



Формирование культуры пациентоцентричности в медицинской организации

АО «Группа компаний «МЕДСИ»

Всероссийский конкурс
«Лидер качества в здравоохранении»

Москва, 2023

MEDSI

ГРУППА КОМПАНИЙ «МЕДСИ»



№1

Лидер по уровню известности и лояльности среди частных клиник в Москве.



65%

индекс потребительской лояльности [NPS]* в Амбулатории



90%

индекс потребительской лояльности [NPS]* в Стационарах



>10

миллионов посещений в год

* Индекс NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам. Является одним из главных индексов измерения клиентской лояльности.



КАЧЕСТВО, БЕЗОПАСНОСТЬ И ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

ЛАБОРАТОРИЯ,
ПАТОМОРФОЛОГИЯ



РЕФЕРЕНСНЫЕ
ЦЕНТРЫ



ЭКО ВРТ



РЕАБИЛИТАЦИЯ



СТАЦИОНАРЫ



SMARTMED



ПОМОЩЬ НА ДОМУ



КЛИНИКИ У ДОМА



КЛИНИКО-
ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ
ЦЕНТРЫ



Только Медицина 360° позволяет комплексно решать проблемы пациентов.



УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА



Семенякин Игорь Владимирович

Медицинский директор, Член Правления



Шеховцова Ксения Владимировна

Первый заместитель медицинского директора



Габитова Светлана Евгеньевна

Заместитель медицинского директора по качеству



Черепанов Андрей Евгеньевич

Директор департамента управления московскими активами



Кузькин Андрей Петрович

Директор департамента продаж физическим лицам



ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Постановка проблемы:

- Врачи не всегда видят в пациенте **обычного человека** и лечат болезнь.
- Пациенты имеют многолетний **негативный опыт** в сторонних ЛПУ и ожидают более внимательного отношения к себе.

Задачи:

- Добиться **активной вовлеченности** пациентов и их семей в процессы оказания медицинской помощи и ухода.
- Уменьшить степень **конфликтности**.
- Повысить уровень **удовлетворенности** у пациентов.
- Вовлечь всех сотрудников организации в единую **миссию пациентоцентричности**.

АКТУАЛЬНОСТЬ

- **Пациентоцентричность** определяет успех компании, в том числе и финансовый.
- Физическая и эмоциональная уязвимость пациентов, связанная с их здоровьем, должна **превратиться в положительный опыт** в условиях дружелюбной обстановки.
- Возникающее эмоциональное выгорание персонала должно **вовремя «ловиться»**. Врачам тоже нужно внимание.



