ВО БЛАГО ПАЦИЕНТОВ

Сегодня основной концепцией развития российского здравоохранения является создание национальной пациентоориентированной системы. Страховые медицинские организации, являющиеся участниками обязательного медицинского страхования, выполняют важную роль в построении новой системы, зачастую выступая связующим звеном между пациентами и медицинскими организациями.

В рамках реформирования здравоохранения страховые медицинские организации помогли проанализировать имеющиеся проблемы, с которыми связана неудовлетворенность пациентов качеством оказываемой медицинской помощи, и предложить пути их решения совместно с медицинскими организациями. Так, создание и функционирование в страховых медицинских организациях института страховых представителей, направленного на защиту прав застрахованных, участие в профилактических мероприятиях, информационном сопровождении застрахованных на всех этапах оказания медицинской помощи является основополагающим элементом построения пациентоориентированной модели ОМС.

В рамках развития российского здравоохранения в октябре 2016 года стартовал пилотный проект по совершенствованию системы оказания первичной медико-санитарной помощи, активное участие в котором принимали страховые медицинские организации. Для этого в повседневную практику медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, внедрялись Lean-технологии (бережливое производство), способствующие созданию пациентоориентированной модели здравоохранения.

При проведении пилотного проекта «Бережливая поликлиника» страховые медицинские организации провели мониторинг доступности, комфортности услуг, а также удовлетворенности людей организацией первичной медико-санитарной помощи. Анализ помог выявить проблемы в оказании медицинской помощи, понять причины и подготовить предложения руководству медицинских организаций для принятия управленческих решений.

На основе результатов проекта «Бережливая поликлиника» сегодня реализуется приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», одним из участников которого стали страховые медицинские организации.

Дмитрий Толстов

Генеральный директор АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

Как показали опросы, проводимые СОГАЗ-Мед в рамках проекта «Бережливая поликлиника», важную роль в оценке пациентами качества и доступности медицинской помощи играет отношение к ним работников регистратур и организация работы медрегистраторов. Их неумение общаться с пациентами часто приводит к конфликтам, жалобам и неудовлетворенности пациентов при обращении в медицинскую организацию. На основании анализа итоговых данных опросов специалисты СОГАЗ-Мед пришли к выводу о необходимости адресного обучения работников регистратур пациентоориентированному поведению при работе с людьми.

Традиционно СОГАЗ-Мед уделяет большое внимание повышению квалификации своих работников. В структуре компании уже несколько лет действует корпоративный учебный центр, отработавший свои методики обучения пациентоори-

ентированному подходу. На базе центра разработаны курсы обучения работников регистратур, медицинского персонала и руководителей медицинских организаций пациентоориентированному поведению как важному элементу повышения удовлетворенности граждан качеством медицинского обслуживания.

Первые тренинги для медрегистраторов поликлиник в тестовом режиме были проведены в 2014 году. Они показали высокую востребованность такого обучения со стороны медработников и привели к ощутимому снижению количества жалоб пациентов, повысили культуру общения, помогли снизить текучесть кадров медрегистраторов в медорганизациях.

Компания «СОГАЗ-Мед» как участник приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» для помощи медицинским организациям сформировала этапную многоуровневую систему подготовки кадров медицинских организаций пациентоориентированному поведению.

БЛАГОДАРНОСТЬ

Генеральному директору АО СК «СОГАЗ-Мед»

Толстову Дмитрию Валерьевичу

за предоставление обучения по программе «Ориентация сотрудников регистратур на качественное обслуживание пациентов и урегулирование конфликтов»

Главный врач ГБУЗ ЯО поликлиника №1 Н.Г. Бондарева

«Две трети сотрудников регистратур не имеют права в них работать, так как не умеют общаться с населением, остальных требуется обучать такой работе. Как театр начинается с вешалки, так и поликлиника начинается с регистратуры. Поэтому в рамках проекта ставилась задача в первую очередь формировать новый тип регистратуры, но без изменения отношения к посетителям поликлиники со стороны ее работников сложно это обеспечить».

Т. В. Яковлева, первый заместитель министра здравоохранения РФ
VII Всероссийский конгресс пациентов, 29 ноября 2017 г.

Для обучения сотрудников регистратуры разработан авторский тренинг, задачи которого — сформировать ориентацию на потребности и мнение пациентов, как основные факторы, влияющие на оценку качества медицинской помощи. Его задача — дать знания и умение использовать методы урегулирования конфликтов, развить навыки стрессоустойчивости и предотвращения профессионального выгорания.

