОВ

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



Краевая клиническая больница — крупнейшая многопрофильная клиника Красноярского края

1631

мест в круглосуточном
стационаре (154 –
реанимационных, 609-COVID-19)

87000

пациентов, получают
консультативную помощь в
поликлинике

40000

пациентов, ежегодно лечатся в
стационаре

5000

пациентов, получают
высокотехнологичную помощь

24000

операций в год

4364 сотрудника, из них:

982 врача, 1545 мед.сестер,
1558 немедицинского персонала





Содержание

1. Описание проблем
2. Цель и показатели
3. Задачи и этапы
4. Стандартизация
5. Улучшение процессов больницы на основе обратной связи с пациентами
6. Результаты



1. ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМ

Было так...

Удовлетворенность пациентов (2012-2013 гг.)



Всего **58%** пациентов были удовлетворены
качеством оказания помощи в ККБ

Увеличение количества жалоб

Имеется тенденция к увеличению количества жалоб на медицинские организации со стороны пациентов и их родственников

Это обусловлено не тем, что мы плохо работаем

а тем, что пациентам облегчили возможность написать жалобу

Стоит только нажать кнопку на телефоне...



2. ЦЕЛЬ И ПОКАЗАТЕЛИ

Гуру качества

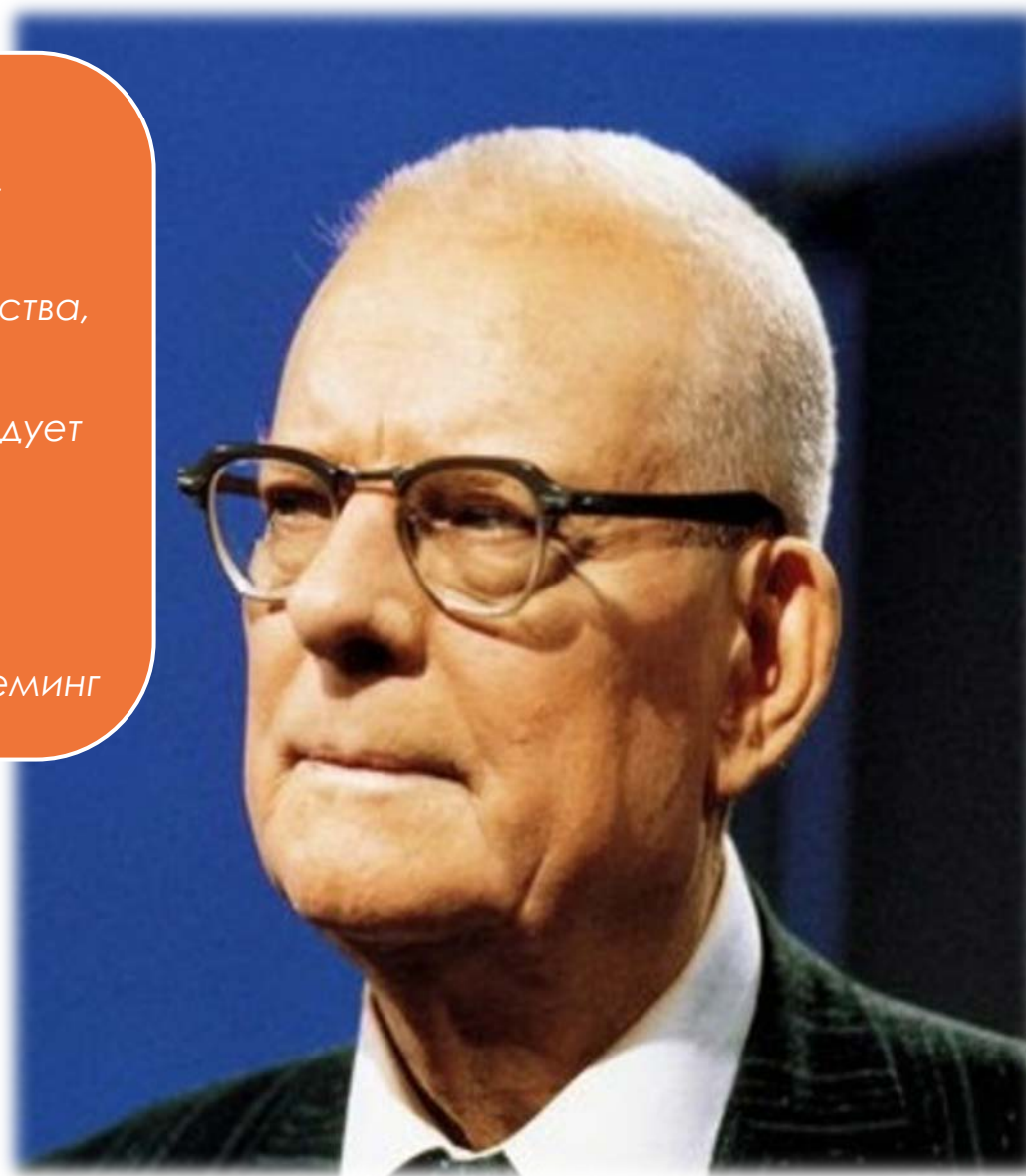
«Фундаментальная заповедь
всеобщего управления качеством -
постоянное совершенствование.