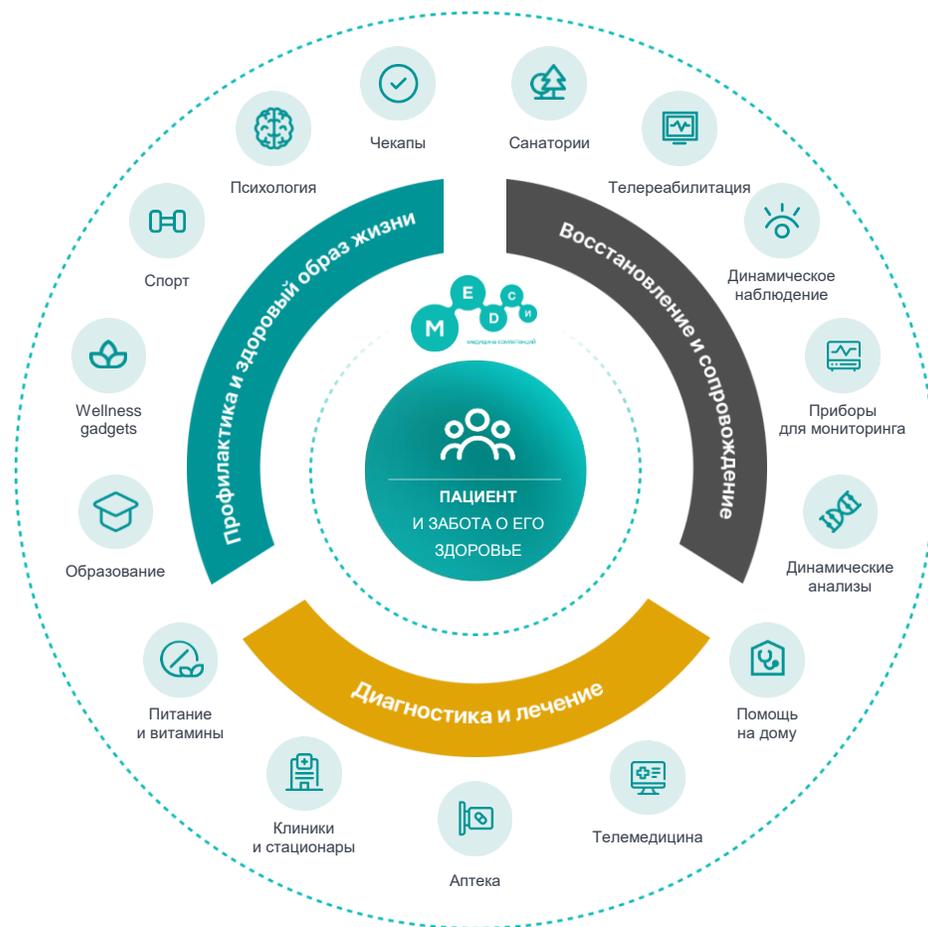
ЭКОСИСТЕМА

Пациентоцентричность —

это модель работы медицинской структуры, когда в центре находится пациент и забота о нем.

Пациентоориентированность —

это тактика выстраивания эффективных (конструктивных) коммуникаций с пациентом.



ПАЦИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ МОДЕЛЬ

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ
МОНИТОРИНГ NPS



КАЧЕСТВО И
ДОСТУПНОСТЬ
МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ

ИНФОРМИРОВАНИЕ
О МЕДИЦИНСКИХ
УСЛУГАХ И ЦЕНАХ

АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ ПАЦИЕНТОВ



ВЕЖЛИВАЯ
КОММУНИКАЦИЯ С
ПЕРСОНАЛОМ ЛПУ

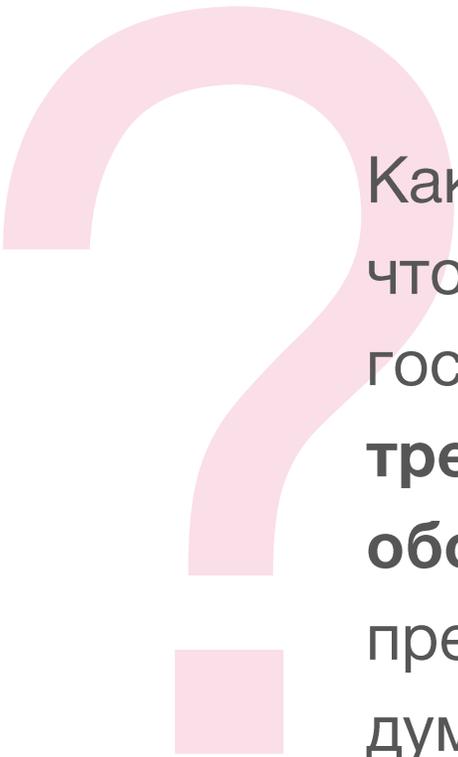
КОМФОРТ
ПРЕБЫВАНИЯ В
СТАЦИОНАРЕ



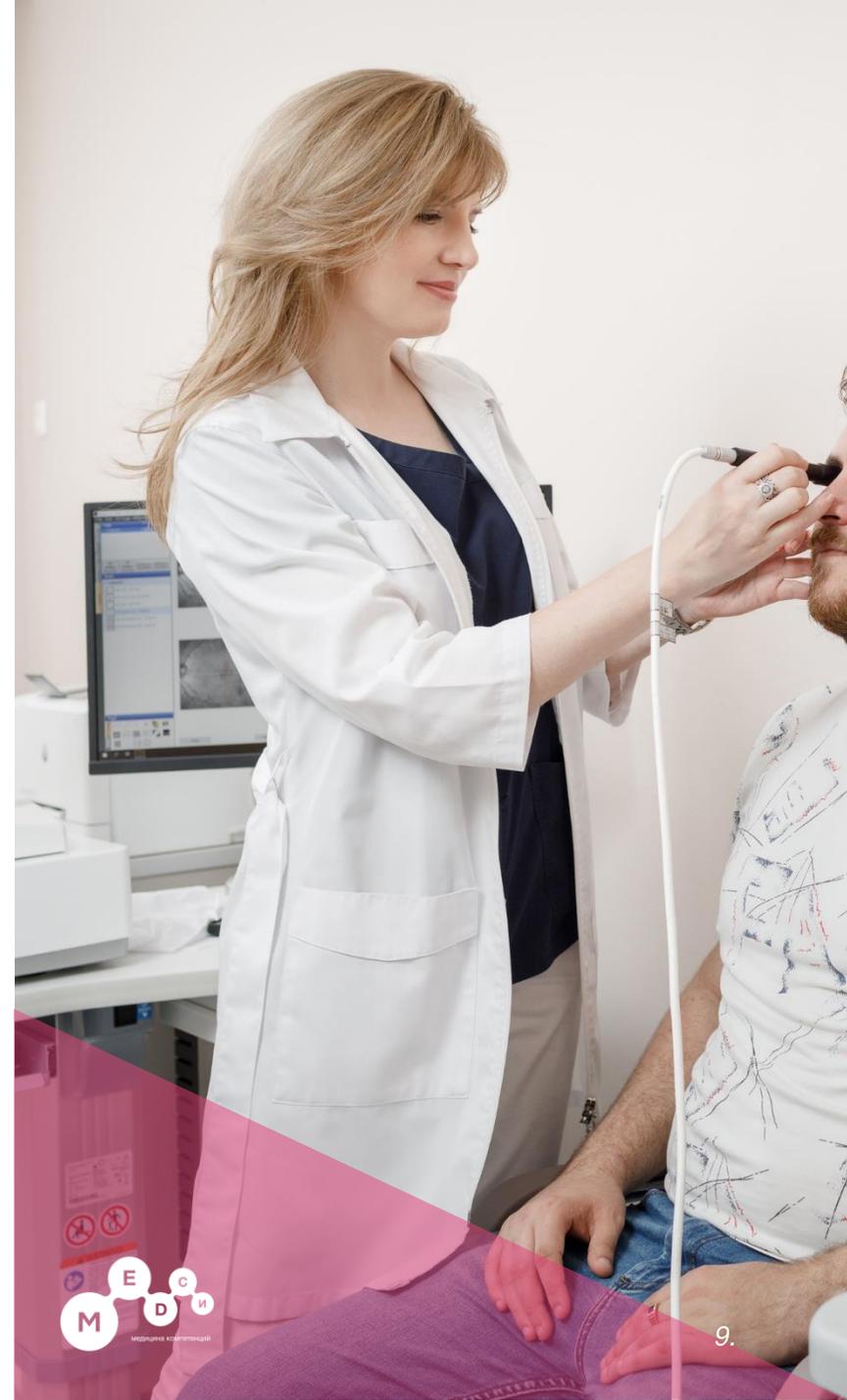
ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ
КОММУНИКАЦИЯМ

