

Система мониторинга и
оценки удовлетворенности
как эффективный
инструмент реализации
пациентоцентричного
подхода



Лидер качества в здравоохранении 2024

Номинация: Эффективные инструменты управления качеством
оказания медицинской помощи в амбулаторном звене

Установленная проблема проекта

Проблемой проекта является недостаточность объективной и систематизированной информации об общей удовлетворенности пациентов по причине:

- Разных возрастов
- Разных источников финансирования
- Разных видов услуг
- Разного эмоционального состояния

Это затрудняет выявление проблем в качестве обслуживания и работы медицинского персонала.





Цель проекта

Создание и внедрение системы мониторинга и оценки удовлетворенности пациентов для повышения качества оказания медицинских услуг в АО Клиника «Энергетик»

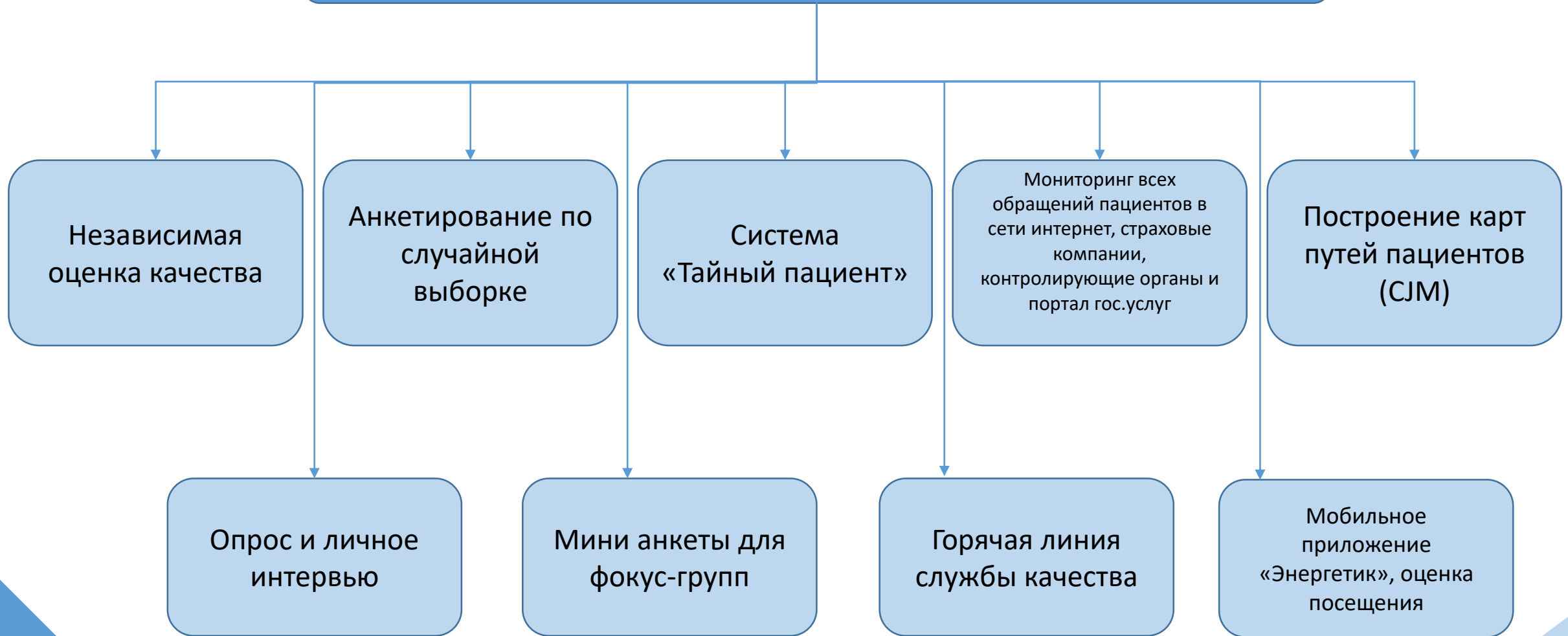
Задачи проекта

1. Провести аудит существующих методов оценки удовлетворенности пациентов.
2. Разработать и внедрить эффективные методы оценки удовлетворенности для диверсификации каналов поступающей информации от пациентов.
3. Внедрить систему мониторинга данных об удовлетворенности пациентов.
4. Разработать и внедрить регламент процесса «Оценка удовлетворенности пациентов»