Невозможно достичь абсолютного качества,
к нему можно лишь приблизиться.

Чтобы обнаружить какие процессы следует
изменить, нужна информация.

Одним из главных источников
информации могут быть
жалобы»

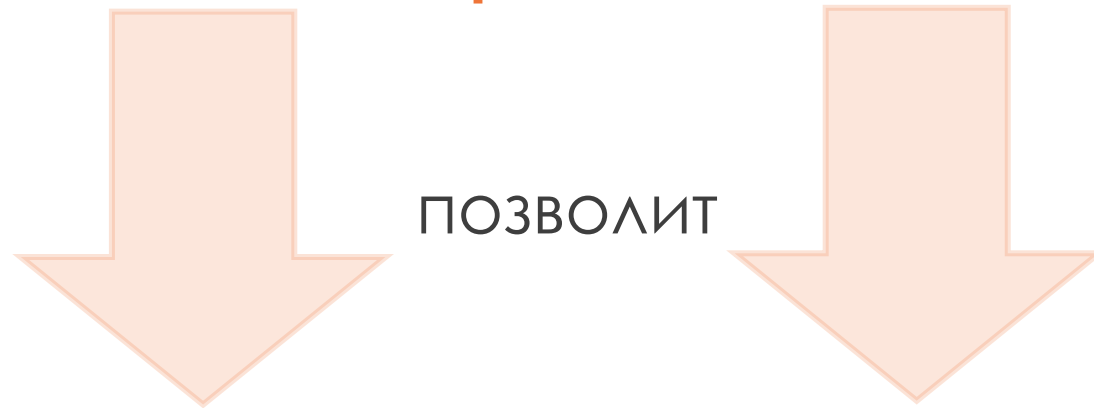
Эдвардс Деминг



Жалоба – это подарок

Отношение к жалобам, как к обратной связи
с самым ценным активом нашей клиники

ПАЦИЕНТАМИ



улучшить нашу работу

сформировать культуру,
ориентированную на
пациента



Цель:

Укрепить обратную связь с пациентами и повысить удовлетворенность качеством медицинской помощи

Показатели

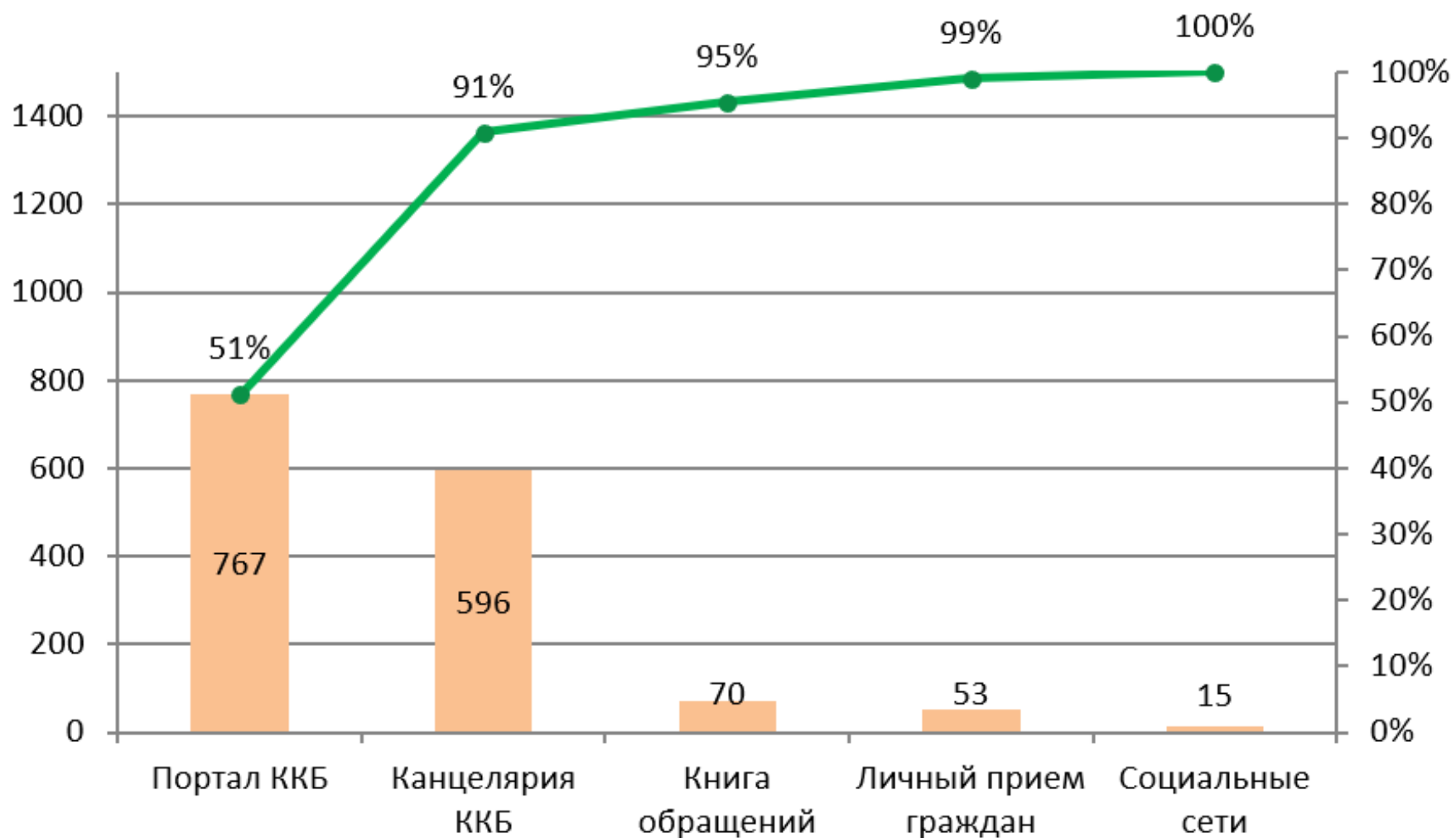
- Удовлетворенность пациентов, %
- Оценка удовлетворенности по CSI
- Количество обоснованных жалоб
- Количество обращений по типам:
 - Справочная информация
 - Благодарности
 - Устройство на работу
 - Мед.помощь на платной основе
 - Жалобы
- Количество обращений по каналам получения:
 - Портал ККБ (сайт)
 - Канцелярия ККБ
 - Книга обращений
 - Личный прием граждан
 - Социальные сети