ПОСТОЯННЫЕ
УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ

НОВАТОРСТВО ПРЕДЛОЖЕННОГО РЕШЕНИЯ



Как мы можем сделать так, чтобы после определения показаний к госпитализации **от пациента требовалось сдать только анализы и обследования** в рамках предоперационной подготовки, и не думать больше ни о чём.



МЕТОД ПОСТАНОВКИ ЦЕЛЕЙ ПРОЕКТА



SPECIFIC
КОНКРЕТНАЯ

*Чего мы хотим
достичь?*



MEASURABLE
ИЗМЕРЯЕМАЯ

*Как мы поймем, что
результат достигнут?*



ACHIEVABLE
ДОСТИЖИМАЯ

*В чем вызов? Реально ли
достигнуть цели?*



RELEVANT
ВАЖНАЯ

*Соответствует ли это
основной стратегии?*



TIME BOUND
**ОГРАНИЧЕННАЯ ПО
ВРЕМЕНИ**

*Сколько нужно времени
для достижения целей?*

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

Проект: «Менеджер отделения в стационаре»

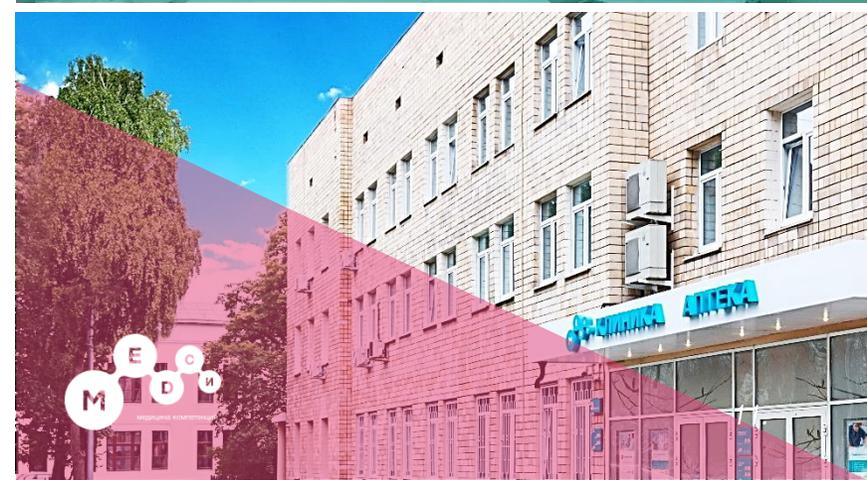
Клиника: Клиническая больница №2 «Медси»

В каждое отделение Стационара была введена должность **Менеджер отделения.**

Основная задача данного сотрудника — **взять на себя заботу** о пациенте на всем протяжении госпитализации и осуществлять сопровождение пациента на всех этапах прохождения лечения.

После того как определены показания к госпитализации — все данные по пациенту передаются куратору отделения, в которое будет поступать пациент.