В основе тренинга лежит моделирование в сюжетно-ролевых играх типовых трудных ситуаций, с которыми работники регистратур сталкиваются в своей повседневной работе. Тренинг проходит в форме обсуждений и тренировочных упражнений, где разбираются сложные ситуации, возникающие при общении с пациентами.

Моделирование трудных ситуаций и анализ вариантов их разрешения, тренировочные упражнения и практикумы позволяют участникам развивать знания и умения, а также поддерживать профессиональный имидж медицинского регистратора. Тренинг дает знания о том, как выявлять и обходить критические ошибки регистратора, которые вызывают недовольство пациентов, и как предотвращать конфликты и жалобы.

Наряду с этим участники получают знания об обязательном медицинском страховании и рекомендации о том, как отвечать на вопросы пациентов, касающиеся сферы обязательного медицинского страхования, как взаимодействовать со страховыми представителями страховой медицинской организации по вопросам предоставления медицинской помощи.

В ходе тренингов для работников регистратур поликлиник мы увидели, что большой интерес к получению знаний и опыта проявили и руководители медицинских организаций, их заместители и другие медицинские работники. В нашу компанию стали обращаться представители органов здравоохранения регионов с просьбой провести семинары для руководителей медицинских организаций. Поэтому в 2017 году специалисты СОГАЗ-Мед разработали программу семинара для других категорий медицинских работников и руководителей, и сегодня такие семинары уже с успехом проходят в ряде регионов России.

Руководитель медорганизации — лидер реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Цели и задачи семинара — дать ему знания, показать пути и способы разработки и внедрения новых стандартов и регламентов работы всех основных сотрудников поликлиник по обслуживанию пациентов. И, в конечном счете, помочь в создании поликлиники нового образца.

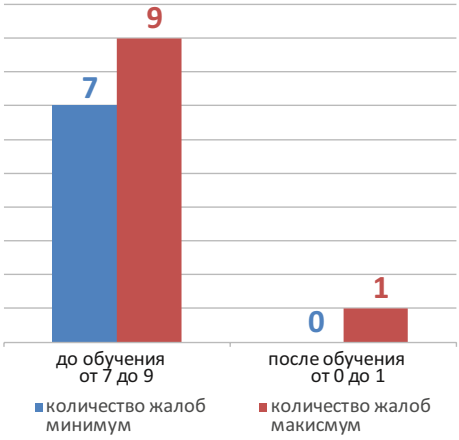
На семинаре подробно освещаются вопросы актуальности внедрения новых стандартов и регламентов работы, порядок обучения на рабочих местах работников регистратур и контакт-центров стандартам и регламентам, построения системы каскадного обучения, основы разработки стандартов и регламентов пациентоориентированного поведения и урегулирования конфликтов.

Каждый тренинг и семинар завершается подведением итогов с участием руководителей органов здравоохранения субъекта РФ, представителей фондов ОМС, главных врачей медицинских организаций. Они обсуждают результаты обучения, передают

С октября 2016 года в рамках проекта Минздрава:

- проведено 8 семинаров и 28 тренингов
- в 16 субъектах РФ прошли семинары и тренинги
- 202 руководителя и 423 медицинских работника прошли обучение

Динамика изменения среднемесячного количества жалоб на работу регистратуры до обучения и после обучения



дополнительные информационно-методические и учебные материалы, предлагают дальнейшие меры для поддержки и развития полученных навыков. Руководителям всех уровней участники передают проблемные вопросы, которые выявляются в ходе обучения.

Итоги семинаров для руководителей сразу же имеют практический результат. Приказами руководителей — участников программы обучения создаются рабочие группы, которые разрабатывают актуальные регламенты, создают «дорожные карты» по системному обучению персонала на рабочих местах стандартам и регламентам по пациентоориентированному обслуживанию граждан.

Для оценки динамики изменений рабочего поведения сотрудников по мере внедрения стандартов и регламентов руководители медицинских организаций совместно с представителями СОГАЗ-Мед проводят опросы пациентов и оценивают уровень их удовлетворенности работой регистратур и контакт-центров. По результатам опросов руководители медицинских организаций принимают организационные и кадровые решения.

Мы фиксируем после обучения заметное сокращение числа жалоб пациентов. Если до обучения в среднем поступало 7–9 жалоб в месяц на работу регистратуры, то после обучения они либо полностью отсутствуют, либо их количество минимально.

«На тренинге я смогла посмотреть на ситуацию со стороны пациента. Теперь наши сотрудники будут терпимее и внимательнее относиться к потребностям и запросам посетителей»

Елена Чугреева, начальник регистратуры поликлиники №2 города Ярославль

«После тренинга наши регистраторы перестали бояться конфликтных пациентов — а раньше просто не знали, что делать, если возникали разногласия. Кроме того, они стараются помогать коллегам — результат обучения налицо!»