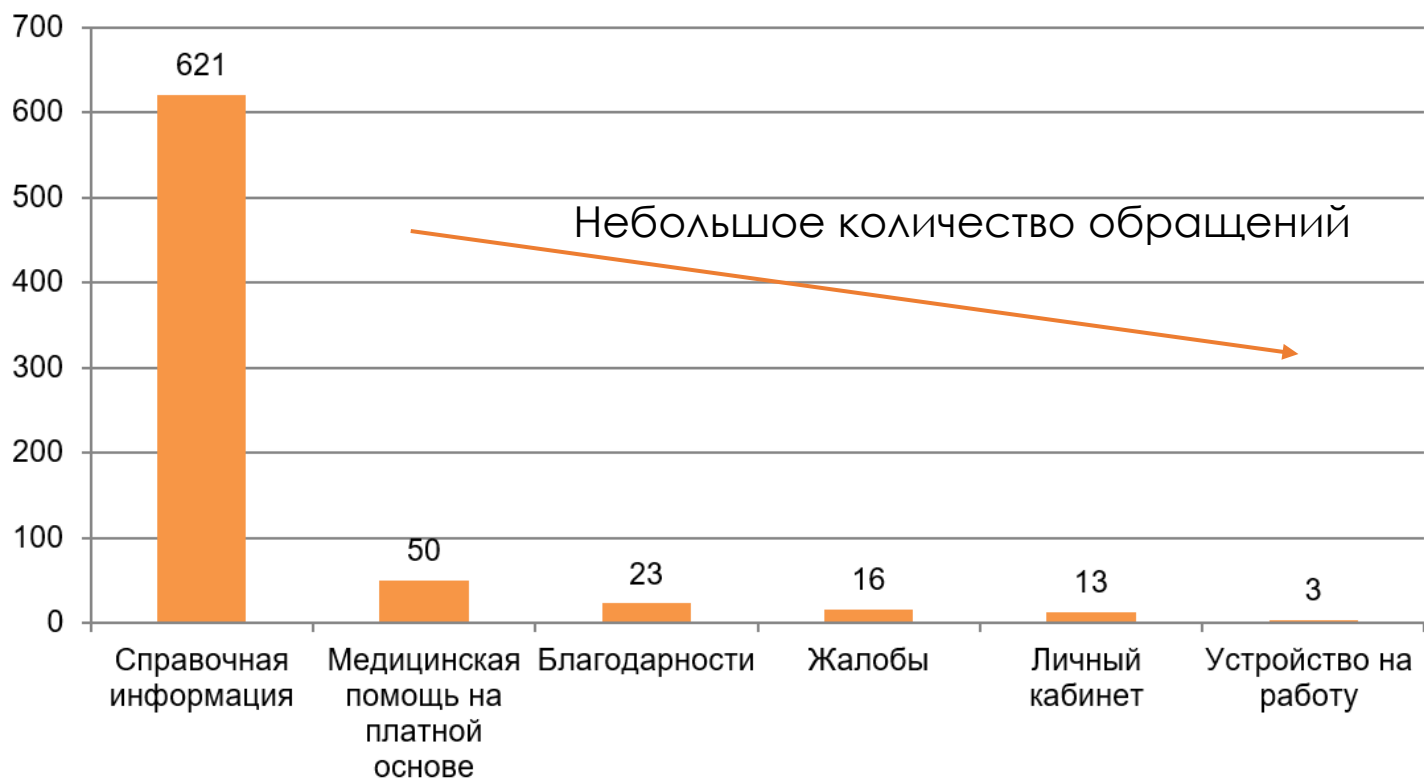
3. Задачи и этапы реализации

АНАЛИЗ И РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Проведен анализ каналов получения обратной связи от пациентов