Актуальность рассматриваемой проблемы

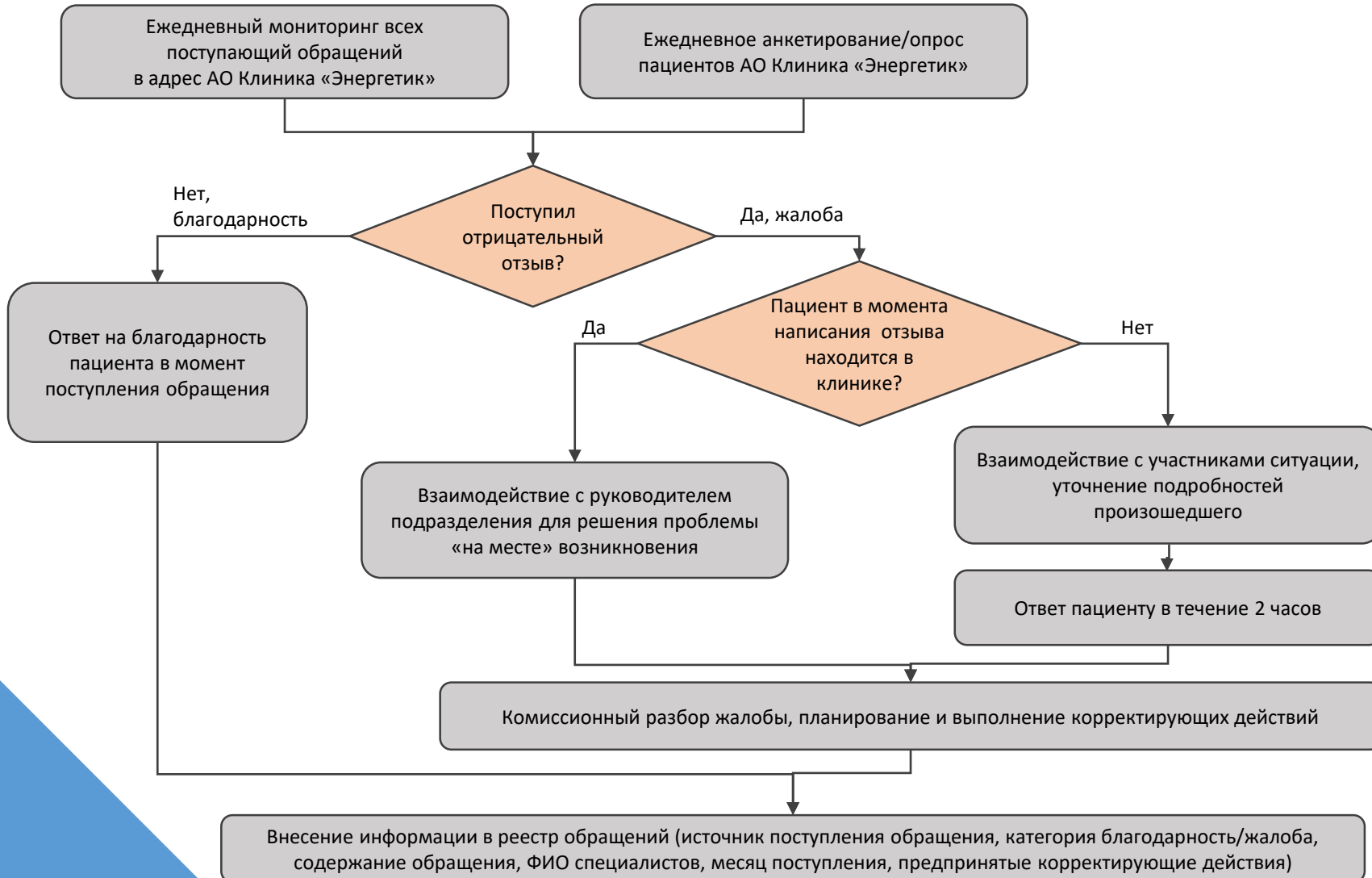
-  Осведомленность пациентов и их требования к качеству постоянно возрастают, следовательно медицинским организациям необходимо стремиться предвосхищать ожидания пациентов
-  Оценка удовлетворённости пациентов (потребителей) является эффективным инструментом управления качеством, распространённым в отечественной и международной практике

СОСТАВЛЯЮЩИЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ



Новаторство предложенного решения

Алгоритм действий в системе мониторинга удовлетворенности пациентов



Разработан единый реестр мониторинга удовлетворённости пациентов



Введена штатная единица – специалист по оценке удовлетворенности



Определены и зафиксированы все источники поступления обращений пациентов

Практическая значимость проекта

1

Повышение качества медицинских услуг за счёт:

- Поступления реальных отзывов пациентов;
- Комиссионного разбора каждой жалобы;
- Реализации корректирующих действий, запланированных по результату анализа жалобы;
- «Слышать голос» пациента. Реагирование на предложения пациентов по улучшению процессов

2

Повышение лояльности пациентов к клинике за счёт создания механизма оперативной обратной связи по любой возникшей проблеме у пациента

3

Увеличение общего количества обращений пациентов, увеличение количества благодарностей и снижение количества жалоб

Практические инструменты, используемые для реализации проекта

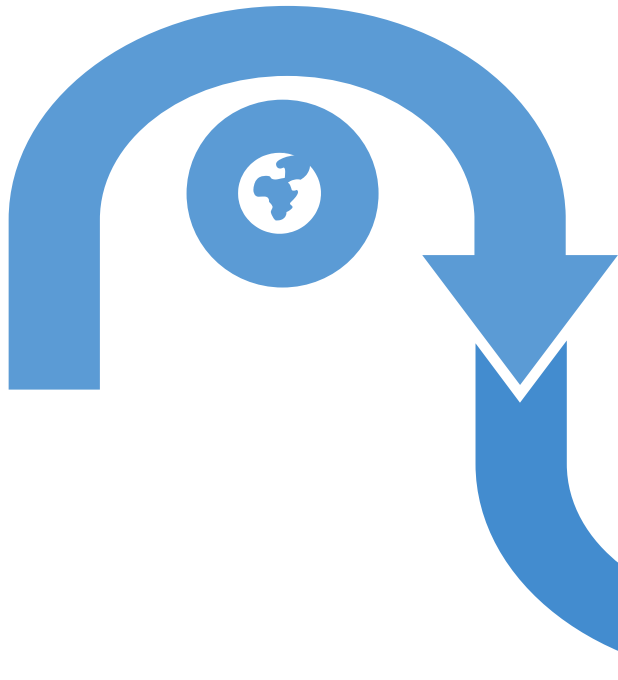
- Анкетирование
- Онлайн платформы для сбора обратной связи
- Карты пути пациентов (CJM)
- Система «Тайный пациент»
- Внутреннее обучение персонала
- Корректирующие действия

Ресурсы, затраченные для реализации проекта

- Технические ресурсы для обработки данных (компьютеры, сеть интернет).
- Человеческие ресурсы (разработка анкет, системы мониторинга)