Юлия Макарова, главный врач Свердловской детской больницы №15

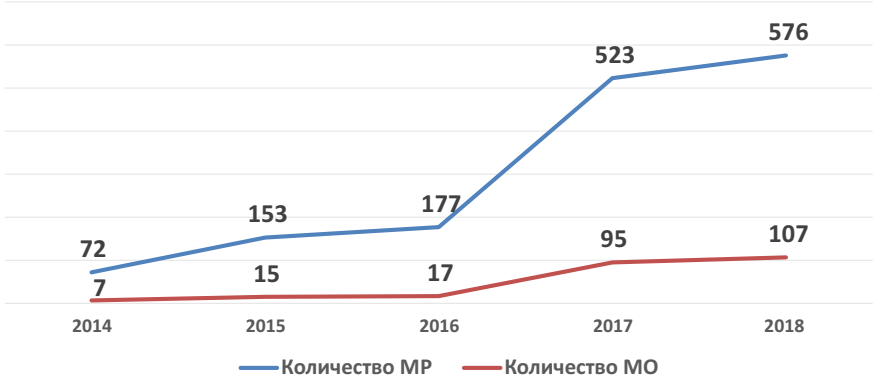
Проект СОГАЗ-Мед по обучению сотрудников и руководителей медицинских организаций получил высокую оценку пациентов и представителей системы здравоохранения. Получено более 60 благодарностей от органов здравоохранения регионов России, фондов ОМС и медицинских организаций.

Данный проект направлен, прежде всего, на повышение удовлетворенности пациентов, застрахованных в СОГАЗ-Мед, качеством медицинской помощи, и мы намерены развивать и совершенствовать его.

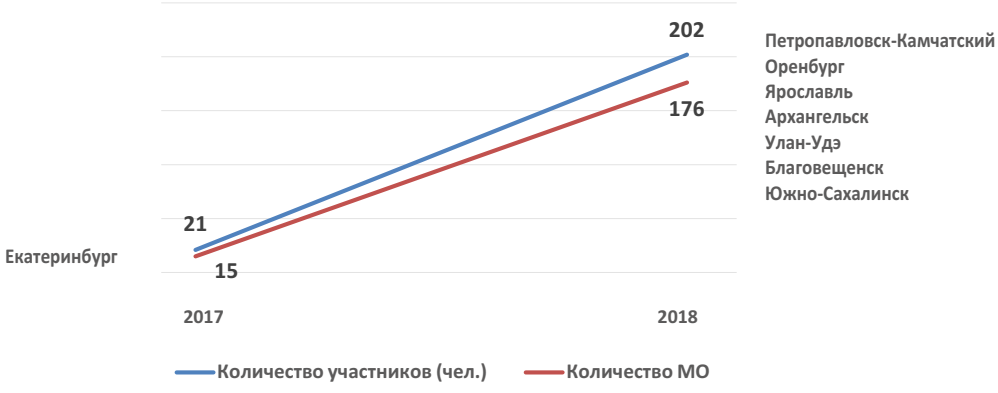
Наша компания проводит обучающие мероприятия на безвозмездной основе, а главным итогом совместной работы медицинской организации и страховой компании является очевидное повышение качества обслуживания граждан в системе ОМС, рост удовлетворенности пациентов и доступности медицинской помощи.

Проект СОГАЗ-Мед по обучению сотрудников и руководителей медицинских организаций является одним из направлений деятельности компании. Помимо этого, первостепенными направлениями работы СОГАЗ-Мед остаются: активная и эффективная работа по организации защиты прав застрахованных граждан

Обучение работников регистратур МО (нарастающим итогом)



Обучение руководителей МО (нарастающим итогом)



при оказании им медицинской помощи медицинскими организациями, внимательное, неформальное отношение к обращениям застрахованных, деятельность по информированию граждан о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, а также постоянная работа по повышению клиентоориентированности и усовершенствованию сервисных предложений для застрахованных. Все перечисленные направления входят в основу долгосрочной стратегии развития компании.

За 20 лет работы на рынке обязательного медицинского страхования компания «СОГАЗ-Мед» стала одним из лидеров по темпам роста количества застрахованных лиц по ОМС и количеству инновационных решений в работе с населением в области ОМС.

Если Вы являетесь застрахованным СОГАЗ-Мед и у Вас возникли вопросы относительно качества медицинской помощи, Вы можете обратиться в круглосуточный контакт-центр СОГАЗ-Мед по телефону 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный). Также Вы можете получить консультацию в онлайн-чате на сайте www.sogaz-med.ru или посетив один из офисов СОГАЗ-Мед.