Структура обращений



- ✓ **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.**

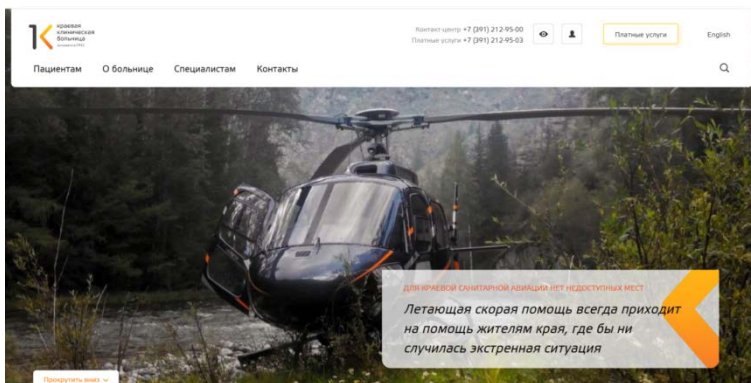
Расширение каналов получения обратной связи



Google My Business



Городской
информационный сервис

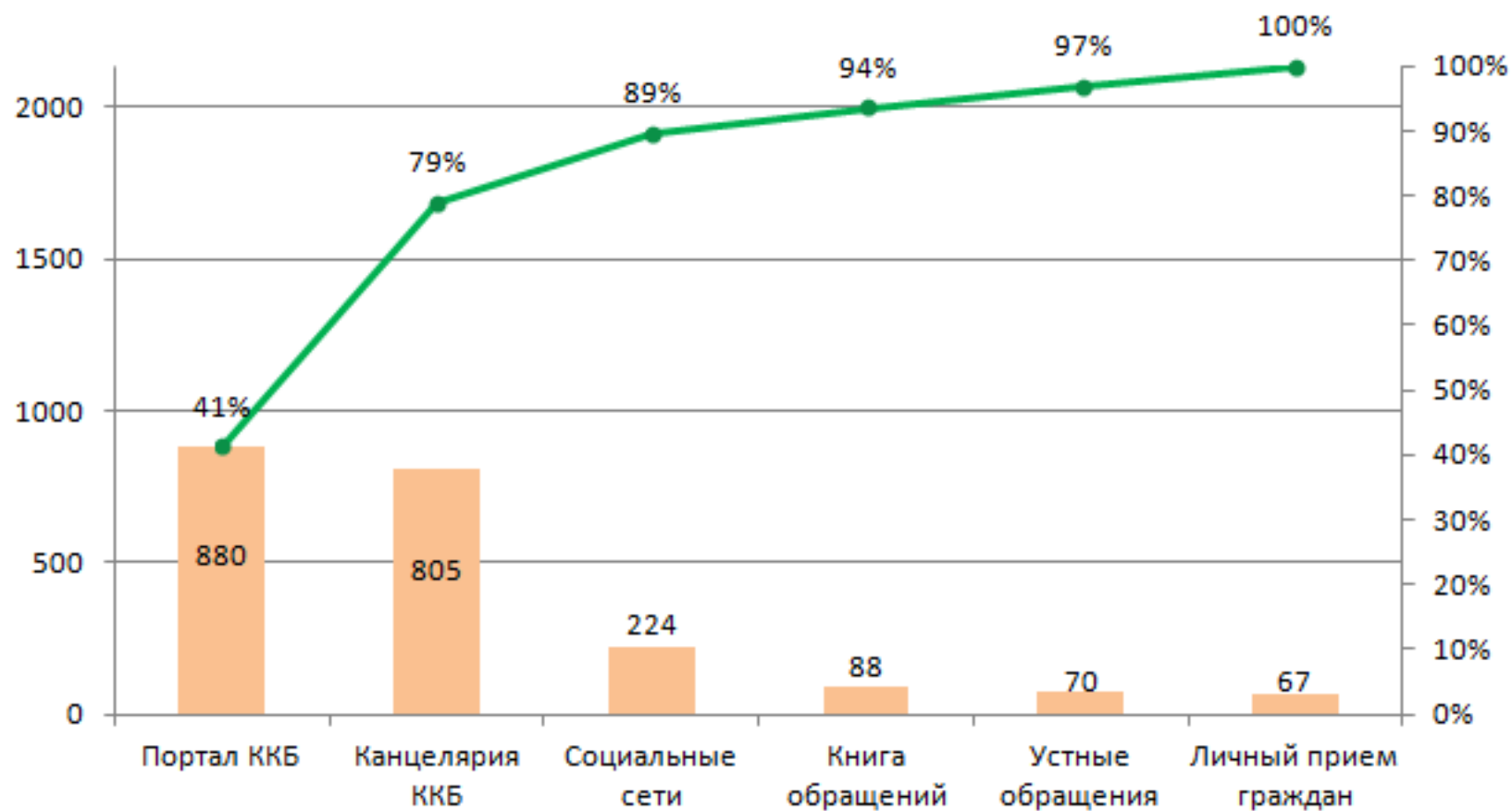


краевая
клиническая
больница

основана в 1942

Результат улучшений

Динамика роста количества каналов обратной связи и обращений пациентов почти в 20 раз






