



СМК многопрофильного стационара. Коллаборация клиники и кафедры.

А.Е. Митичкин, О.Е. Абрамов,
ГБУЗ ГКБ им. Ф.И. Иноземцева ДЗМ,
Е.А. Корчуганова, Ю.С. Титкова
ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова МЗ РФ.



Актуальность:

1. Недовольство качеством медицинских услуг (не доверяют поставленному диагнозу или перепроверяют назначения врача 41% россиян*)
2. Низкая результативность клинико-экспертного отдела по работе с жалобами (количество жалоб не уменьшается)

*ВЦИОМ, 2019 г.



Цель: разработать систему управления обращениями в соответствии со стандартами качества.

Задачи:

- разработать процесс «Управление обращениями»
- обучить персонал культуре и философии качества
- разработать и внедрить АСУ
- обучить персонал работе с АСУ
- оценить результаты



Основные управленческие принципы при работе с обращениями в ГБУЗ ГKB им. Ф.И. Иноземцева:

- обеспечение доступности предъявления претензии в подразделения
- обеспечение быстрого реагирования и подтверждения о получении претензии
- объективность на всех стадиях работы с претензией
- конфиденциальность информации и соблюдение сроков ответа (в соответствии с нормами Законодательства РФ)
- обеспечение ответственности управленческого персонала (руководителя центром) за принятые решения
- обеспечение анализа и постоянного улучшения процесса управления обращениями и качеством деятельности



Коллаборация кафедры и клиники

- **кафедра общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.Е. Евдокимова МЗ РФ** - научная и образовательная площадка для ГБУЗ ГКБ им. Ф.И. Иноземцева
- **ГБУЗ ГКБ им. Ф.И. Иноземцева** – университетская клиника ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.Е. Евдокимова МЗ РФ



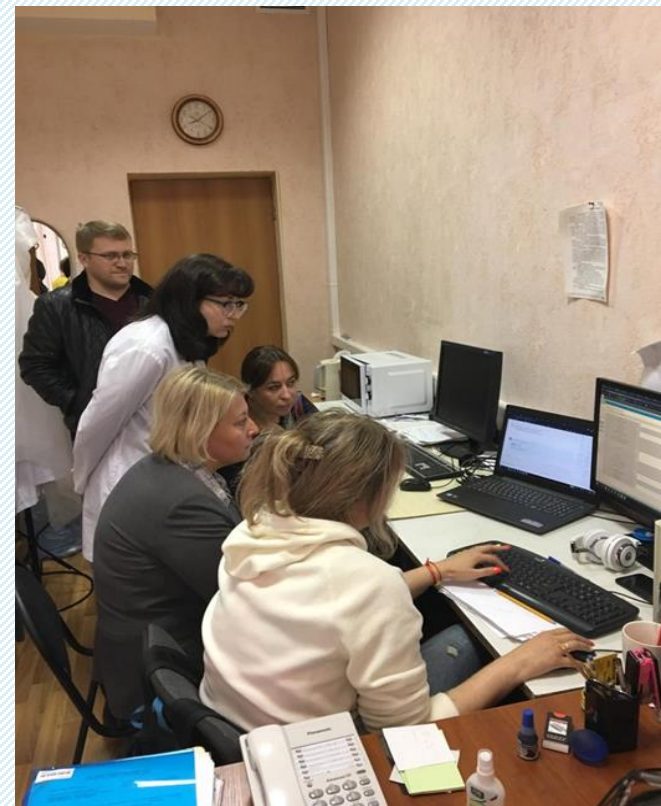


Ожидаемые результаты проекта:

- достижение сроков ответа на претензию
- разработка корректирующих мероприятий и их реализация в виде процессов и стандартов организации
- разработка предупреждающих действий, если в процессе работы с претензией установлены другие несоответствия
- снижение количество повторных жалоб на 30% (как эффективность принятых мер);
- внедрение ГОСТ Р ИСО 10002 «Управление обращениями» как драйвера внедрения СМК в организации.



