

# **Как убрать барьеры коммуникации, оставаясь в рамках правил**

## **Проект в номинации**

Общественные проекты: создаем информационное пространство отрасли

## **Организация**

ОГБУЗ "ИРКУТСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"

## **Участники проекта**

### **Анна Николаевна Данилова**

Главный врач

Иркутский район

ОГБУЗ "Иркутская районная больница"

### **Токарев Виктор Сергеевич**

Начальник АСУ отдела

Иркутский район

ОГБУЗ "Иркутская районная больница"

### **Бакетова Екатерина Игоревна**

Заведующая КДЛ

Иркутский район

ОГБУЗ "Иркутская районная больница"

### **Вишнякова Евгения Григорьевна**

Начальник отдела кадров

Иркутский район

ОГБУЗ «Иркутская районная больница»

---

Сегодня трудно представить современный мир без средств мобильной связи, аккаунтов, мессенджеров. И в этом непростом мире живут люди разных поколений. Мы вынуждены соответствовать всем запросам. Наш проект направлен на стирание границ врач-пациент, врач-врач разных поколений.  
<https://t.me/irbraion>

## **Описание проекта**

Сегодня трудно представить современный мир без средств мобильной связи, аккаунтов, мессенджеров. И в этом непростом мире живут люди разных поколений. Переводя на теорию поколений, мы вынуждены соответствовать всем запросам. У поколения X сложности с электронной записью и получением электронных медицинских документов, и им проще позвонить оператору колл-центра больницы, а поколению Z важно все получить быстро, нет проблем с дистанционными возможностями самозаписи, и важно получение коротких алгоритмов для достижения цели.

## **Описание проекта**

Наш проект направлен на стирание границ врач-пациент, врач-врач разных поколений.

Мы комплексно подошли к вопросам поколенизации.

Иркутская районная больница - яркий представитель первичного звена здравоохранения, большая медицинская организация, но территориально разрознена по всему Иркутскому району на площади 9 тыс. кв. км. В ее структуре 3 поликлиники, 3 участковых больницы, 9 врачебных амбулаторий, 90 терапевтических коек, 45 ФАПов.

Два года назад мы столкнулись с проблемой многочисленных жалоб от пациентов. Затрачивалось много времени на ответы, хотя зачастую вопросы касались очень простых организационных моментов - пациенты просто не знали, как «здесь и сейчас» возможно найти решение.

## **Цель**

Решение оперативных медицинских и не медицинских вопросов с целью повышения удовлетворенности пациентов медицинской помощью в ОГБУЗ «Иркутской районной больнице».

## **Задачи**

- снизить количество обращений;
- решение оперативных вопросов «здесь и сейчас»;
- получение обратной связи от пациентов;
- создание информационного пространства отрасли и популяризация больницы.

## **Этапы**

Здравоохранение сталкивается с серьезными проблемами введения/невозможностью введения должностей, продиктованных временем. Нет такой специальности и универсального человека, владеющего информацией по всем вопросам. Поэтому были вовлечены в работу с обращениями через чат с жителями Иркутского района весь руководящий состав больницы, включая заведующих подразделениями. Подготовлены баннеры с Qr-кодом для быстрого перехода в Telegram чат.

Заведующий по своему направлению берет в работу вопрос и работает с пациентом индивидуально. Ставит отметку в чате и всю информацию перенаправляет в личные сообщения пациенту.

Возникает масса вопросов, ведь мы работаем с дистанционной записью. Не каждый пожилой человек может записываться дистанционно. При численности проживающего населения в 170 тысяч человек и доступности ресурсов, необходимо удовлетворить поступающие вопросы от пациентов разных поколений.

Нами было проведено анкетирование в чате среди пользователей группы, и выявлено, что самые активные - это Поколение Y (миллениалы)- 53% из 376 ответов.

Поколение Z (с 2001 по 2010 год)- 26 человек;

Поколение Y (с 1984 по 2000 год)- 199 человек;

Поколение X (с 1965 по 1983 год)- 113 человек;

Поколение Бумеры (с 1946 по 1964 год)- 34 человек;

Молчаливое поколение (с 1928 по 1945 год)- 4 человек.

Мы поняли, в каком формате нам нужно предоставлять информацию о работе больницы, формулировать объявления, т.к. Поколение Y максимальное количество своего времени проводит в интернете, социальных сетях, мессенджерах. При этом они очень активно следят за своим здоровьем и пытаются найти новые способы для его улучшения. Это та целевая аудитория, на которую в большей массе должен быть адаптирован предлагаемый контент.