4 Стандартизация

Стандарт учреждения

Фрагмент стандарта учреждения

 <p>Красная клиническая больница основана в 1942</p>	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СТУ 37.2-2021 Ред. 1	УТВЕРЖДЕН Приказом № 27.5/18.3-04/563 от 24.11.2021 г.
<hr/> СТАНДАРТ УЧРЕЖДЕНИЯ Порядок работы с обращениями граждан <hr/>	
Дата введения в действие: 29.11.2021 г.	
Дата печати: 22-Feb-2022	Красноярск, 2021

Стандарт учреждения

Текстовое описание каждого действия

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.

Анкеты

Разработаны анкеты по оценке удовлетворенности пациентов

К Краевая клиническая больница имени К.И. Скрябина

Нам очень важно Ваше мнение

Анкета удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг

Во время пребывания в стационаре

Пол: М Ж Возраст: _____ лет | Ф.И.О. _____
Пациент Родственник

Наименование отделения _____

- При выполнении процедур обращал ли внимание медицинский персонал на Ваш идентификационный браслет?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Поднимались ли бортики у каталок при транспортировке Вас или Вашего родственника?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Проводилась ли оценка эффективности обезболивания медицинским персоналом (в баллах от 1 до 10)?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Ознакомили ли Вас с правилами гигиены рук?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Объяснили ли Вам правила профилактики падений во время пребывания в больнице?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Объяснили ли Вам правила профилактики пролежней во время пребывания в больнице?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Предоставили ли Вам информацию о методах лечения и ухода за собой (своими близкими)?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Удовлетворены ли Вы чистотой:
- палат да нет
- туалетных комнат да нет
- отделения да нет
Комментарий: _____
- Удовлетворены ли Вы качеством питания?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в местах ожидания/встреч с пациентами (посетителями)?
 да
 нет
Комментарий: _____

Продолжение анкеты на обратной стороне >

К Краевая клиническая больница имени К.И. Скрябина

Нам очень важно Ваше мнение

Анкета удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг

В первые сутки пребывания

Пол: М Ж Возраст: _____ лет | Ф.И.О. _____
Пациент Родственник

Наименование отделения _____

- Информация о больнице представлена в понятном виде и в полном объеме?
- на сайте больницы да нет
- на информационных стендах да нет
Комментарий: _____
- Ознакомили ли Вас с правилами госпитализации?
 Да, разъяснили, всё понятно
 Нет, ничего не разъяснили
 Разъяснили, но было не понятно
Комментарий: _____
- Ознакомили ли Вас с правилами пребывания (посещения) больницы?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Ознакомили ли Вас о предназначении идентификационного браслета?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Разъяснили ли Вам правила профилактики падений во время пребывания в больнице?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Ознакомил ли Вас врач при получении информированного добровольного согласия с целями, методами медицинского вмешательства?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Ознакомил ли Вас врач при получении добровольного согласия с рисками медицинского вмешательства?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Ознакомил ли Вас врач при получении добровольного согласия с вариантами медицинского вмешательства?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Информировал ли Вас врач о назначенных лекарственных и альтернативных препаратах и побочных эффектах?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Как долго Вы ждали госпитализацию?
 до 14 дней
 до 30 дней
 более 30 дней
Комментарий: _____
- Были ли доброжелательны с Вами:
- врач да нет
- медицинская сестра да нет
- другие сотрудники при поступлении в отделение да нет
Комментарий: _____

Благодарим за Ваше мнение! Вы помогаете Краевой клинической больнице стать лучше. Будьте здоровы!

К Краевая клиническая больница имени К.И. Скрябина

Нам очень важно Ваше мнение

Анкета удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг

После выписки

Пол: М Ж Возраст: _____ лет | Ф.И.О. _____
Пациент Родственник

Наименование отделения _____

- Информировали ли Вас или Ваших близких родственников о переводе из ККБ в другие больницы и между отделениями (при необходимости/в случае перевода)?
 на сайте больницы
 на информационных стендах
Комментарий: _____
- Удовлетворены ли Вы доступностью и полнотой рекомендаций Вашего лечащего врача по завершению лечения?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Объяснил ли Вам врач в доступной форме причину Вашего заболевания?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Объяснил ли Вам врач в доступной форме методы профилактики Вашего заболевания?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Объяснил ли Вам врач в доступной форме факторы риска Вашего заболевания?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Тратили ли Вы денежные средства на обследование во время лечения в стационаре?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Тратили ли Вы денежные средства на лекарственные средства во время лечения в стационаре?
 да
 нет
Комментарий: _____
- Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги непосредственно врачу?
 Да
 Нет
Комментарий: _____
- Были ли доброжелательны с Вами:
- врач да нет
- медицинская сестра да нет
- другие сотрудники при поступлении в отделение да нет
Комментарий: _____

Благодарим за Ваше мнение.
Вы помогли Краевой клинической больнице стать лучше.

Будьте здоровы!