Образовательная технология: командный коучинг



формирование навыка процессного управления



Государственная регистрация программы ЭВМ



Рег. номер	Дата и время размещения	Автор документа	Документ	Список получателей	Краткое содержание
Приказ № 1317 от 24.09.20 г.	28.09.2020 11:36:08	Чистикова А. А.	Приказ № 1317 от 24.09.20 г..pdf		О внесении изменений в приказ главного врача № 1305 от 31.12.2019 г.
1220 от 03.09.20 г.	04.09.2020 09:28:35	Акуров А. И.	Об утверждении типовых форм документов.pdf		Об утверждении типовых форм документов
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.	Приказ № 1125 от 14.08.2020.pdf		О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1124	24.08.2020 12:49:12	Квитвадзе Г. К.	Приказ № 1124 от 14.08.2020.pdf		О внесении изменений в приказ главного врача от 31.07.2020 г. № 1067

Рег. номер	Дата и время размещения	Автор документа	Документ	Список получателей	Краткое содержание
Приказ № 1317 от 24.09.20 г.	28.09.2020 11:36:08	Чистикова А. А.	Приказ № 1317 от 24.09.20 г..pdf		О внесении изменений в приказ главного врача № 1305 от 31.12.2019 г.
1220 от 03.09.20 г.	04.09.2020 09:28:35	Акуров А. И.	Об утверждении типовых форм документов.pdf		Об утверждении типовых форм документов
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.	Приказ № 1125 от 14.08.2020.pdf		О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.	Приказ № 1125 от 14.08.2020.pdf (Скачать)	Абрамов О. Е.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Агаррова К. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Акуров А. И.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Андронов П. Ю.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Блинова В. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Большаков Я. Ю.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Варшанин О. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Вдовина Е. М.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Григорьев В. И.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Зеленцов А. С.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Камышев Р. Л.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Каруллина А. Ю.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Квитвадзе Г. К.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Лавочкин Н. Н.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Малева Л. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Николаева Н. С.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Смирнов Г. Н.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Пантеев И. В.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Платицына Г. Б.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Успенская Н. Ю.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Хузаева З. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1125	25.08.2020 16:34:54	Чистикова А. А.		Чистикова А. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 21.07.2020 г. № 1067
1124	24.08.2020 12:49:12	Квитвадзе Г. К.	Приказ № 1124 от 14.08.2020.pdf (Скачать)	Абрамов О. Е.	О внесении изменений в приказ главного врача от 31.07.2020 г. № 1067
1124	24.08.2020 12:49:12	Квитвадзе Г. К.		Акуров А. И.	О внесении изменений в приказ главного врача от 31.07.2020 г. № 1067
1124	24.08.2020 12:49:12	Квитвадзе Г. К.		Блинова В. А.	О внесении изменений в приказ главного врача от 31.07.2020 г. № 1067
1124	24.08.2020 12:49:12	Квитвадзе Г. К.		Большаков Я. Ю.	О внесении изменений в приказ главного врача от 31.07.2020 г. № 1067



Государственная регистрация программы ЭВМ

Питер — 109.167.215.39:59001 — Подключение к удаленному рабочему столу

mos36/web/doctorroom/doctor... x +

Не защищено | mos36/web/doctorroom/doctorroom/#/claims/

9 10 11 12 13 14 15 16 17 | Агарова Кристина Алексеевна (КЭР)

