

# **Комплексная оценка качества оказания медицинской помощи**

## **Проект в номинации**

Системные решения в здравоохранении

## **Организация**

Министерство здравоохранения Сахалинской области

## **Участники проекта**

### **Кузнецов Владимир Вячеславович**

министр здравоохранения Сахалинской области

Южно-Сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

### **Ющук Владимир Николаевич**

заместитель председателя Правительства Сахалинской области

Южно-Сахалинск

Правительство Сахалинской области

### **Алтухов Станислав Николаевич**

первый заместитель министра здравоохранения Сахалинской области

Южно-Сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

### **Никитин Роман Александрович**

директор ГБУЗ "СОМИАЦ"

Южно-Сахалинск

ГБУЗ "СОМИАЦ"

---

Получение обратной связи от пациентов как инструмент формирования комплексной оценки качества, позволяющий принимать системные решения в организации процессов здравоохранения.

## **Описание проекта**

### **ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ**

Адекватное и полное получение обратной связи является важным фактором развития организации, нацеленной на пациентоцентричный подход в своей

работе. Следует понимать, что в контексте проекта, Качество – это субъективная оценка пациентом сервисной составляющей медицинской услуги (комплекса услуг).

Мы начинали с одного участка работы – оценка поликлинической помощи. Однако по мере развития проекта, мы начали понимать, что существует достаточно много крупных процессов, которые могли бы дать возможности для роста качества медицинской помощи.

Внедренная оценка качества в стационаре, в направлении на МСЭ и т.д позволяет медицинскому учреждению и персоналу понять, насколько хорошо удовлетворяются потребности пациентов и какова их общая оценка предоставляемых услуг. Это помогает улучшить качество обслуживания, определить области для улучшения и внести соответствующие коррективы в работу медицинского учреждения.

Проект комплексной оценки качества неразрывно связан с проектом «Повышение доступности медицинской помощи».

**ЦЕЛЬ:** Обеспечить качества оказания помощи не менее 4.5 баллов по всем МО Сахалинской области

**ЗАДАЧИ:** Создать автоматизированную систему комплексной оценки качества медицинских услуг

**ЭТАПЫ ПРОЕКТА И СРОКИ:**

Первая часть проекта началась с **18.11.2021** при создании автоматизированного обзвона пациентов, посетивших поликлиники Сахалинской области. Решение было запущено на четырех пилотных поликлиниках г. Южно-Сахалинска. По мере масштабирования проекта повышения доступности, происходило масштабирование обзвона. Сразу же были произведены работы по полной автоматизации процесса, который состоит из следующих этапов:

- Создание набора данных, включающего в себя идентификатор посещения и телефон пациента;
- Передача данных в роботизированную систему обзвона
- Непосредственно обзвон и получение результата
- Возврат результата и обогащение его персональными данными
- Построение аналитических панелей в BI системе

Процесс автоматически запускается каждый день по расписанию. Доступ к системе аналитической отчетности и результатам оценки имеют все главные врачи и заинтересованные сотрудники медицинских организаций, а также министерство здравоохранения Сахалинской области.

Дополнительно было введено условие: при получении оценки ниже 4 баллов, робот предлагал пациенту прокомментировать и дать более развернутый ответ. Эти ответы также поступают в аналитические панели и доступны для просмотра.

Оценки доступны для просмотра и анализа в разрезах медицинской организации, профиля врачей, каждого врача и пациента.

Сразу после масштабирования на все медицинские организации, показатель «Оценка качества медицинской помощи» был введен в карты КПЭ руководителей медицинских организаций, а также в карту КПЭ министра здравоохранения Сахалинской области и первого заместителя министра. Исходная оценка качества от которой произошел старт проекта составляла 3,6 по пятибалльной шкале.

По мере накопления оценок были приняты следующие решения:

Главным врачам было поручено организовать службы мониторинга обратной связи, и обеспечить уточнение проблем у пациентов, давших низкую оценку. Что позволило выявить дополнительные проблемы при организации процессов оказания медицинской помощи.

- На базе ГБУЗ «Сахалинский базовый медицинский колледж» был сформирован курс, на который безусловно (совместно с главным врачом приглашается) врач, стабильно получающий низкие оценки от пациентов. Курс включает в себя элементы этики, деонтологии, конфликтологии и т.п. По окончании курса врачу (совместно с руководителем) необходимо сдать зачет по указанным темам.