Порядок работы с жалобой / обращением



Не делать поспешных выводов

Расследование

- Опрос участников /Мнение специалистов
- Данные МИС qMS, архивные данные
- Телефонные разговоры
- Инструкции и стандарты

Анализ первопричины

- Междисциплинарная команда
- Схема процесса - диаграмма
- Метод «5 почему?»



5 УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ БОЛЬНИЦЫ НА ОСНОВЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПАЦИЕНТАМИ

ПРИМЕР 1

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

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.

ПРИМЕР 3

Пример 3. Призывник Д. подал жалобу о занижении диагноза (о несовпадении диагноза, поставленного врачом поликлиники больницы, с диагнозом учреждения, направившего Д. на обследование)

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 систулу, НЦД по гипертоническому типу.

В настоящий момент у меня на руках имеются документы подтверждающие наличие: «Гипертонической болезни I 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 ознакомиться 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 описание 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

ПРИМЕР 3. АНАЛИЗ ЖАЛОБЫ ПО МЕТОДУ «ПЯТЬ ПОЧЕМУ»

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?

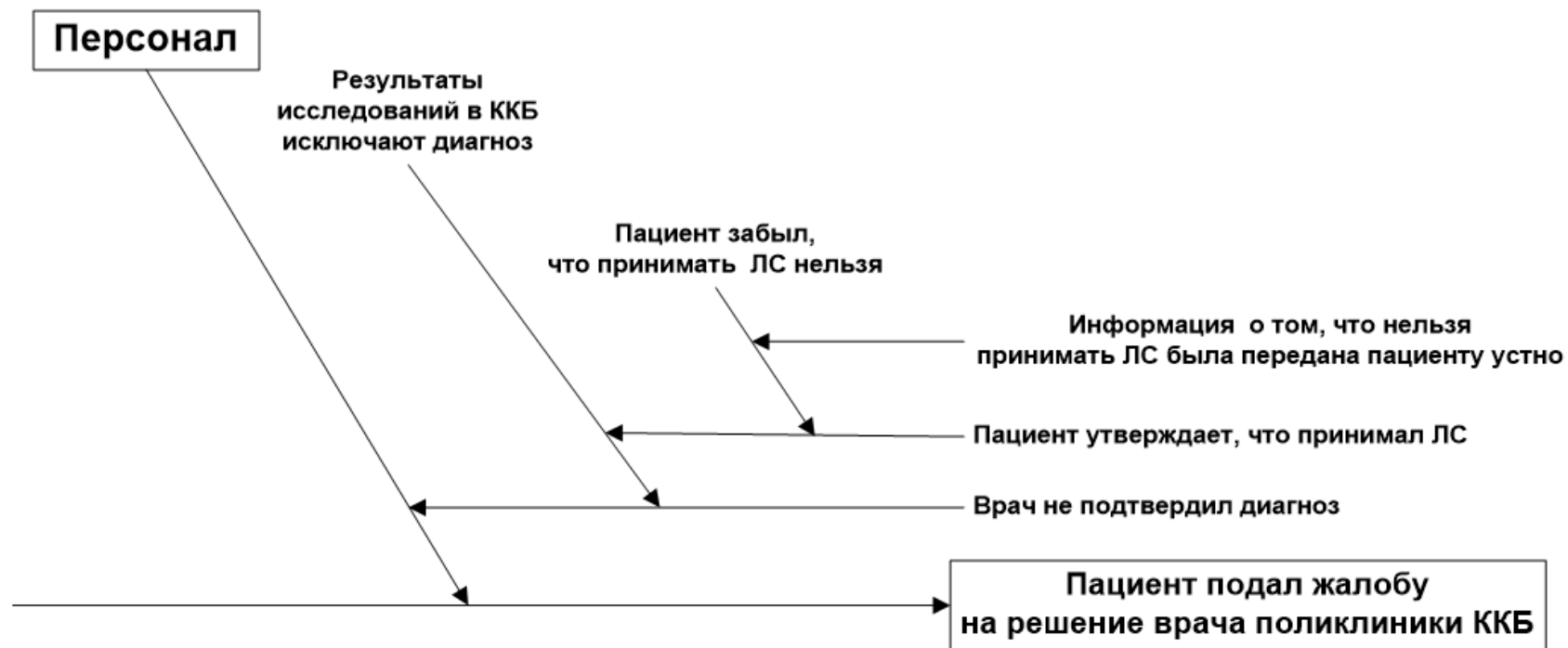
Потому что он забыл, что нельзя принимать лекарственные средства.

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.

ПРИМЕР 3. ДИАГРАММА ИСИКАВЫ



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 не мы не получили ни одного обращения призывников о несогласии с диагнозом, поставленным врачом КГБКЗ «ККБ».