Список пациентов >>

Обращения граждан

Видимость полей

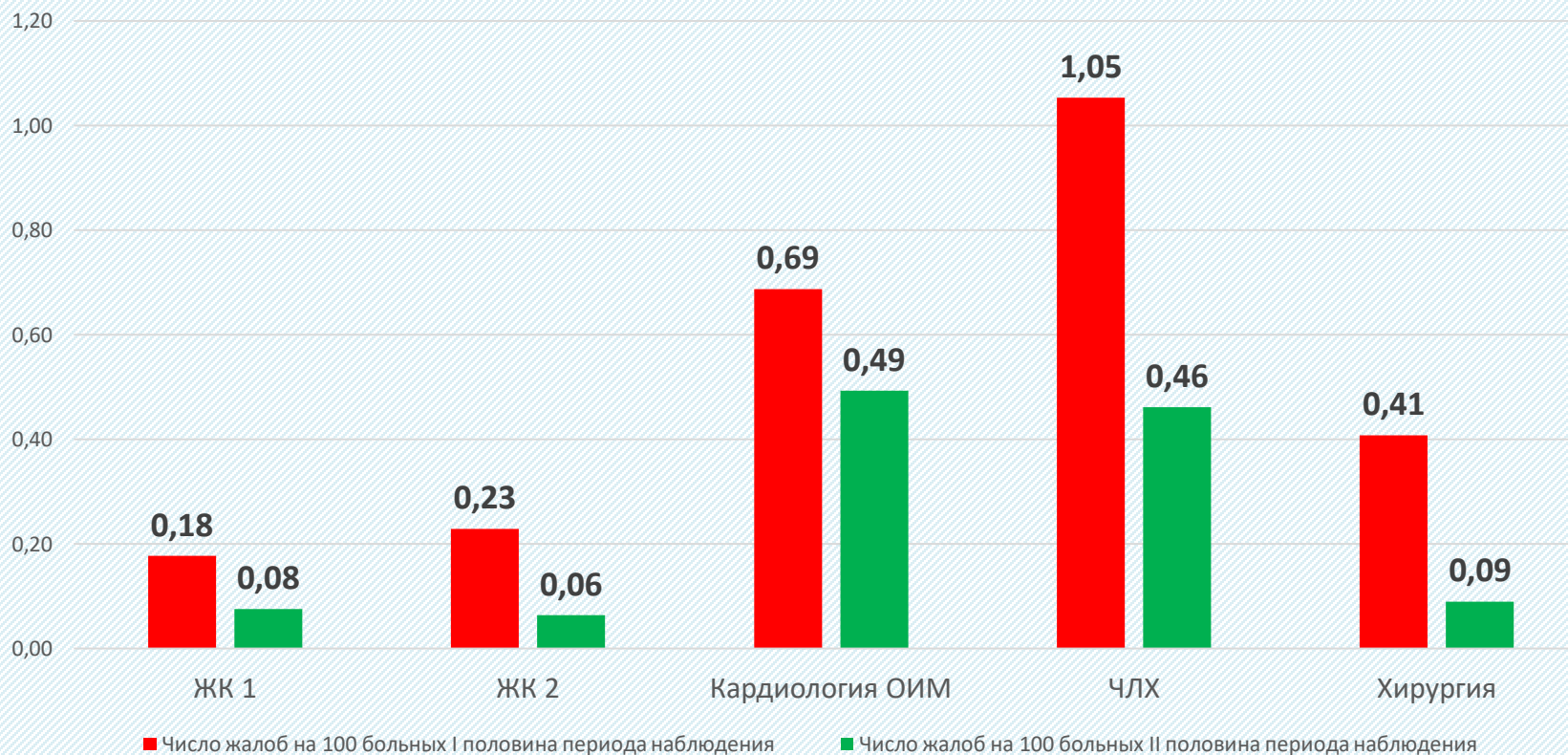
Рег.номер	Дата и время создания	Статус	Тип претензии	Тип документа	Тип подателя	ФИО подателя	Суть обращения	Срок исполнения документа	Дата ответа для зам.по КЭР	Комментарий	Профиль центра	Дата ответа для руководителя центра
1/20	10.01.2020 10:08	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Панкратова К.	Приемное отделение, ЧПХ	22.01.2020	20.01.2020	Акт внутреннего контроля качества мед помощи об...	06. Травматологический профиль	17.01.2020
10-20	24.09.2020 13:04	На рассмотрении у зам. по КЭР	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Афанасьева Е.	жалоба на персонал	30.09.2020				
1009/20	28.02.2020 16:54	Отправлено	Внешняя	Благодарность	Физлицо	Тучкова О.С.	МРТ	06.03.2020	06.03.2020	Меры поощрения	Отделение магнитно-резонансной и компьютерной томографии	04.03.2020
1020/20	02.03.2020 15:37	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Яблонский В.В.	об обеспечении лекарствами	11.03.2020	10.03.2020	Предоставить актуальную информацию о пациенте	07. Региональный сосудистый центр	04.03.2020
1021/20	16.04.2020 15:27	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Озеров Ю.В.	неврология	15.05.2020	23.04.2020	Пояснительная записка леч. врача, зав. отд.	07. Региональный сосудистый центр	12.05.2020
1022/20	16.04.2020 15:25	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Чернышева Э.	хирургия	30.04.2020	08.05.2020	Разобраться в ситуации, ответить пациентке на в...	05. Хирургический профиль	
1029/20	02.03.2020 16:32	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Анцупова Л.И.	запись на пункцию	16.03.2020	16.03.2020	Организовать мед. помощь заявителю. Предоставит...	03. Центр эндокринной хирургии	04.03.2020
1030/20	03.03.2020 10:32	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Вагапова Р.М.	ЧПХ (ЛОР?)	20.03.2020	20.03.2020	Предоставить информацию о лечении пациентки	06. Травматологический профиль	
1043/20	03.03.2020 10:35	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Баранчиков В.А.	смерть в РАО	04.03.2020	05.03.2020	Акт внутреннего контроля качества	08. Центр анестезиологии-реанимации	
1045/20	20.04.2020 16:53	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Халкина Анна	кардиология	20.05.2020	13.05.2020	Пояснительная записка леч. врача, зав. отд.	07. Региональный сосудистый центр	
1051/20	03.03.2020 15:04	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Смирнова Г.А.	не дают справку по телефону	16.03.2020	16.03.2020	подготовить проект ответа	Отделение клинико-экспертной работы	
1061/20	04.03.2020 13:42	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Борисова Т. Г.	смерть сына в РАО	17.03.2020	06.03.2020	К сведению	08. Центр анестезиологии-реанимации	
1067/20	22.04.2020 14:36	Отправлено	Внешняя	Обращение	Физлицо	Пронина Л.В.	лечение тромбоза в травматологическом отделении	21.05.2020	08.05.2020	пояснительная записка леч. врача, зав. отд.	06. Травматологический профиль	
1079/20	23.04.2020 16:09	Отправлено	Внешняя	Жалоба	Физлицо	Власова О.С.	3 корпус	30.04.2020	08.05.2020	3 корпус	02. Терапевтический профиль	
										Акт внутреннего	06.	

