

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканская
клиническая больница им. Г.Г. Куватова
State budgetary institution of health care Republican hospital named after G.G. Kuvatov

Цифровая трансформация анкетирования



Развитие
Качество
Безопасность

Адрес/Address: 450005, Российская Федерация, Республика Башкортостан,
г.Уфа, ул. Достоевского,132 450005,
Republic of Bashkortostan, Ufa 132 Dostoevsky street Телефон/Phone:
88007750112 EMAIL: ufa.rkbkuv@doctorrb.ru



Участники проекта



**Кулова Динара
Тагирьяновна**

Заместитель главного
врача по ОМР



**Бикбулатов
Владислав
Русланович**

заведующий отделом
УКМПиСР



**Азнагулова
Елена**

Гафтарановна
Врач - статистик
отдела УКМПиСР



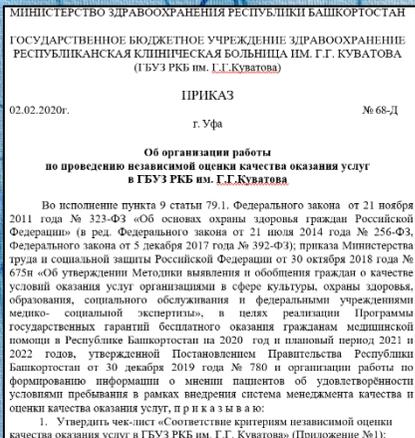
**Ганиева Зилья
Мидехатовна**

провизор
отдела УКМПиСР



**Гурьянова Айгуль
Руслановна**

медицинская сестра
отдела УКМПиСР



Участники проекта ответственные за разработку, сопровождение и реализацию проекта.

**Документ регламентирующий проект:
приказ ГБУЗ РКБ им. Г.Г. Куватова «Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в ГБУЗ РКБ им. Г.Г. Куватова»**

Миссия и цели проекта



Миссия:

Учитывать интересы пациентов для непрерывного совершенствования качества оказания медицинской помощи на всех её этапах и определения в результате статистического анализа основных факторов, влияющих на общую оценку медицинского обслуживания.

Где
нужно

Безопасное
оказание
МП:

Как
нужно

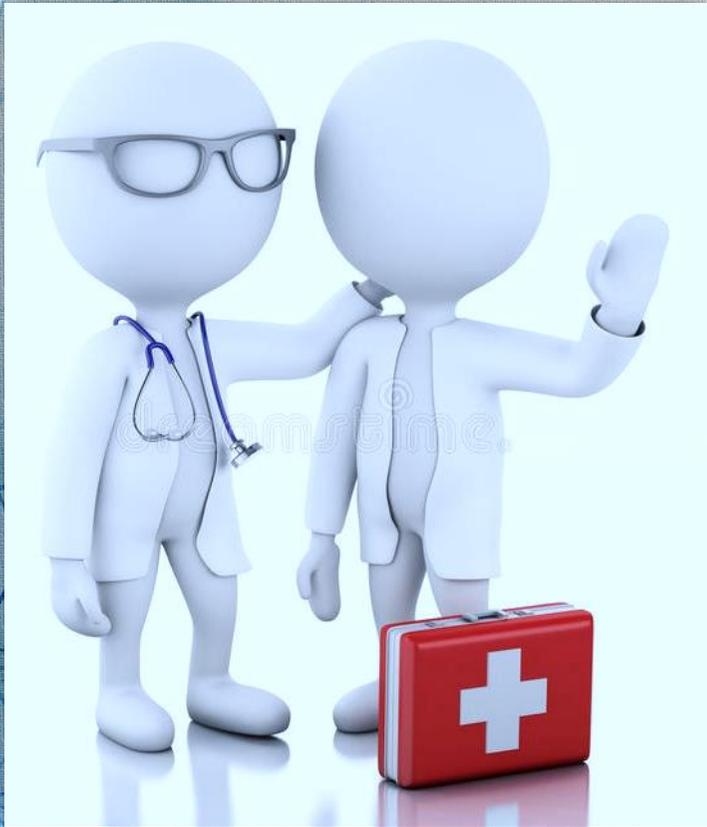
Когда
нужно

Цели:

- ✓ Охват большего количества респондентов путем внедрения цифровизации.
- ✓ Исследование уровня удовлетворённости пациентов качеством и доступностью медицинской помощи на уровне медицинской организации.
- ✓ Интегральная оценка медицинского обслуживания руководителями структурных подразделений.
- ✓ Принятие своевременных управленческих решений.



