



КЛУБ МИНИСТРОВ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

# Стандарт системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью

---

Шибалков И.П.

Руководитель Проектного офиса ЦНИИОИЗ, к.э.н.

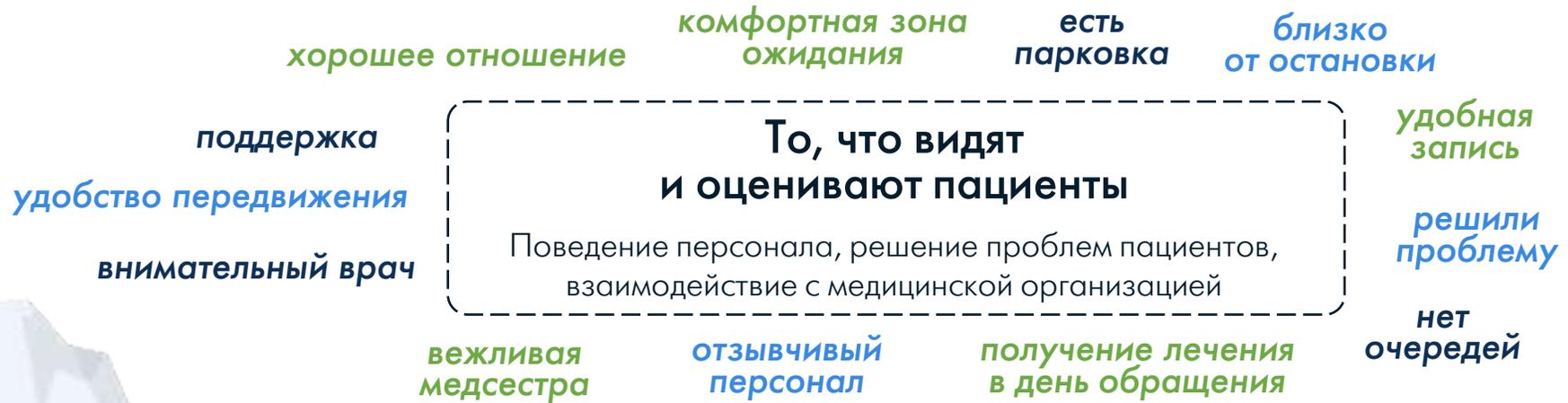
# Что обеспечивает высокий уровень удовлетворенности?

## Управленцы в здравоохранении

- МТО-оснащение
- капитальный ремонт
- наличие ресурсов
- зарплата врачей
- достижение целей Федерального проекта
- крупное финансирование
- обеспеченность кадрами
- правовая регламентация

## Население

- есть парковка
- близко от остановки
- нет очередей
- решили проблему
- удобная запись
- получение лечения в день обращения
- хорошее отношение
- поддержка
- комфортная зона ожидания
- отзывчивый персонал
- приятный врач
- удобство передвижения
- вежливая медсестра



# Опишите свой самый приятный полет

*Что Вы знаете о самолете,  
в котором вы летите?*

Знаете ли Вы о количестве топлива  
или об исправности двигателя?