ПРИМЕР 4

Пример 4. Пациентка В., жительница одного из районов Красноярского края, подала жалобу на отказ врачей КГБКЗ «ККБ» оказать ей медицинскую помощь

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

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

ПРИМЕР 4

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

Дата	Пациентка	Районная ЦБ Хирург	Врач ККБ (травматолог)
<u>07.03.19</u>	Госпитализирована в РБ		
<u>16.03.19</u>		<u>20:44</u> Разместил информацию на РТС «мониторинг травм» МКБ10 Т.93.1 Последствия перелома бедра. Диагноз: Посттравматический остеомиелит правого тазобедренного сустава. Болевой синдром.	<u>22:13</u> Врач 1. Необходима консультация травматолога гнойно-септического центра ККБ.
<u>21.03.19</u>		<u>08:11</u> 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.	<u>09:31</u> Врач 1. Продолжать наблюдение на месте. Представить фото локального статуса, температурную кривую, результаты РАК, СОЭ, СРБ.
<u>26.03.19</u>		<u>13:49</u> Предоставил запрашиваемые результаты исследований.	<u>16:30</u> В1. Продолжать наблюдение на месте. Заявка рассмотрена совместно с руководителем Центра, рекомендовано провести МСКТ и выложить в расс kmiac
<u>28.03.19</u>			<u>08:26</u> В.2 в расс kmiac исследований нет <u>09:30</u> В1 заявка рассмотрена с 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

Не тот сайт

Не тот диагноз

5 дней

Почему МСКТ не 21 числа?

Не знают порядок перевода в ККБ

ПРИМЕР 4

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

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. Продолжать 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. Продолжать наблюдение на месте. Заявка рассмотрена совместно с руководителем Центра, рекомендовано провести МСКТ и выложить в pacs kmiac
28.03.19			08:26 В.2 в pacs kmiac 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

АНАЛИЗ:

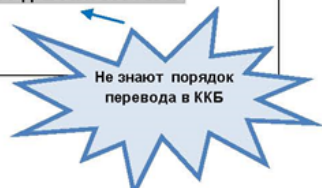
Как можно увидеть на рис. 7, врач центральной районной больницы (ЦРБ) установил диагноз «последствия перелома бедра» и разместил его на информационном ресурсе региональной телемедицинской системы «Мониторинг травм» 16.03.2019 вместо того, чтобы разместить эту информацию на сайте виртуальной поликлиники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



ПРИМЕР 4

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

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:– 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

ПРИМЕР 53

От:
Отправлено: 7 февраля 2020 г. 22:12
Кому:
Тема: Пожелание к организации работы в Краевой больнице

Здравствуйте!

Сегодня, 7 февраля, вход для посетителей пациентов Краевой больницы был закрыт в следствие объявления карантина.

В итоге, передать вещи для некоторых пациентов стало большой проблемой.

Работники справочной не могут корректно и понятно рассказать, куда нужно обратиться, чтобы передать пакет. Медработники с поста не могут спуститься за передачей.

Прошу принять меры для обеспечения доступной организации передачи вещей пациентам, которые не в состоянии спуститься к родственникам и принять передачу лично. Информация о месте и времени передачи должна быть на видном месте.

А также рекомендовать сотрудникам справочной доступно и доброжелательно объяснять людям, как и где можно передавать вещи, а не доводить посетителей до слёз!

С уважением,

ПРИМЕР 5. МЕТОД 5 ПОЧЕМУ?

1. Почему заявительница написала обращение ?

Потому что не смогла передать передачу своему родственнику, находящемуся на лечении в БИГ.

2. Почему не смогла передать передачу своему родственнику, находящемуся на лечении в БИГ.

Потому что персонал не смог разъяснить порядка приема передач, нет наглядной информации о порядке приема передач.

3. Почему персонал не смог разъяснить порядок приема передач для пациентов, находящемся на лечении в БИГ?

Потому что персонал не был обучен порядку приема передач для пациентов БИГ.

Потому что отсутствует наглядная информация о порядке приема передач.

4. Почему персонал не был обучен порядку приема передач для пациентов БИГ

Потому что при создании БИГ не предусмотрели порядок приема передач, не разместили наглядную информацию о режиме работы-
корневая причина

ПРИМЕР 5. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Пример 3.

Корректирующие мероприятия	Ответственный	Срок исполнения	Факт исполнения
Ознакомить сотрудников отдела справок с порядком приема передач для пациентов БИГ	Начальник службы безопасности	15.02.2020	13.02.2020
Оформить и разместить наглядную информацию о порядке приема передач, список разрешенных продуктов	Отдел СМК	15.02.2020	13.02.2020