Задачи проекта



- ✓ Проводить анализ анкетирования в реальном времени в целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
- ✓ Повысить качество оказания медицинских услуг.
- ✓ Внедрить риск ориентированный подход.
- ✓ Сократить время медицинских работников на организацию анкетирования и осуществление мониторинга результатов.
- ✓ Автоматизировать процесс анкетирования.
- ✓ Обеспечить доступность результатов анкетирования для всех уполномоченных по качеству.



Актуальность

Цифровизация:

- ✓ Исключает формальный подход к проведению анкетирования.
- ✓ Экономит время для анализа результатов.



В центре внимания системы здравоохранения – пациент и его потребности в медицинской помощи, безопасности!

**ОЖИДАНИЕ
ПАЦИЕНТОВ**



РЕАЛЬНОСТЬ



УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ



Установленные проблемы

- Большое количество предполагаемых респондентов, т.к. наша МО - головная, многопрофильная больница Республики, в составе которой функционирует 25 отделений, поликлиника рассчитана на 1200 посещений за смену.
- Дефицит времени и высокая загруженность медицинского персонала для проведения анкетирования, его анализа и оглашения результатов по качеству оказания услуг.
- Большой объем текстовой информации на бумажных носителях.
- Неполный охват анкетированием пациентов, так как анкетирование пациентов осуществлялось выборочно, один раз в месяц.



Новаторство



- ✓ Автоматизация процесса.
- ✓ Выгрузка ответов на корпоративный портал РКБ.
- ✓ Применение цифрового инструмента анкетирования для оперативного реагирования в режиме реального времени.
- ✓ Использование телеграм-бота.

Вы можете импортировать данные из таблицы в формате Excel

Перед началом импорта, вы должны подготовить данные в Excel:

- формат даты: YYYY-MM-DD
- формат даты и времени: YYYY-MM-DD HH:MM
- формат чисел: 20000.00 (количество знаков после запятой - любое, разделитель дробной части - точка, разделитель тысяч - не используется)
- логическое поле: true | false

Продублируйте поля, которые нуждаются в подготовке, и с помощью формул в Excel подготовьте данные. Данные нужно пересохранить, как значения, иначе импортируются сами формулы.

Действие

Имя файла Файл не выбран

*.xls, *.xlsx

Шаблон

- Главная
- Анкеты**
- Пилот № 38
- Реестр вакцинации
- Реестр пациентов
- Клининг
- Дефекты
- Нежелательные

Анкеты

8
Платили за госпитализацию

3
Осмотр ЛВ реже 2х

26
Оценка ЛВ в 1, 2 и 3 балла

24
Оценка медсестер в 1, 2 и 3 балла

5697
Все

146
Покупали медикаменты

79
Рекомендовали ли бы

94
Удовлетворены качеством?

Отделение: **x**

Добавить





Методы, используемые при реализации проекта

Анализ ответов

2 недели

1 день

Изготовление и тиражирование QR-кодов в МО

УВАЖАЕМЫЙ ПАЦИЕНТ

Здесь Вы можете заполнить анкету и оставить свои предложения по качеству обслуживания и лечения в ГБУЗ РКБ им. Г.Г.Куватова



НАМ ВАШЕ М...

Недавние формы

Владелец: кто угодно

буфет 11 сент. 2023 г.

качество в с... 11 авг. 20...

Вы можете импортировать данные из таблицы в формате Excel!