24.05.2020 12:52



Результаты проекта:

Динамика числа жалоб





Результаты проекта:

	Число жалоб на 100 больных I половина периода наблюдения	Число жалоб на 100 больных II половина периода наблюдения	Снижение
ЖК 1	0,18	0,08	56,9%
ЖК 2	0,23	0,06	72,1%
Кардиология ОИМ	0,69	0,49	28,3%
ЧЛХ	1,05	0,46	56,2%
Хирургия	0,41	0,09	78,0%



Пример 1:

Жалоба гр. Н. на задержку сроков приема в КДЦ при предъявлении направления без печати поликлиники.

- **Создание:СОПа 01/00-36» Алгоритм ответа работников call-центра на телефонные звонки пациентов**
- **Создание СОП 03/00-36 «Инструкция: как разговаривать с агрессивно настроенным человеком» для работников регистратуры.**



Пример 2

Жалоба гр-ки М. на медленное реагирование медицинских работников в связи с болями после оперативного лечения.

- разработан и внедрен в соответствии со стандартами JCI стандарт ГКБ им. Ф.И. Иноземцева - СТ 02/00-36 - «Управление болью»

ВИЗУАЛЬНО-АНАЛОГОВАЯ ШКАЛА (VAS) ОЦЕНКИ БОЛИ*

БОЛЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА БОЛИ	ОЦЕНКА БОЛИ В БАЛЛАХ	ВИЗУАЛЬНАЯ ШКАЛА	РЕКОМЕНДАЦИИ
НЕТ	Ничего не беспокоит	0		
СЛАБАЯ	Не мешает в повседневной работе	1		
		2		
УМЕРЕННАЯ	Мешает выполнять работу	3		
		4		
УМЕРЕННО-СИЛЬНАЯ	Мешает концентрации внимания	5		
		6		
СИЛЬНАЯ	Мешает основным физиологическим потребностям	7		
		8		
НЕСТЕРПИМАЯ	Требует положения лежа	9		
		10		

Адаптировано из :

- Jones, RN, PhD, FAAN; Carol P. Vojtc, PhD; Evelyn Hutt, MD; Regina Fink, RN, PhD, Determining mild, moderate, and severe pain equivalency across pain-intensity tools in nursing home residents Katherine R, Journal of Rehabilitation Research & Development, Number 2 2007
- Manit K Gundavda, Ajay H Bhandarwar, Comparative study of laparoscopic versus open appendicectomy, Number 5 2012



Выводы:

Таким образом, внедренная система по работе с обращениями позволила:

- обеспечить ответы на обращения в срок - в 100% случаях
- снизить сроки ответа, в среднем, на 2,5 дня
- выстраивать СМК на основе процессного подхода в соответствии со стандартами ИСО 9001 и JCI
- приобрести необходимые навыки управленческого персонала в соответствии с Профессиональным стандартом без отрыва от производства
- снизить количество жалоб, в среднем, на 47% за 10 месяцев