Жители района очень активно подключились к чату, с 2022 года количество пользователей увеличилось до 5667 человек.

В 2024 году стало очевидным, что просто чат - это уже недостаточно и мы решили его структурировать, так как это становится активным ежедневным инструментом коммуникаций между пациентами и больницей.

В процессе эксплуатации созданного чата, остро встала проблема с рекламными роботами и спамерами. На раннем этапе чат модерировался усилиями IT специалиста и нескольких руководителей. Но наступил период активного роста, как реальных пользователей так и распространителей запрещённой информации, рекламирующих разные плохие вещи. У нас не было сил и средств, которые могли бы организовать круглосуточное дежурство для обеспечения своевременного удаления такой информации. Но при рассмотрении средств защиты от спамеров было найдено свободно распространяемое решение. Чат-бот против спамеров. Это очень сильно снизило нагрузку на модераторов. После введения функционала "темы" в Telegram, оказалось, что спамер-боты не умеют писать в отдельно созданные темы и мы скрыли основной канал из доступных, создав новый для вопросов от пациентов.

Мы создали в чате группы:

- «Ваши вопросы к нам»
- «Наши правила»
- «Важная информация»
- «Поблагодарите врача»
- «Наши вакансии»
- «Что можно улучшить?»
- «Факты о здоровье»
- «Рассказываем о нас».

Пациенты активно задают вопросы, в чате получают ответы. Срок ответа составляет - в течение 1 рабочего дня. Чаще всего ответ дается в течение 10 минут. Это решило изначально выявленную проблему жалоб пациентов. Поступают вопросы о записях к врачам, больничных листах, МСЭ, как записаться. Можно много говорить о бесшовном получении медицинской помощи в бюджетной организации, но мы понимаем, что у всех возникают сложности на разных этапах.

Рубрика - «Поблагодарите врача» позволила оставлять благодарности сотрудникам больницы от пациентов. Отзывы всегда могут быть разные, но назвав рубрику именно таким образом, мы акцентировали внимание именно на благодарностях. За 2 года от пациентов мы получаем ежедневно положительные отзывы, которые отправляем персонально врачам, фельдшерам, медицинским сестрам - это однозначно повышает статус сотрудника, укрепляет доверие к

больнице в целом и является хорошим фактором для специалиста работать именно в нашей медицинской организации.

### **Трудности при внедрении**

Потребность в организации чата с пациентами была остро необходима. Создать такой чат - не представляло больших трудностей. Трудно было научить пациентов жить по нашим правилам.

Чат с жителями района имеет свои правила, которые мы определили и закрепили в чате. Общение с сотрудниками больницы должно выстраиваться на запросе с указанием подразделения и вопроса. Недопустим негатив и оскорбления. Мы определили, что чат с жителями не содержит обсуждения между пациентами, ответы даются персонально в личные сообщения.

Наши пациенты, находясь за 100 километров от больницы, могут получить ответы через чат.

### **Кадровые решения**

Помимо значительной роли в организации доступности информации о больнице пациентам, Telegram чат стал инструментом для медицинского персонала.

Чат «Наши вакансии» позволил обратить внимание специалистов медицинского и не медицинского профиля, проживающих на территории Иркутского района, на потребность больницы в кадрах. Таким образом, через чат мы решаем, в том числе, кадровые вопросы.

За 2 года прошли существенные изменения и результатом данной работы можно гордиться.

Коэффициент укомплектованности врачами стал 89%, средним медицинским персоналом - 98%, коэффициент текучести - 20%, уровень людей предпенсионного и пенсионного возраста в категории СМП сократился до 17%, а уровень людей до 45 лет вырос до 61%.

**Важно!** Что мы смогли достигнуть:

- количество участников в чате с жителями Иркутского района увеличилось до 5667 человек;
- негативное отношение и недовольство в отношении к больнице сведено к минимуму;

-значительно снизилось количество жалоб, в том числе, в надзорные органы - в 3 раза;

-выросла скорость решения оперативных вопросов;

-мы регулярно стали получать благодарные отзывы пациентов;

-возрос рейтинг больницы среди медицинских организаций подобного уровня и удовлетворенность пациентов от получения медицинской помощи;

-подготовлены варианты шаблонов ответов на часто повторяющиеся вопросы;

-использование рубрики «Наши вакансии» помогает решать кадровый вопрос;

-с помощью чата с пациентами Иркутского района было выявлено 10 случаев острых состояний, угрожающих жизни, вопрос оказания медицинской помощи решен оперативно -это были случаи спасения жизни пациентов, когда через чат они просили о помощи и это была их единственная возможность написать и быть услышанными.