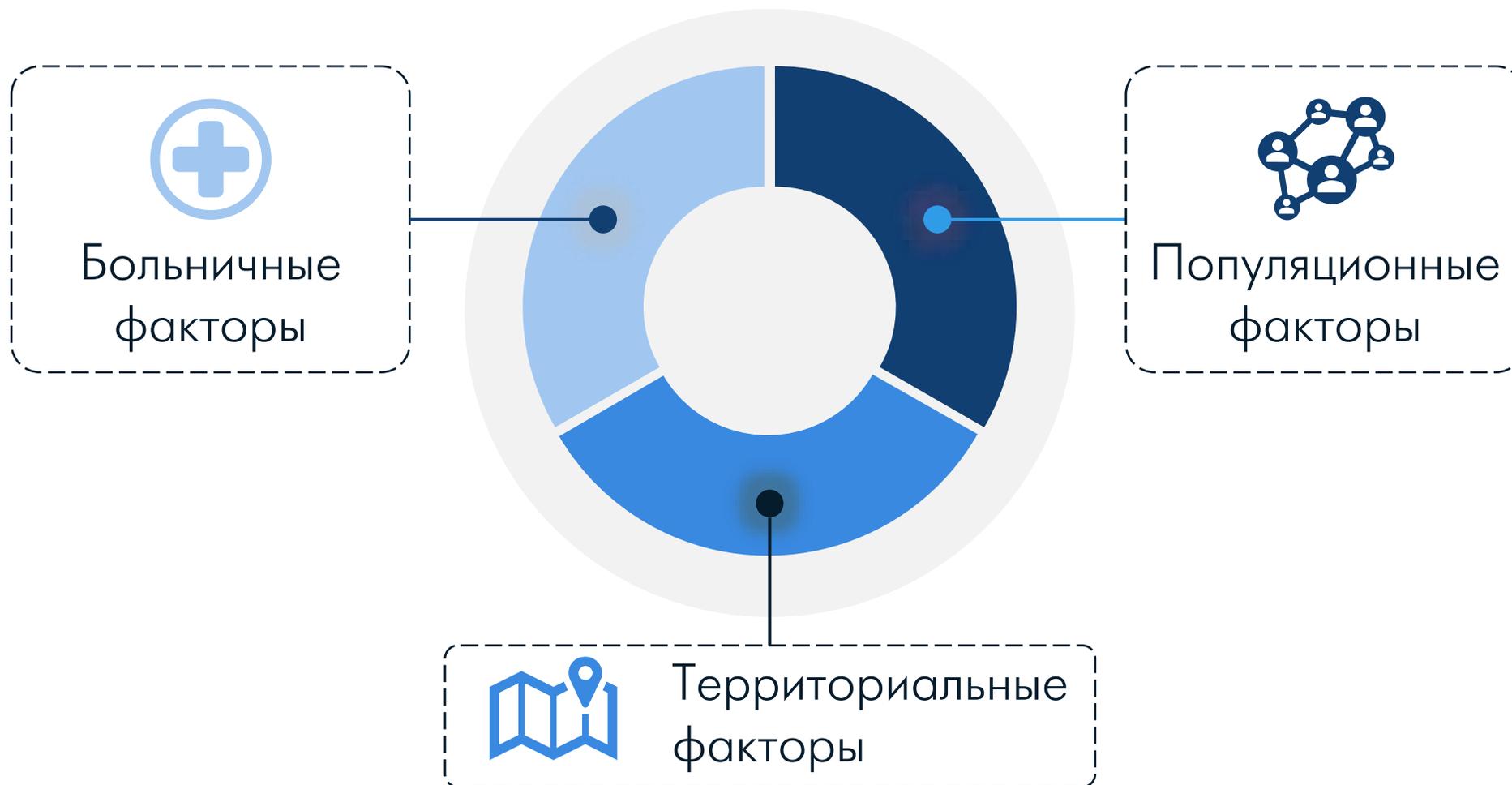


# Удовлетворенность пациентов медицинской помощью

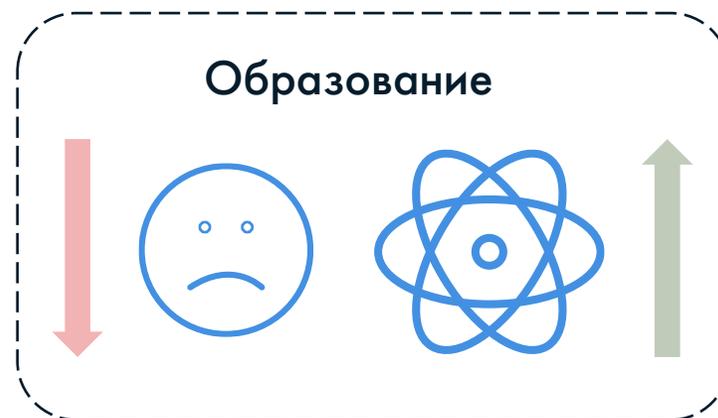
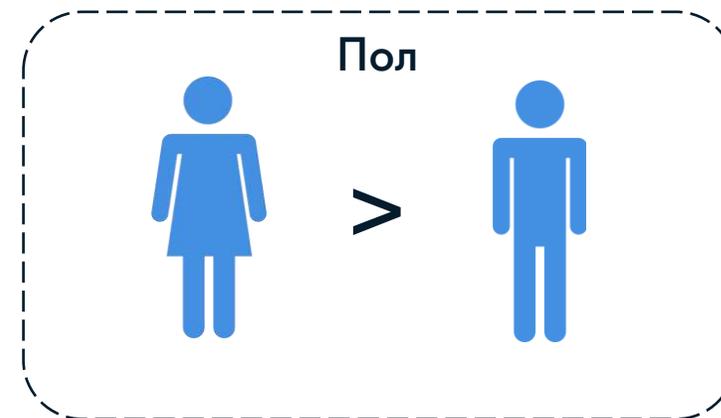
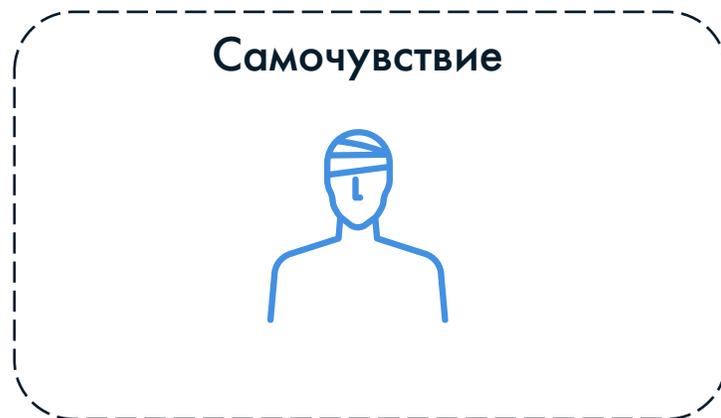
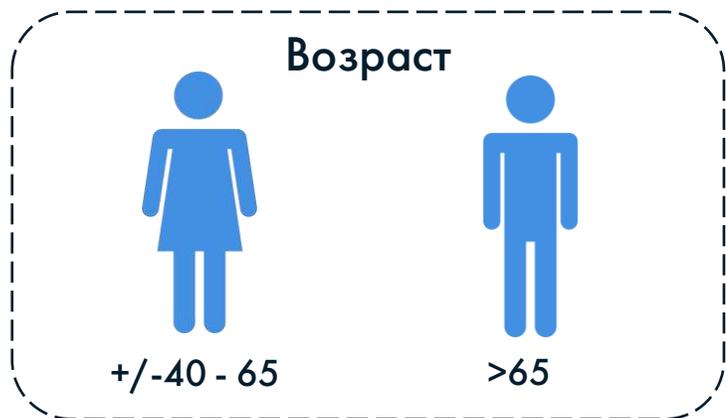


Это комплексный показатель, который отражает **степень соответствия** медицинской помощи, условий и сроков ее оказания ожиданиям пациента, его **представлениям о должной** доступности и качестве медицинской помощи, а также о том, как должна функционировать медицинская организация