Менеджер всегда рядом и готов оказать как эмоциональную поддержку, так и разъяснить план диагностики и лечения.



ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 1.** Звонок до госпитализации и консультация по организации предоперационной подготовки (какие анализы, в какие сроки, как к ним подготовиться, запись на консультацию до/после госпитализации).
- 2.** Согласование с пациентом даты госпитализации (учитываются предпочтения).
- 3.** Контроль готовности результатов предоперационной подготовки, передача их результатов лечащему врачу.
- 4.** Обратная связь с пациентом и подтверждение госпитализации.
- 5.** Внесение данных о пациенте в МИС с комментарием, который может содержать сведения об особенностях пациента, необходимости в сопровождении, о полноте комплекта обследований, предупредительные элементы. Сотрудники приёмного отделения **уже владеют предварительной информацией до факта поступления пациента в стационар.**

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

6. **В день госпитализации:** встреча в приемном отделении, сопровождение на этапе оформления.

7. Сопровождение пациента в отделение, размещение в указанной палате.

8. Знакомство пациента с планом лечения и диагностики, с лечащим врачом.

9. Предупреждение о возможных задержках и/или переносах той или иной манипуляции с обязательными разъяснениями — почему это произошло.

10. **В день выписки:** контроль получения пациентом пакета документов с выписным эпикризом с полной информацией куда и когда прийти, запись пациента на контрольный осмотр в амбулаторию. С целью профилактики постгоспитального синдрома, снижения уровня стресса и/или страха оформление по желанию патронажа на дому (может быть однократно — в первые сутки, или по желанию пациента многократно) или дистанционная связь через SmartMed.

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ



Создана постоянно действующая **рабочая группа** по развитию практик пациентоцентричности с совещаниями на регулярной основе **«Голос пациента»**.

Организован процесс **регулярного сбора информации** о качестве оказываемой медицинской помощи, о впечатлениях пациентов. Данные исследования оперативно анализируются, на их основе разрабатываются и внедряются конкретные проекты изменений.



За 2022г. было проведено анкетирование более **64 тыс. пациентов**. За 8 месяцев 2023 — **35 тыс. человек**.

Опросник впечатлений пациента Пикера (Picker Patient Experience Questionnaire) заполняют ежемесячно около **500 пациентов**, получивших медицинскую помощь в условиях стационара.

ЕДИННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

Опросник Пикера:

Если у Вас возникали важные вопросы к лечащему доктору, получали ли Вы понятный ответ?

Если у Вас возникали важные вопросы к медицинской сестре, получали ли Вы понятный ответ?

Случалось ли с Вами в этой клинике такое, что суждение одного врача или медсестры расходилось с мнением другого врача или медсестры?

Если у Вас были тревога или страхи относительно вашего состояния или лечения, обсуждал ли Ваш врач их с Вами?

Создавалось ли у Вас впечатление при разговоре с врачами, что они говорят не с Вами?

В целом, находясь в больнице, чувствовали ли вы, что к Вам относятся с уважением и достоинством?

Предоставляли ли врачи или медицинские сестры всю необходимую информацию членам Вашей семьи, чтобы помочь Вам восстановиться?

Консолидация оценок по отделениям:

Консультация

Информирование перед госпитализацией

Информирование от врача, медицинской сестры, клиентского менеджера

Комфорт в отделении

Внимательность в отделении

Вежливость персонала

Рекомендации

Ключевые показатели эффективности:

Количество жалоб сервисного характера

SLA по подготовке ответов на запросы (согласованность действий персонала)

Количество подписанных планов лечения и промежуточных спецификаций на услуги

% услуг, оказанных день-в-день

Запись на амбулаторный прием после выписки

ЭФФЕКТЫ 2022-2023



11

Омникомитетов

проведено для улучшения
клиентского пути



90%

**текущий NPS
Стационаров**

Рост за год составил +5%



5-7 мин.

**среднее время
госпитализации**

Вместо ранее 30 мин.



46%

**% снижения жалоб
на сервис и качество**

По результатам анкет

Каждый сотрудник может указать на ошибки и недостатки в «пути пациента», не опасаясь санкций и неодобрения коллектива.

Каждый сотрудник предлагает идеи и пути решения проблем для непрерывных улучшений.

МАСШТАБИРУЕМОСТЬ

- Реализовать данный проект может любая медицинская организация (не требуется значительных финансовых вложений, требуется **желание и правильный настрой руководящей команды**).
- Реализация данного Проекта стала **основой улучшений**, нацеленных на повышение эффективности коммуникации «пациент – врач – куратор отделения» во всей Группе компаний.
- Пациентоцентричность и пациентоориентированность **должны быть частью Стратегии** компании или отдельного ЛПУ. Масштабируемость возможна только через постоянное наставничество персонала, внутренние сессии, анализ лучших практик.





Спасибо за
внимание!

