

## ЛЮДИ «ПАНОРАМЫ»

# Интервью с Ириной Калининой по поводу обратной связи с общественностью с целью улучшения работы поликлиник в Москве, Российская Федерация

*Отредактировано сотрудниками Европейского центра ВОЗ по первичной медико-санитарной помощи*

*Жалобы пациентов и длительное время ожидания в сочетании с растущей популярностью частных платных услуг как альтернативы сети поликлиник города стали сигналом Департаменту здравоохранения г. Москвы о необходимости принять меры для удовлетворения потребностей пациентов. В рамках широкомасштабных усилий по привлечению общественности к обсуждению услуг первичной медико-санитарной помощи в городе Департамент использовал краудсорсинг для получения предложений о необходимых улучшениях. В этом интервью мы обсудили процесс и результаты кампании с Ириной Калининой, окружным внештатным специалистом по управлению сестринской деятельностью ГКУ ДЖД МО ДЗМ (ЮВАО), членом правления РООМС и главной медицинской сестрой ГБУЗ «ДЦ № 3 ДЗМ».*

### Что послужило толчком для этой инициативы?

Еще несколько лет назад столичные поликлиники вызывали у многих не самые приятные ассоциации: вечные очереди, неработающие санузлы, проблемы с получением медицинской карты, трудности при записи к врачу, невозможность попасть к специалисту – список проблем этим не ограничивался. Поэтому неудивительно, что большинство москвичей были недовольны услугами, предоставлявшимися в поликлиниках. Жалобы поступали также на обслуживание маломобильных граждан и тех, кому необходима паллиативная помощь. Сложившуюся ситуацию необходимо было переломить. Поэтому Департамент здравоохранения города Москвы разработал соответствующую программу повышения качества обслуживания — «Московский стандарт поликлиники». И первым шагом разработке этой программы стал краудсорсинг-проект, в рамках которого жители Москвы могли высказать свое мнение о том, какими они хотели бы видеть столичные поликлиники.

### Как разрабатывался краудсорсинг-проект опроса граждан?

До внедрения данного проекта не существовало как таковой обратной связи со стороны пациентов или официального способа получения отзывов от них. Пациент сразу шел с жалобой к главврачу или к заведующему отделением.

Проект «Моя поликлиника» был разработан в 2015 г. В его задачи входили сбор и изучение предложений как от пациентов, так и от медработников о том, как улучшить работу поликлиник, уменьшить очереди, сократить число ненужных посещений и в итоге изменить имидж столичного здравоохранения.

### Расскажите, пожалуйста, как осуществлялся краудсорсинг-проект.

Через портал было получено более 27 тыс. различных предложений. Затем была сформирована экспертная группа, в которую вошли медработники, включая главврачей поликлиник, а также члены рабочей группы, созданной Департаментом здравоохранения. В рамках этих обсуждений были отобраны предложения, охватывавшие наиболее важные области для улучшения ситуации. Эти предложения прошли дальнейшую доработку и были вынесены на общественное голосование на том же портале «Активный гражданин». В итоге те идеи, за которые проголосовало наибольшее число москвичей, были выбраны для приоритетного внедрения.

### К каким результатам привела эта кампания?

На базе приоритетов, определенных в рамках проекта, Департамент здравоохранения Москвы разработал программу повышения качества обслуживания — «Московский

стандарт поликлиники». В пилотировании этой программы перед ее широким внедрением принимали участие три поликлиники. По мере того, как пилотные поликлиники внедряли изменения, можно было на практике увидеть, что работает, а что нет. Что-то менялось по ходу осуществления. Постепенно к проекту присоединялись и другие поликлиники, которые в свою очередь уже использовали опыт пилотных учреждений. В итоге окончательный, всеобъемлющий и проверенный на практике стандарт был распространен на все поликлинические учреждения города. Важно отметить, что масштаб реализации в разных поликлиниках различался. Это зависело от их размера, типа, возможностей, количества жителей, прикрепленных к конкретной поликлинике, а также имеющихся бюджетов.