Перед началом импорта, вы должны подготовить данные в Excel:

- формат даты: YYYY-MM-DD
- формат даты и времени: YYYY-MM-DD HH.MM
- формат чисел: 20000.00 (количество знаков после запятой - любое, разделитель дробной части - точка, разделитель тысяч - не используется)
- логическое поле: true | false

Продублируйте поля, которые нуждаются в подготовке, и с помощью формул в Excel подготовьте данные. Данные нужно пересохранить, как значения, иначе импортируются сами формулы.

Действие: Импортировать данные

Имя файла: Выберите файл | файл не выбран

*.xls, *.xlsx

Прислать | Закрыть

Дата добавления	Отделение	Укажите Ваши инициалы	Пол	Возраст	Где Вы живете?	Обследование
17.03.2023 12:14	Отделение эндокринологическое	Шлф	Женский	30 - 44	в районе РБ	больше 3-х дней
06.06.2023 08:32	Пульмонологическое	А. И.	Женский	18 - 29	в Уфе	1 день
31.08.2023 09:48	Гнойная хирургия № 2	ТЕВ	Женский	45 - 59	в районе РБ	1 день
31.08.2023 09:49	Неврологическое	РКБ	Женский	30 - 44	в районе РБ	больше 3-х дней
17.03.2023 12:14	Отделение эндокринологическое	Алтыбека РХ	Женский	60 и старше	в районе РБ	2 дня
30.03.2023 14:16	Эндокринологическое	А. Д. Т.	Женский	18 - 29	в районе РБ	больше 3-х дней
26.05.2023 08:09	Акушерское патологии беременности	ЗРЕ	Женский	18 - 29	в Уфе	больше 3-х дней
06.06.2023 08:32	Акушерское	МГИ	Женский	30 - 44	в районе РБ	1 день
13.06.2023 08:03	Нейрохирургическое		Женский	60 и старше	в районе РБ	
7.2023 12:35	Эндокринологическое	В. Н. П.	Женский	60 и старше	в районе РБ	больше 3-х дней
17.03.2023 12:14	Отделение эндокринологическое	Срф	Женский	45 - 59	в Уфе	больше 3-х дней
20.03.2023 07:58	Республиканский ревматологический центр	Еаф	Женский	30 - 44	в районе РБ	1 день
23.03.2023 07:56	Отделение эндокринологическое	М. А. У.	Женский	60 и старше	в районе РБ	1 день

1 неделя

Импортирование данных ответов на внутренний корпоративный портал РКБ - собственная разработка с использованием open-source технологий

Анализ внутри каждого структурного подразделения



Практические инструменты, используемые при реализации проекта

- ✓ QR-код
- ✓ Корпоративный портал РКБ
- ✓ Телеграм-бот
- ✓ Ситуационный центр

Республиканская Клиническая Больница имени Г.Г. Куватова

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг в **ГБУЗ РКБ им. Г.Г. Куватова**

Уважаемые пациенты! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги. Просим Вас с пониманием относиться к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. Результаты будут использованы для улучшения медицинского обслуживания.

УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ И ПОСЕТИТЕЛИ!

Мы стремимся к постоянному повышению качества и безопасности медицинской помощи. Мы будем благодарны, если Вы оставите свой отзыв или предложение по улучшению нашей работы.

Нам очень важно Ваше мнение!

Пожалуйста, помогите нам – пройдите по ссылке и оцените работу нашей больницы

WhatsApp | Справочная служба «Ситуационный центр» | Анкета качества обслуживания

00:37 TELEGRAM

rkb kuvatova_bot

Проживание в пансионате: Номер Люкс - 900 руб. (1 койко-день)
Номер полу-Люкс - 700 руб. (1 койко-день)
Стандартный номер - 400 руб. (1 койко-день)