В первый год работы проекта было получено более 200 000 оценок с обратной связью от реальных пациентов, посетивших поликлиники Сахалинской области.

**В феврале 2023** года происходит расширение проекта в части получения обратной связи от пациентов, проходящих лечение в стационаре. В данном случае мы пошли по пути размещения QR кодов в стационарных отделениях, а также на выписных эпикризах. Код ведет на индивидуальную страницу медицинской организации на сайте оценки качества, на которой пациент может поставить оценку по пятибалльной шкале следующим критериям: Качество оказания медицинской помощи, Доброжелательность персонала, Качество питания.

На странице установлена базовая защита, позволяющая проголосовать с одного устройства не чаще одного раза в 7 дней.

Код, сформированный на выписном эпикризе, также ведет на страницу учреждения, но дополнительно содержит № истории болезни, по которой можно в дальнейшем персонализировать оценку. На текущий момент получено более 3 700 оценок, при этом мы понимаем риск дополнительной оценки, полученной от персонала медицинской организации.

**В июле 2023 года** мы запускаем возможность оценить медицинскую услугу с помощью мобильного приложения Острова65. В приложении у каждой услуги появились две кнопки «Оценить» и «Пожаловаться».

«Оценить» позволяет выставить оценку от 1 до 5 «звезд», кнопка «Пожаловаться» дает возможность пациенту заявить о несогласии с фактом оказания ему данной услуги.

Соответствующие оценки (и жалобы) автоматически формируют аналитическую панель в разрезе

Каждой медицинской организации и врачей, оказывающих услуги.

Опыт показал, что пользователи приложения ставят более высокие оценки оказанным услугам. Мы связываем этот факт, с возрастом целевой аудитории, которая моложе основной части пациентов.

**В августе 2023 года** запускается автоматизированный обзвон пациентов, прошедших обследования для медико-социальной экспертизы. С помощью роботизированного опроса пациентов опрашивают о качестве проведенного обследования и просят оставить дополнительный комментарий. Обратная связь по МСЭ пока составляет менее 1000 оценок, при этом отмечается старт оценок с 4,1 балла.

**Февраль 2024 года.** Запускается автоматизированный обзвон пациентов, получивших лекарственный препарат в рамках программы льготного лекарственного обеспечения. На текущий момент идет отладка взаимодействия информационной системы ЛЛО с интеграционными сервисами голосового робота.

Выводы

Постепенно, увеличивая зоны охвата оценкой, мы приходим к задаче обеспечения комплексной оценки качества.

Вот несколько причин, почему получение обратной связи важно:

- Обратная связь от пациентов является наиболее быстрым способом оценить правильность применяемых изменений в организации процессов.
- Улучшение качества услуг: обратная связь помогает выявить проблемы и улучшить качество предоставляемых услуг, что, в свою очередь, приводит к повышению удовлетворенности пациентов.
- Оценка эффективности персонала: отзывы пациентов могут показать, насколько эффективно сотрудники справляются со своими обязанностями, и определить области, требующие дополнительного обучения или поддержки.
- Установление контакта с пациентами: получение обратной связи позволяет медицинскому центру установить более тесную связь с пациентами, что может привести к улучшению отношений и увеличению лояльности.
- Возможность внесения изменений: полученная информация может быть использована для внесения изменений в процессы и процедуры, чтобы улучшить работу медицинской организации
- Управление рисками: обратная связь может помочь выявить потенциальные риски и проблемы, которые могут возникнуть у пациентов в результате предоставленных услуг.

При этом необходимо продумывать следующие условия:

- Получение обратной связи должно быть регулярным, массовым и при этом быть органично вписанной в процессы медицинской организации.
- Формирование оценки не должно занимать у пациента длительного времени и не занимать персонал последующей обработкой результатов.

На текущий момент голосовые роботы и мобильные приложения являются эффективным средством получения обратной связи.

Что Дальше.

- Расширение спектра процессов, оцениваемых пациентами

- Формирование сбалансированной модели комплексной оценки, в которой каждый процесс имеет собственный вес
- Включение обратной связи от пациента в его цифровой профиль