# Факторы, влияющие на удовлетворенность

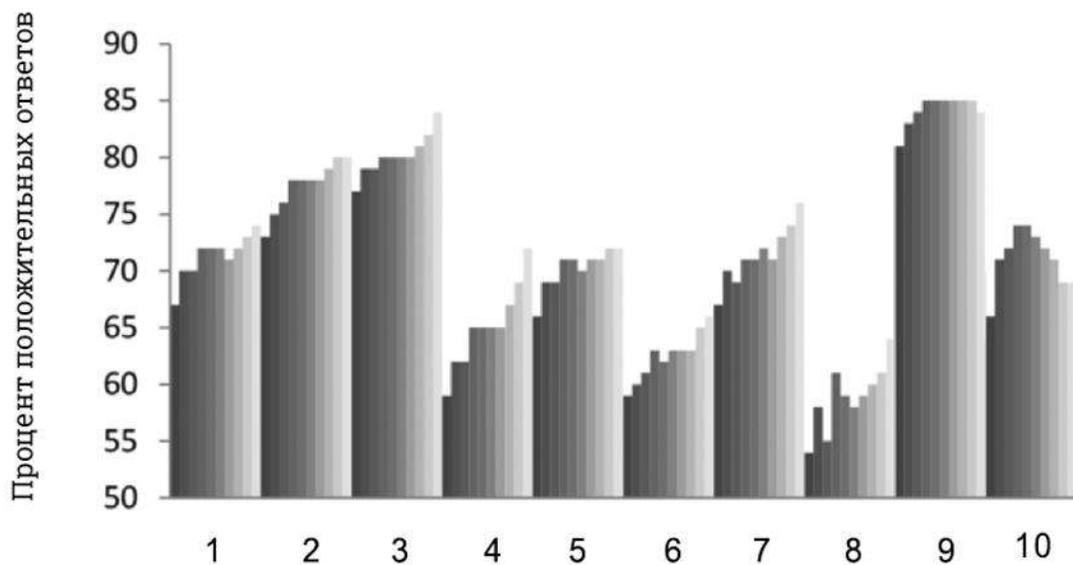


# Популяционные факторы



# Больничные факторы

График удовлетворенности пациентов в соответствии с плотностью населения по показателям опросника HCAHPS (Daniel C. McFarland, DO, 2015)

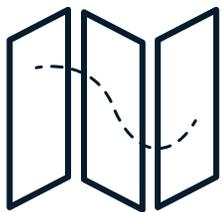
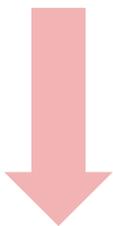


Плотность увеличивается по серой шкале, чем темнее, тем больше количество населения. 1 - Общий рейтинг МО; 2 – Коммуникация с медицинской сестрой; 3 - Коммуникация с врачом; 4 - Отзывчивость медицинского персонала; 5 - Адекватное обезболивание; 6 - Лекарственная терапия; 7 - Чистота; 8 - Комфорт; 9 - Качество эпикриза ; 10 - Лояльность пациента.

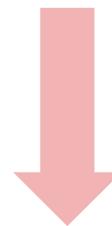
- ориентированность на интересы пациента и его родственников
- загруженность медицинских подразделений
- время от первичного обращения в МО до получения услуги
- длительность приема врача
- взаимодействие пациента с персоналом МО
- информирование пациентов и членов их семей о нежелательных явлениях
- благоприятный климат
- организация приема
- физические условия

# Территориальные факторы

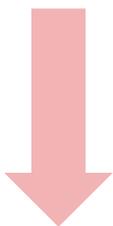
Расположение больниц



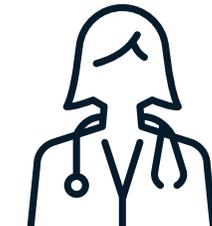
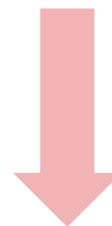
Уровень безработицы в регионе



Доход на человека в округе



Обеспеченность медицинскими кадрами



# Зачем нужен показатель удовлетворенности пациентов медицинской помощью?

1

Удовлетворенность

общение  
запись на прием  
внимание  
...

Повышение **комплаентности и лояльности** пациентов

2

Жалобы



Работа с удовлетворенностью способствует **снижению** количества жалоб пациентов на работу медицинской организации

3

Является одним из критериев доступности

**Постановление Правительства РФ** от 28 декабря 2021 г. N 2505 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов»

# Условие лояльности пациентов

## Лояльность

— это чувство приверженности людям, продуктам или услугам определенной компании

### Эмоциональная сторона

пациенту близки ценности МО, её отношение к пациентам, рекламные образы и послылы

### Рациональная сторона

удовлетворённость качеством услуг и выгоды от посещения данной МО

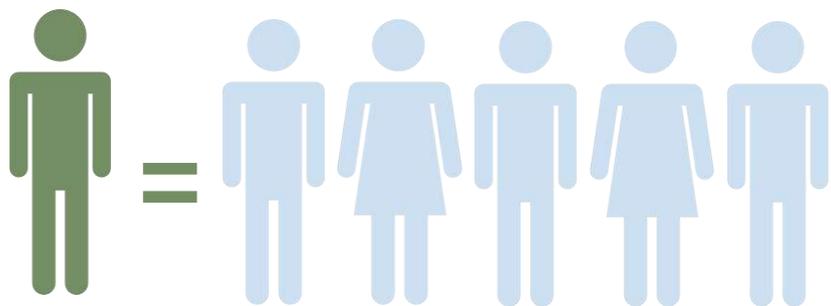
## Лояльные пациенты:

- рассказывают другим о своем удачном опыте лечения
- обращаются в клинику повторно
- готовы «простить» МО в случае совершения ошибки
- вступают в группу клиники в социальных сетях
- визуально поддерживают бренд
- оставляют позитивные отзывы о МО и врачах