Сегодня

/start

Русский язык

Оставить отзыв

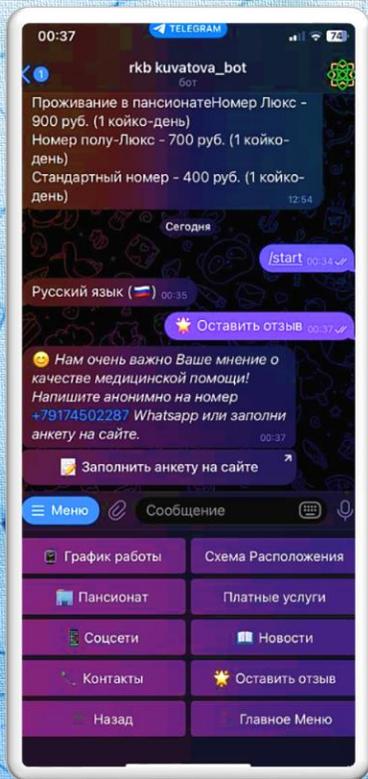
Нам очень важно Ваше мнение о качестве медицинской помощи! Напишите анонимно на номер +79174502287 WhatsApp или заполните анкету на сайте.

Заполнить анкету на сайте

График работы | Схема Расположения | Пансионат | Платные услуги | Соцсети | Новости | Контакты | Оставить отзыв | Назад | Главное Меню

Проект реализован с использованием технологий не требующих инструментов программирования. Такие технологии открывают новые возможности для медицинских организаций, снижая совокупную стоимость их владения.

Ресурсы



Кадровые ресурсы:

- ✓ специалисты ОУКМП и СР.

Информационные ресурсы:

- ✓ Внутренний корпоративный портал РКБ.
- ✓ Ситуационный центр.
- ✓ Телеграм-бот.

Материальные ресурсы:

- ✓ персональный компьютер, ламинатор, бумага, ламинирующая пленка.



Критерии оценки эффективности проекта



Охват респондентов	2021 год	2022 год	2023 год
Хирургический корпус	11%	14%	82%
Терапевтический корпус	11%	10%	84%
Перинатальный центр	3%	5%	80%
Поликлиника	4%	7%	75%
Итого:	7%	10%	80%

Охват респондентов на 2023 год достиг 80%

Реализация проекта



ДО



ПОСЛЕ



АНКЕТА для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях

1. Госпитализация была:
экстренная _____ плановая _____
2. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?
да _____ нет _____
3. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
да _____ нет _____
4. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?
да _____ нет _____
5. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?
да _____ нет _____
6. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?
да _____ нет _____
7. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?
да _____ нет _____
8. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?
да _____ нет _____
9. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?
да _____ нет _____
10. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?
да _____ нет _____

Мы благодарим Вас за участие! Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения

Использование цифровых технологий позволяет:

- ✓ Существенно минимизировать затраты на работу системы.
- ✓ Значительно повысить качество оказываемых медицинских услуг.



Результаты, полученные после реализации проекта

Было

140 минут	Печать анкет (не менее 280 шт.)
30-35 минут	Передача анкет пациентам внутри отделения
15 минут	Проведение анкетирования
10 минут	Ручной сбор и обработка
180 минут	Ручной анализ

Стало

1 минута	Доступ к анкете через QR-код
1 минута	Загрузка формы по QR-коду
10 минут	Заполнение формы
1 минута	Автоматический анализ заполненной формы
2 минуты	Выгрузка анализа анкетирования для общего ознакомления на корпоративный портал

Итого: **375-380 минут** ПРОТИВ **15 минут**



В тайминге процесса не учтены сопутствующие материальные затраты на бумагу, печать, ручки для заполнения (средние затраты на одно анкетирование около 3000-3200 рублей).

Для осуществления процесса материальные ресурсы не требуются.

Средние затраты на анкетирование 0 рублей.





Перспективы

- ✓ Оценка уровня удовлетворенности пациентов
- ✓ Выявление слабых мест в деятельности учреждения
- ✓ Выделение из общей массы ответов, ценных идей и предложений для внедрения их в процесс оказания качественной, доступной медицинской помощи
- ✓ Определение потребностей и ожиданий пациентов
- ✓ **Тиражирование положительного опыта в другие МО.** Опыт работы по реализации проекта может быть использован персоналом любого медицинского учреждения здравоохранения.