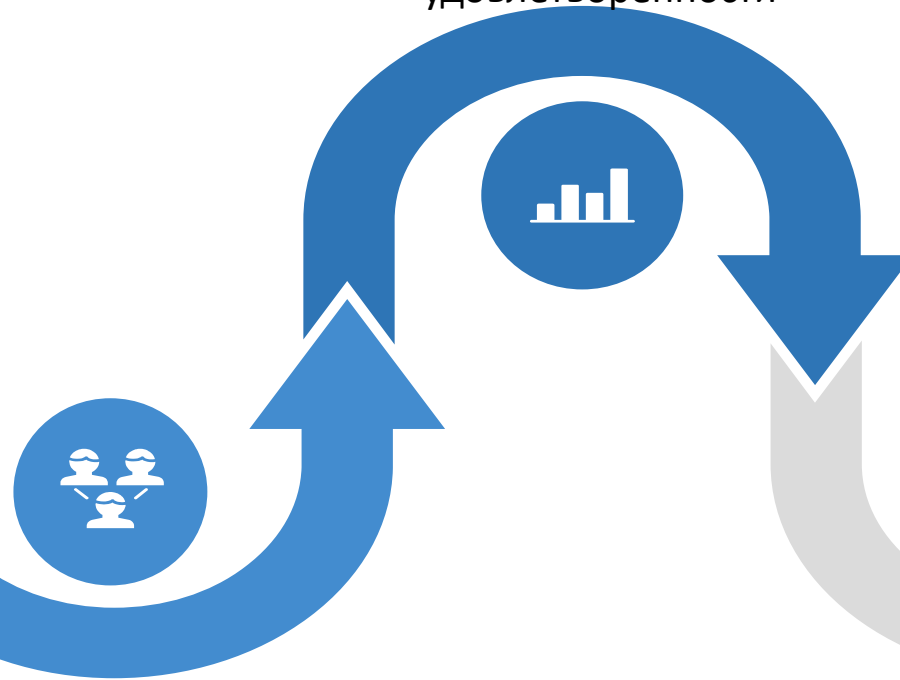
Описание хода реализации проекта

Аудит применяемых в
АО Клиника «Энергетик»
методов оценки
удовлетворенности пациентов



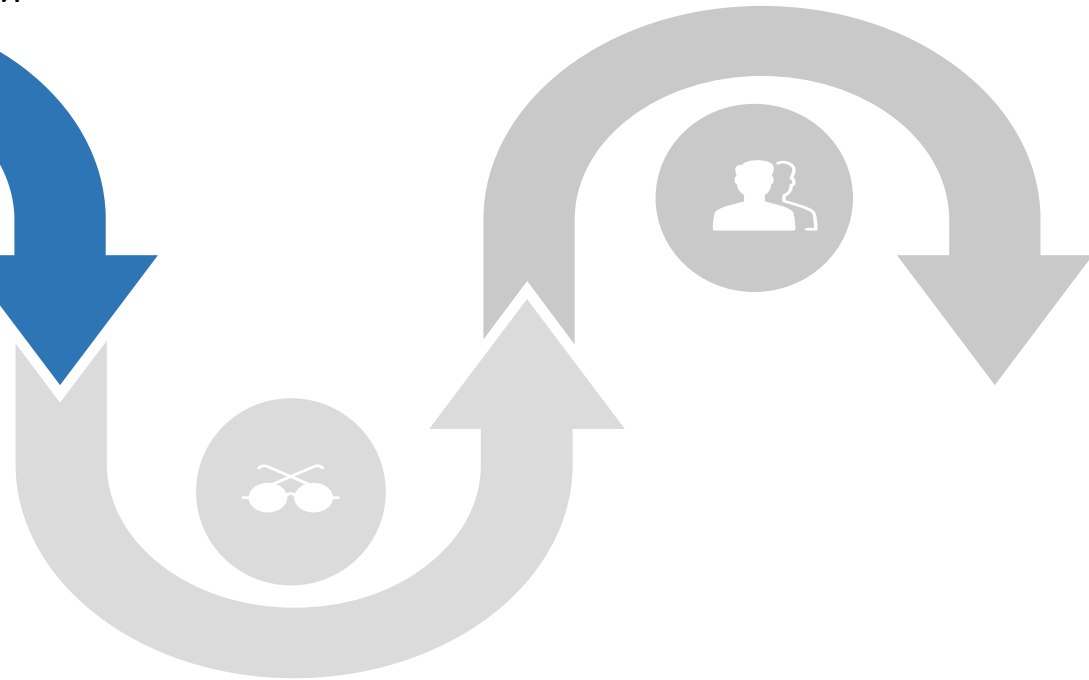
Определение категорий пациентов, методов
сбора информации, назначение ответственных.
Диверсификация каналов поступающей
информации от пациентов.