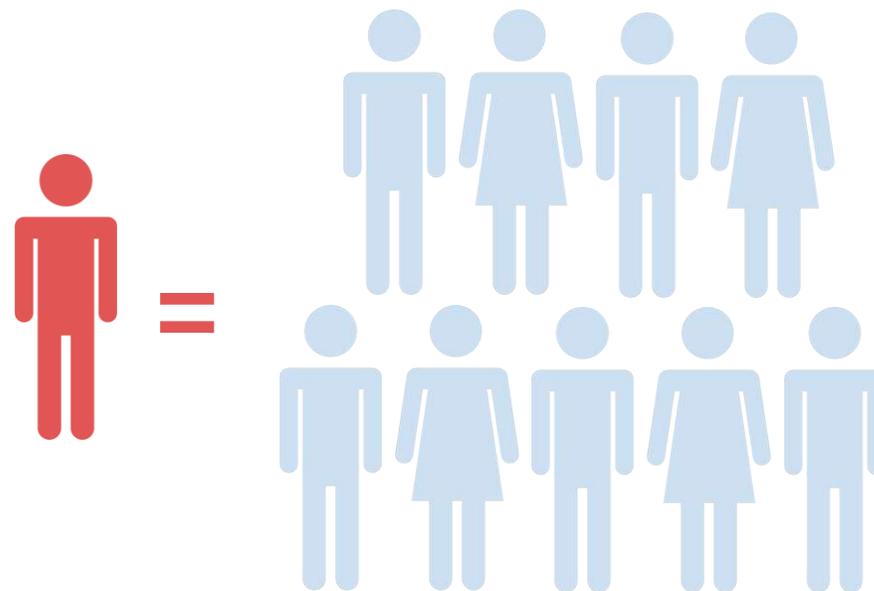
# Атрибут имиджа медицинской организации



Пациент, который остался доволен оказанием медицинской помощи, рассказывает об этом в среднем 5 людям



Но об отрицательном опыте пациент рассказывает в среднем 9–10 людям



# Условие комплаентности пациентов

## Комплаентность

— точное и осознанное выполнение пациентом рекомендаций врача в ходе лечения

## Рекомендации по:

- приему препаратов
- сдаче анализов
- посещению врачей
- дополнительным обследованиям
- повторному визиту
- изменению стиля жизни  
(отсутствие вредных привычек, правильное питание, физическая активность и распорядок дня)



# Стандарт сИстеМы УправЛения медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью



В медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь, независимо от их типа, уровня и формы собственности



Вне медицинской организации



Амбулаторно

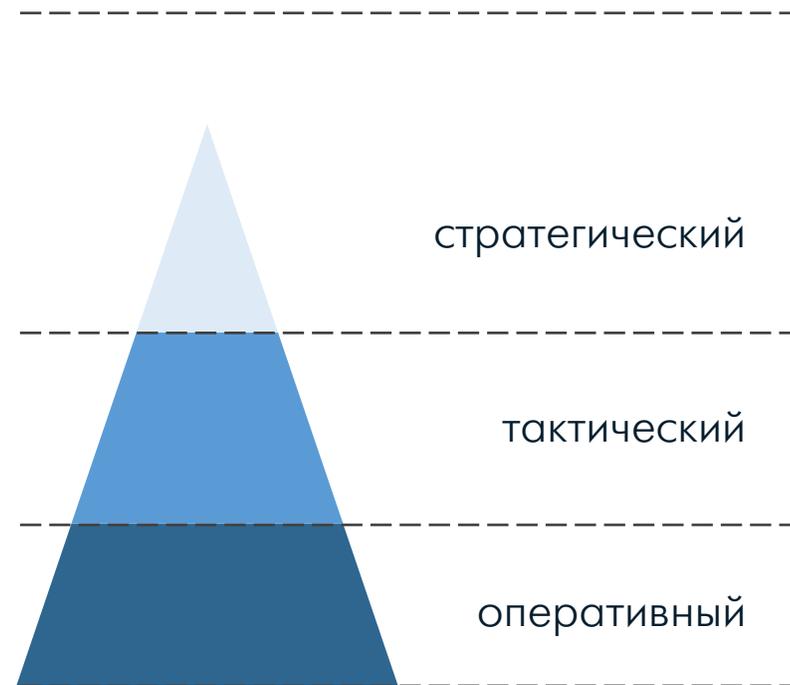


В дневном стационаре



В круглосуточном стационаре

На всех уровнях управления



# Что содержит Стандарт?

## Принципы построения Стандарта



## Модель организационных факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью



## Управленческий цикл по повышению удовлетворенности пациентов медицинской помощью



Применение Стандарта необходимо для повышения удовлетворенности и минимизации жалоб пациентов