На сегодняшний день все столичные поликлиники перешли на новый стандарт работы, и каждый медработник понимает, как ему следует теперь работать, начиная с вежливого общения с пациентом и заканчивая организацией своего рабочего пространства и выполнения своих обязанностей.

### **Опишите, пожалуйста, что собой представляет новый стандарт предоставления помощи в поликлиниках Москвы.**

Целью стандарта является улучшение качества лечения и обслуживания, повышение удовлетворенности пациентов, эффективности работы медицинских работников и в итоге – изменение имиджа столичного здравоохранения.

Перемены сложно не заметить, ведь они начинаются прямо с порога лечебного учреждения. Открытое пространство при входе в поликлинику организовано так, чтобы пациенту сразу стало комфортно. Теперь в холле есть кулер с водой, вендинговый аппарат, в зонах ожидания установлена мягкая мебель и телевизоры. В поликлиниках стало уютно и по-домашнему тепло.

Московский стандарт включает в себя механизмы сокращения очередей, улучшения работы регистратуры, повышения эффективности работы медперсонала, а также качества и доступности медицинской помощи.

Среди мер по повышению эффективности работы поликлиник: упрощение процедуры выписки льготных рецептов для пациентов с хроническими заболеваниями, создание бригад по выездам на дом. Создание бригад по

выездам на дом позволило увеличить время приема терапевта в поликлинике с 4–5 до 8 часов в смену, а также время консультации одного пациента с 10 до 15 мин. Данные бригады оснащены автотранспортом и всем необходимым оборудованием (расширенный состав медикаментов, глюкометр, портативный ЭКГ) для обеспечения высокого качества помощи на дому. Это позволяет, к примеру, отслеживать состояние пациентов с заболеваниями сердечно-сосудистой системы и учитывать эти показатели при назначении лечения.

Еще одним нововведением является создание «стандартного маршрута пациента» который начинается с входной зоны. Здесь его встретит администратор, который сможет грамотно ответить на любой вопрос и правильно направить его к нужному кабинету. Пациенту больше не придется идти за медицинской картой в регистратуру: медицинские карты заблаговременно доставляются врачу.

Внедрена система приема пациентов средним медицинским персоналом (без участия врача) на «сестринском посту» для выписки медицинских документов (различные справки, санаторно-курортные карты), измерения артериального давления и других процедур, не требующих участия врача. Данные посещения составляют до 50% всех приемов пациентов, и их выполнение на «сестринских постах» значительно снижает нагрузку на врачей и позволяет им заниматься непосредственно лечением. Прием на «сестринском посту» ведет медицинская сестра, которая поможет записаться на прием к врачу, даст разъяснения, порекомендует специалиста.

### **Как обеспечена обратная связь с пациентами?**

Обратная связь – это отдельный блок мероприятий московского стандарта. Всем пациентам, у которых есть личный кабинет на портале госуслуг with «Госуслуги», на следующий день после приема приходит сообщение от главного врача на мобильный телефон с просьбой оценить работу поликлиники. Пациенты также могут оставлять свои комментарии.

Любой желающий может написать свои предложения, замечания, обращения и оставить их в специально организованном месте – на стойке обратной связи. Внедряются новые инструменты обратной связи: пульта с набором смайликов и сервис «SMS-оценка». В обоих случаях пациент сможет сразу же после визита поделиться своим впечатлением, нажав на пульте нужную кнопку-эмоцию

или отправив бесплатное сообщение о качестве обслуживания. Впоследствии вся полученная информация будет анализироваться руководством, и если действия медработника будут вызывать вопросы, к нему будут применены различные санкции. Получение обратной связи от населения о работе поликлиник является неотъемлемой частью нового стандарта.

Внедрение «Московского стандарта поликлиники» позволило сделать медицинское обслуживание доступнее,

дать врачам больше времени на прием пациентов, а также повысить комфортность посещения поликлиники, увеличить привлекательность медицинских учреждений для пациентов.

**Ограничение ответственности:** гость рубрики несет самостоятельную ответственность за мнения, выраженные в данной публикации, которые не обязательно представляют решения или политику Всемирной организации здравоохранения. ■