Разработка единого реестра мониторинга
удовлетворённости пациентов;
Определение функциональных
обязанностей специалиста по оценке
удовлетворенности



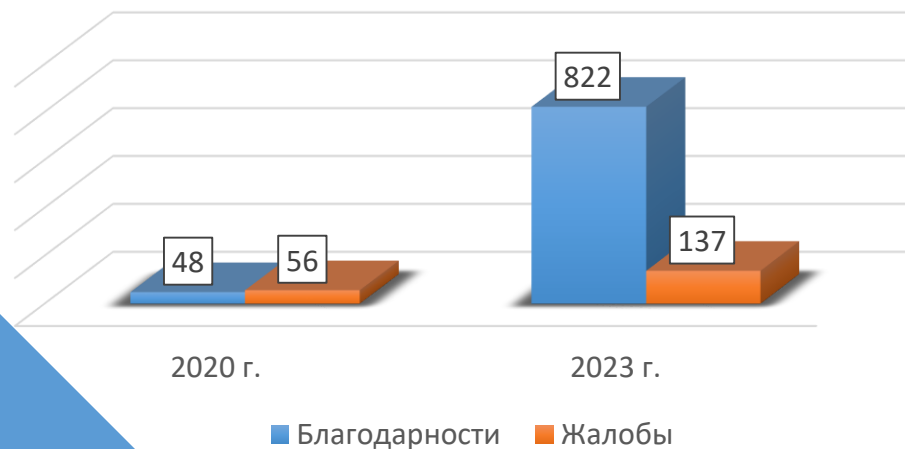
Разработка регламента
процесса «Оценка
удовлетворенности
пациентов»

Анализ и оценка
результатов проекта

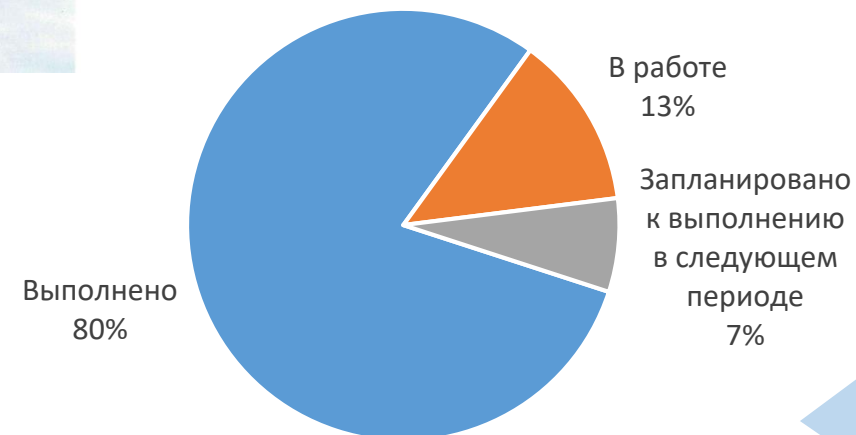


Результаты проекта

1. Разработана и эффективно функционирует система мониторинга удовлетворенности пациентов
2. Увеличение количества источников поступающих обращений с **3 до 17**
3. Увеличение общего количества поступающих обращений **на 89%**
4. Снижение доли жалоб **на 40%** в общем количестве обращений



5. **Каждый** пациент получает обратную связь в течение **2 часов**
6. Выявлены и устранены ключевые проблемы в процессах оказания медицинских услуг
7. Реализовано **80%** корректирующих действий, причины жалоб пациентов не повторяются



Рекомендации и перспективы реализации

- ✓ Внедрение системы мотивации сотрудников за высокие оценки от пациентов
- ✓ Минимизация времени реагирования на обращения для решения проблем «здесь и сейчас»
- ✓ Запуск пилотных инициатив, сфокусированных на распространённых проблемах в процессе оказания медицинской помощи
- ✓ Проведение тренингов и внутреннего обучения сотрудников для улучшения коммуникации и взаимодействия с пациентами
- ✓ Внедрение цифровых инструментов для сбора и анализа обращений пациентов (например, установка планшетов для сбора обратной связи, внедрение ПО)

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

Команда проекта

Генеральный директор (Главный врач)
Татьяна Александровна Анчикова

Заместитель генерального директора по системе
менеджмента качества
Анна Алексеевна Секлецова

Заместитель генерального директора по
медицинской части
Ксения Валерьевна Дортман

Специалист группы по оценке удовлетворенности
клиентов
Алина Алексеевна Косарева

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
КЛИНИЧЕСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
«ЭНЕРГЕТИК»
ОГРН 1024200677819
650000 г. Кемерово, ул. Кузбасская, 37
тел. +7(3842)68-02-03
e-mail: report@energetic42.ru