# Модель организационных факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов медицинской помощью



# Доступность медицинской помощи



Работа call-центра  
медицинской организации



Работа с расписанием  
и записью пациентов  
в медицинской организации



Физическая доступность  
медицинской организации



Госпитализация



Врачебный прием

# Условия пребывания в медицинской организации

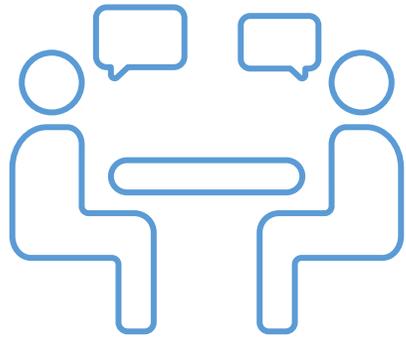


**Чистота и комфорт пребывания  
в помещениях медицинской  
организации**

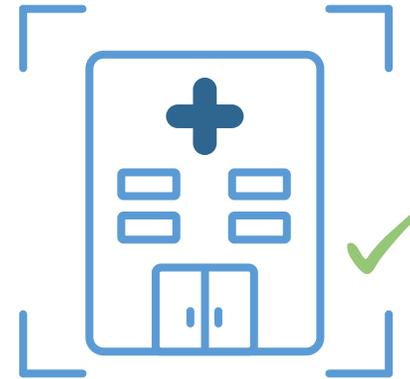


**Материально-техническое  
обеспечение в медицинской  
организации**

# Коммуникации персонала с пациентом

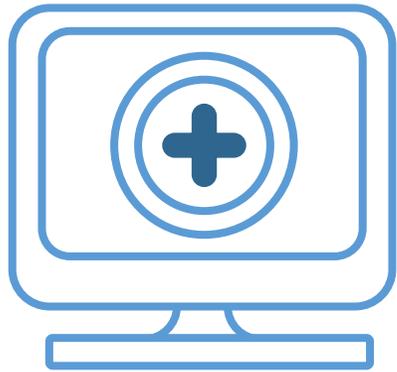


Коммуникации  
персонала с пациентами



Самоидентификация МО

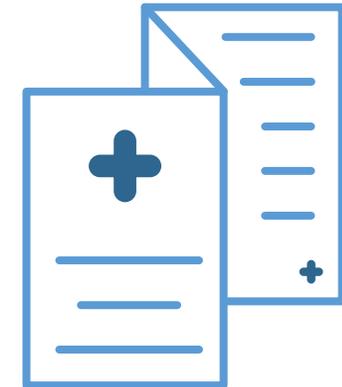
# Взаимодействие медицинской организации с пациентом



Сайт и социальные  
сети МО



Навигация  
пациентов



Брендбук МО

# Система обратной связи. Общие положения

---



Основная причина проблем

**Никого не интересует  
в реальности мнение пациентов,  
лишь бы не жаловались**

В любом процессе могут возникнуть дефекты, надо помнить, что критика – это не личные оскорбления

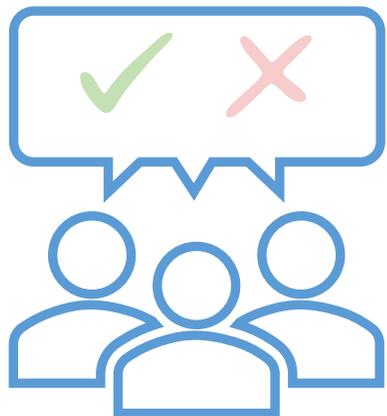


Целевая модель

**Поликлиника слышит потребности  
пациентов и показывает им,  
что прикладывает все усилия  
для их удовлетворения**

Надо относиться к жалобам,  
как к подаркам, которые  
помогают нам стать лучше

# Система обратной связи. Требования



1

У пациентов не должно быть проблем с тем, чтобы оставить отзыв любым способом. Если он не оставит его у Вас – оставит в другом месте

2

Работа с отзывами должна быть системной – ответственные, сроки, планы

## Где можно оставить отзыв:

- лично в организации
- на сайте организации
- в социальных сетях
- в карточке организации в поисковых системах
- на агрегаторах
- ...