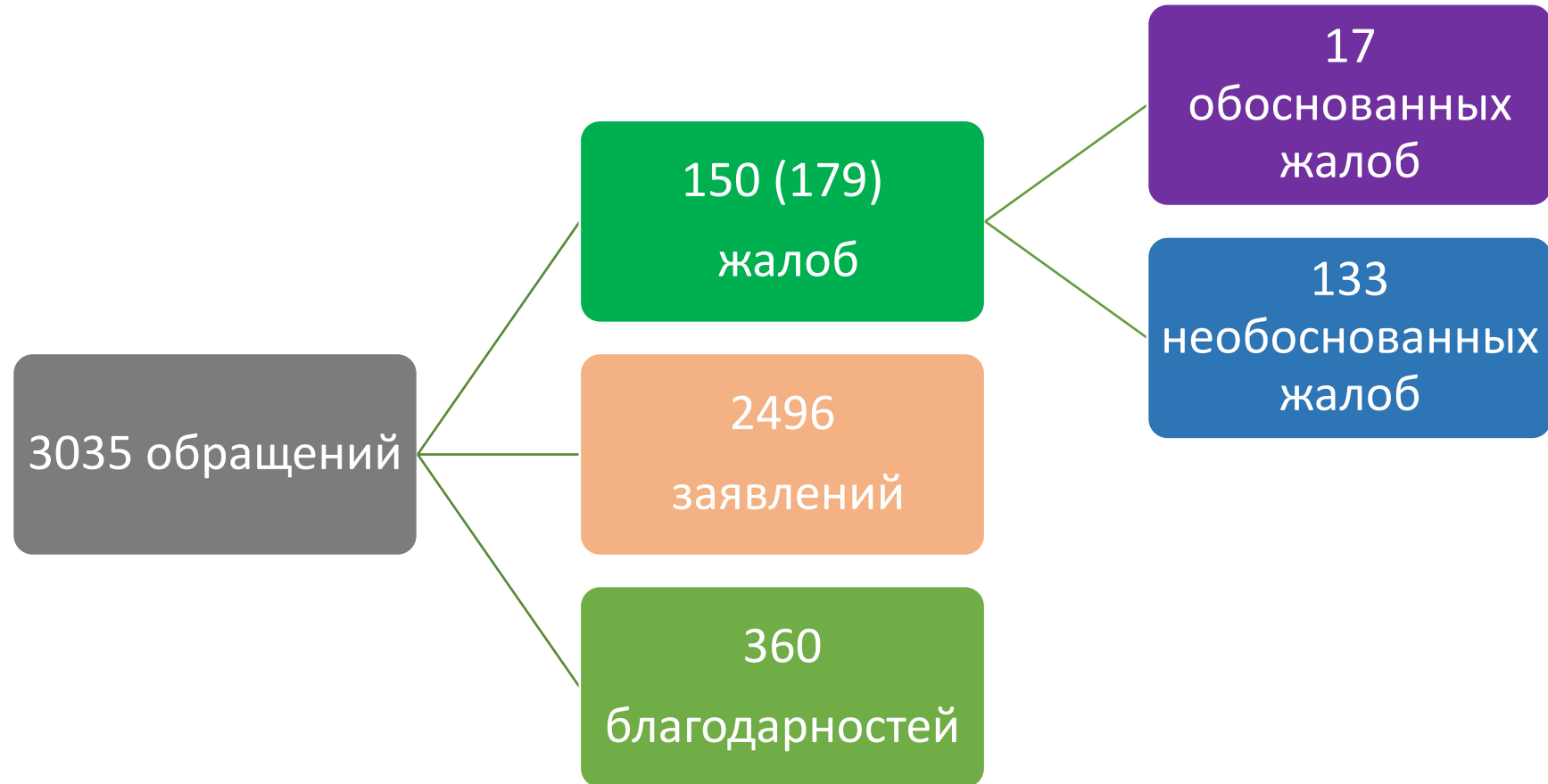
ПРИМЕР 5. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ





6 Результаты

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН 2021Г.



ОЦЕНКА ККБ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ 2019-2021

Источник	2019	2020	2021
	4,4	4,6	4,4
	4,6	4,7	4,6
	4,4	4,8	4,4

CSI- АНКЕТИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ

Внедрение автоматического обзвона пациентов и анализ данных в системе



Нам очень важно Ваше мнение |

Анкета удовлетворенности пациентов
качеством оказания медицинских услуг



По телефону

Пол:	<input type="checkbox"/> М	<input type="checkbox"/> Ж	Возраст:	___ лет	Ф.И.О.	_____
Место жительства: _____						
1. Оцените на сколько понятно врач разъяснил Вам рекомендации по лечению, профилактике Вашего заболевания?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
2. Оцените насколько понятно врач разъяснил Вам методы лечения и ответил на Ваши вопросы?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
3. Оцените на сколько вы довольны результатом лечения?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
4. Оцените на сколько был доброжелательным с Вами лечащий врач?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
5. Оцените работу медицинской сестры во время Вашего лечения?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
6. Оцените на сколько была доброжелательны были с Вами медицинские сестры?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
7. Оцените качество питания?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
8. Оцените насколько вы довольны чистотой помещений?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 10
Комментарий: _____						
9. Оцените насколько Вы довольны оснащением больницы?						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7 8 9 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!

CSI- АНКЕТИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ

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:



9,5 Колопроктологическое отделение



9,5 Травматологическое отделение

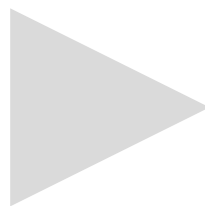


9,3 Отоларингологическое отделение

Удовлетворенность пациентов



2021 г. Переход на CSI



Как инструмент профилактики
нежелательных событий
применяется индекс
удовлетворенности пациентов **CSI**
(**Customer Satisfaction Index** –
относится к нефинансовым
показателям эффективности).



Спасибо за внимание

www.medgorod.ru



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