# Система обратной связи. Требования



3

Работа с отзывами должна быть открытой – пациенты должны видеть, что не рассказывают свои эмоции в пустоту

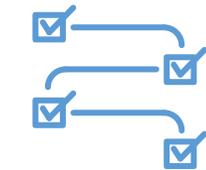
## Как рассказать о своей работе:

- новости в интернете (только не «вести с полей»)
- личное письмо обратившемуся
- звонок обратившемуся
- стенд в холле
- ...

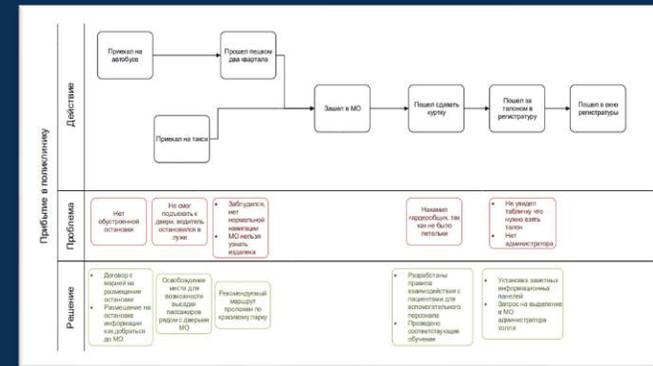
# Методы анализа и оценки результатов



**Анализ  
объективных  
данных**



**Анализ  
клиентских  
путей**



**Опрос  
пациентов**

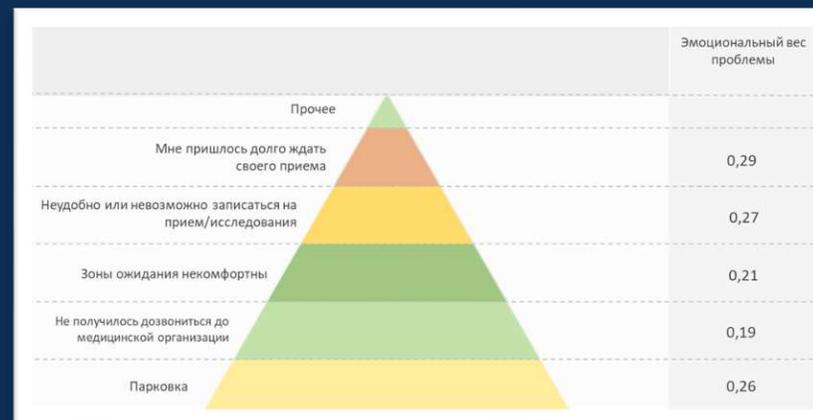
В партнёрстве с ведущим научно-исследовательским институтом в сфере организации здравоохранения наша организация стремится к повышению Вашей удовлетворенности медицинской организацией

Пожалуйста, помогите нам и пройдите короткий опрос по ссылке

**Займет всего  
3 минуты!**



**ЦНИИОИЗ**  
Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения



# Процесс оценки в рамках сертификации



# Что в итоге?

---



## Пациент

---

Понятный порядок действий при получении медицинской помощи

Ощущение комфорта и заботы

Повышение доверия к уровню профессионализма персонала



## Персонал

---

Понятный порядок действий при конфликтных ситуациях

Комфортная рабочая среда

Возможность реализовать свои идеи по улучшению работы



## Медицинская организация

---

Снижение количества жалоб

Прогнозируемые результаты взаимодействия с пациентами

Повышение управляемости персонала



КЛУБ МИНИСТРОВ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

## Контакты



+7-913-113-85-65



<https://mednet.ru/>



[shibalkovip@mednet.ru](mailto:shibalkovip@mednet.ru)



г. Москва, Добролюбова, 11

Наши социальные сети



@cniioizofficial

Для связи с нами:

