



ФОРУМ

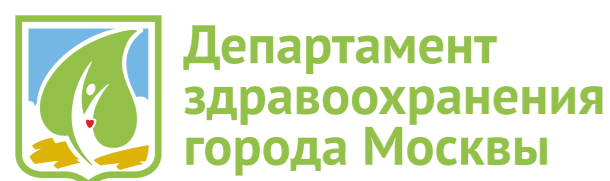
СОЦИОЛОГИЯ
ЗДОРОВЬЯ

Конкурс работ молодых исследователей

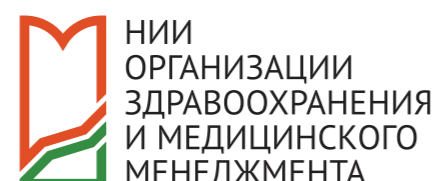
Использование социологических методов в проектном управлении: улучшение пребывания пациентов в приемном отделении

Асылбаева К. Р., Голесов И. А., Круглова Е. А., Кудрявцева Е. С.,
Лысенко М. А., Малышева Е. С., Симакова М. В.

ГБУЗ «ГКБ № 52 ДЗМ», Москва



Департамент
здравоохранения
города Москвы



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА



СОЦИОЛОГИЯ
НИИОЗММ



ГОРОДСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА №52

www.niioz.ru



Проблема / потребность

Улучшение условий пребывания пациента в рамках проекта по реорганизации приемного отделения

Цель:

выявить направления улучшений условий пребывания пациентов

Объект:

пациенты приемного отделения

Предмет:

условия пребывания пациентов в приемном отделении

Задачи

- ◆ Выявление важных для пациентов параметров условий пребывания в приемном отделении
- ◆ Формирование плана улучшений для реализации
- ◆ Оценка удовлетворенности реализованными улучшениями

МЕТОДОЛОГИЯ

Методы

Включенное наблюдение (53 картирования), опрос по структурированной анкете (51 пациент – первый опрос и 87 пациентов – второй опрос)

Инструменты обработки и анализа данных

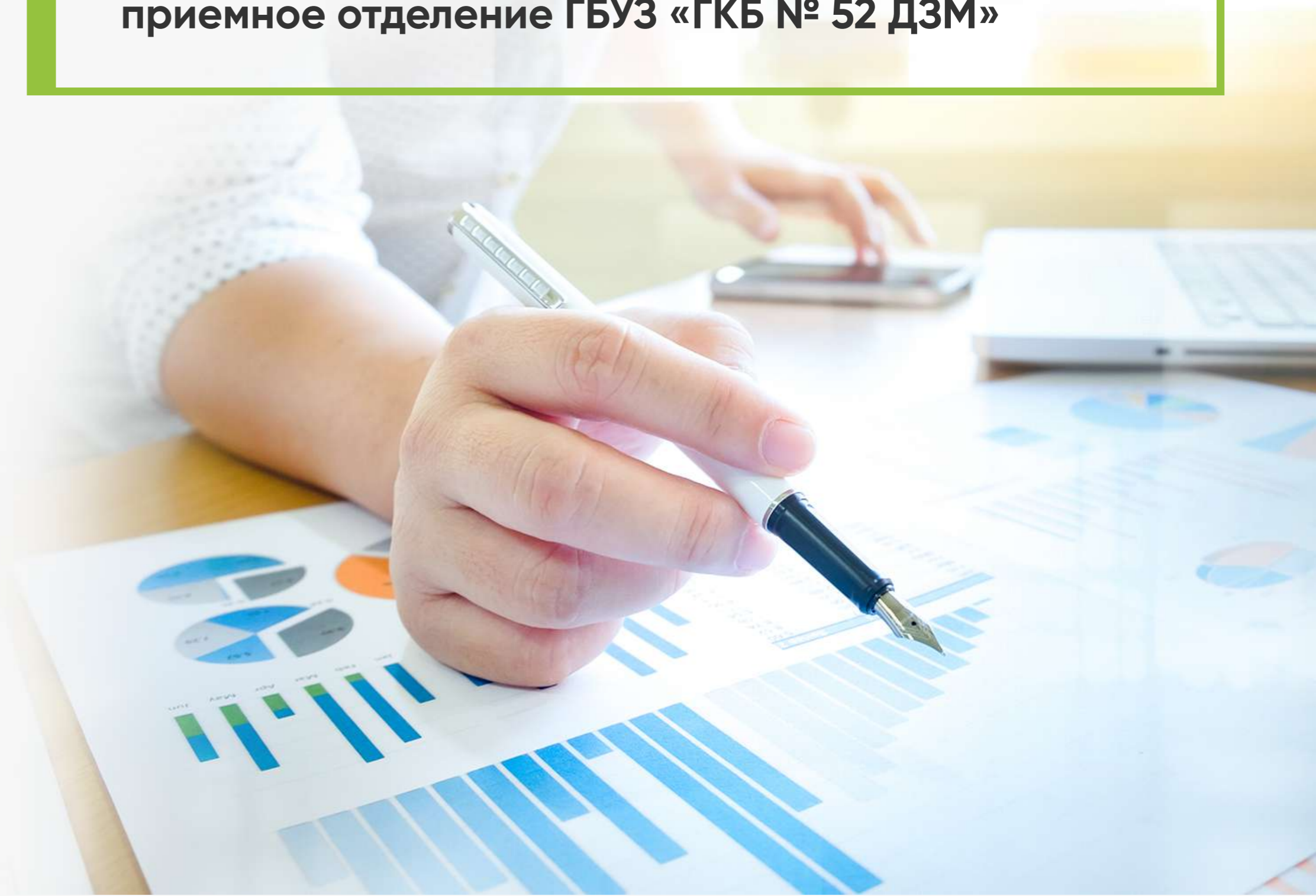
Картирование, диаграмма спагетти, фиксация времени

Выборка

Пациенты приемного отделения – 5 % при первом анкетировании и 12 % при втором от общего числа пациентов приемного отделения ГКБ № 52 в месяц.

СРОКИ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

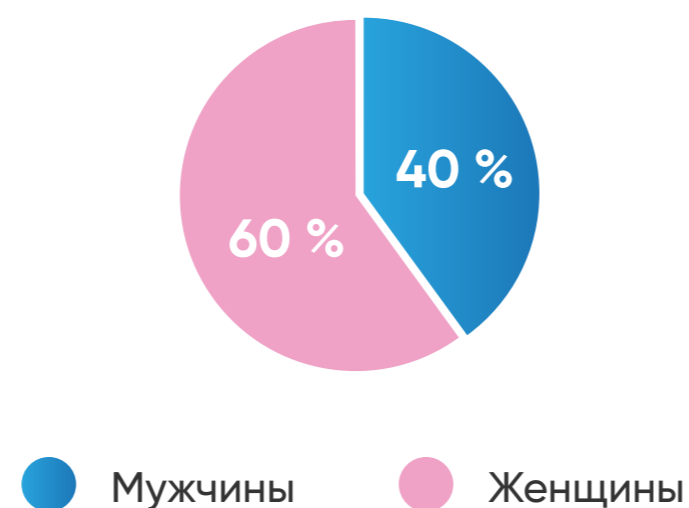
Март-апрель 2018 и август 2019 г.,
приемное отделение ГБУЗ «ГКБ № 52 ДЗМ»



Сопоставимые выборки в двух случаях анкетирования.

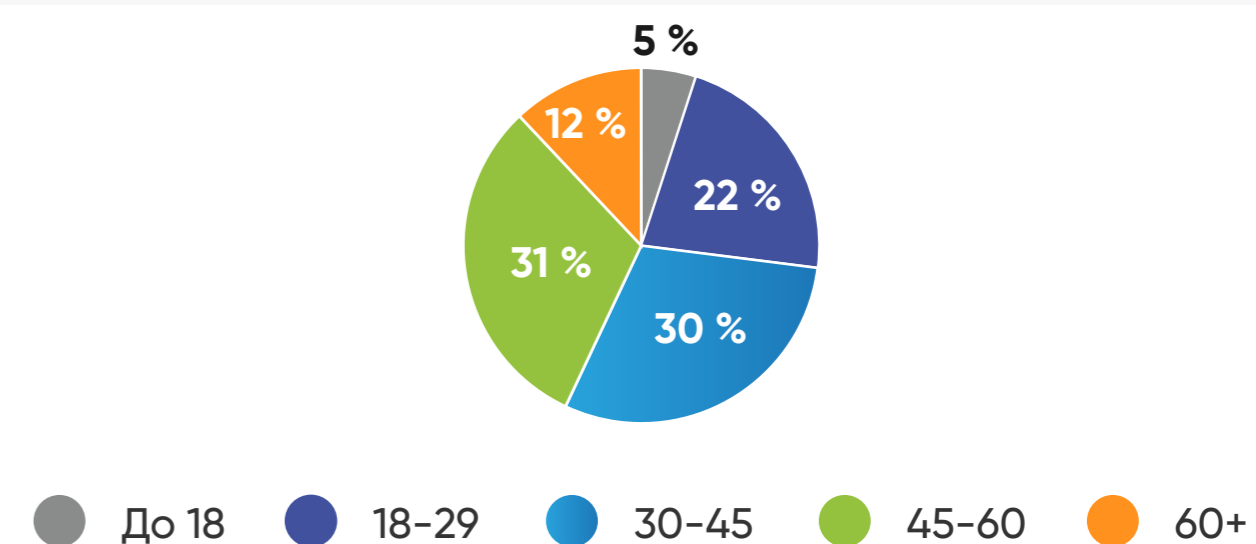
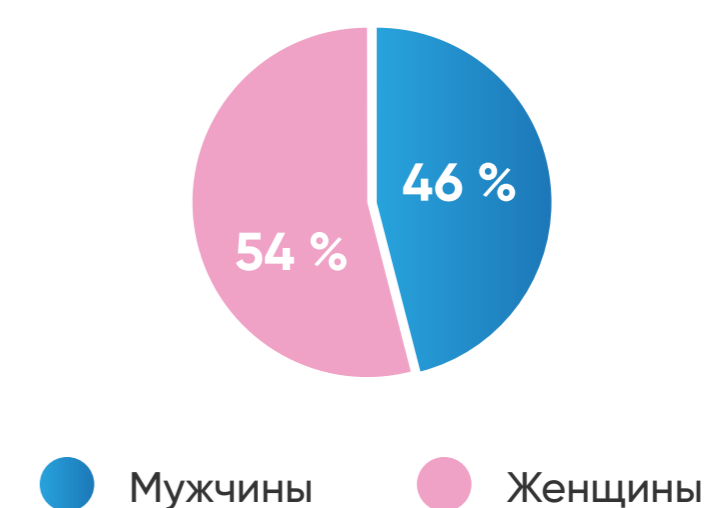
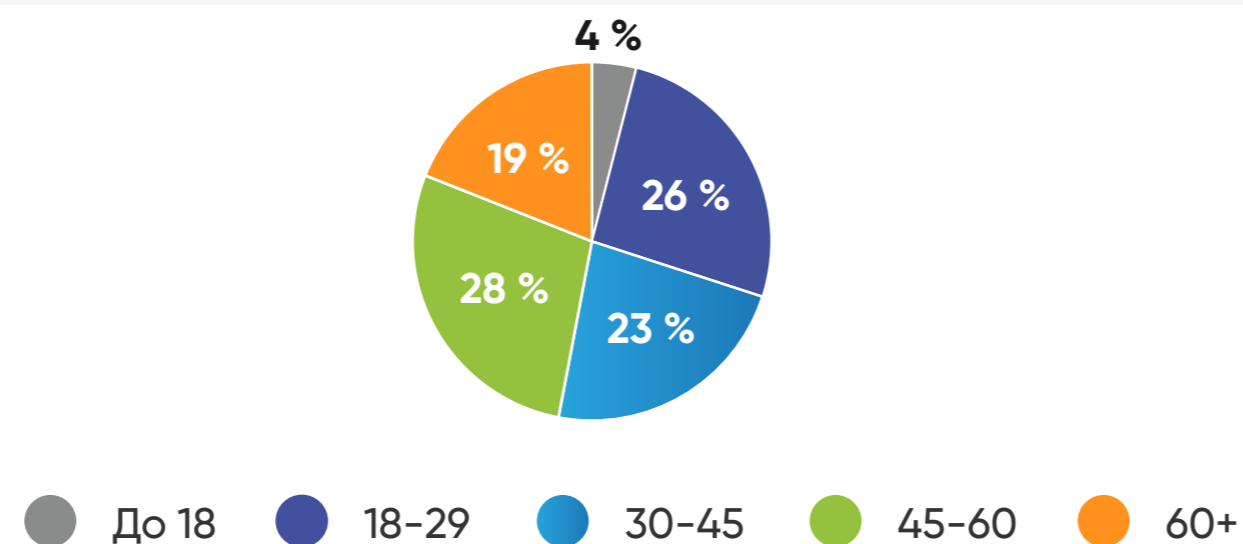
Анкетирование 1:
51 респондент

Пол респондентов



Анкетирование 2:
87 респондентов

Возраст респондентов



Что из указанных условий в приемном отделении для Вас наиболее важно?

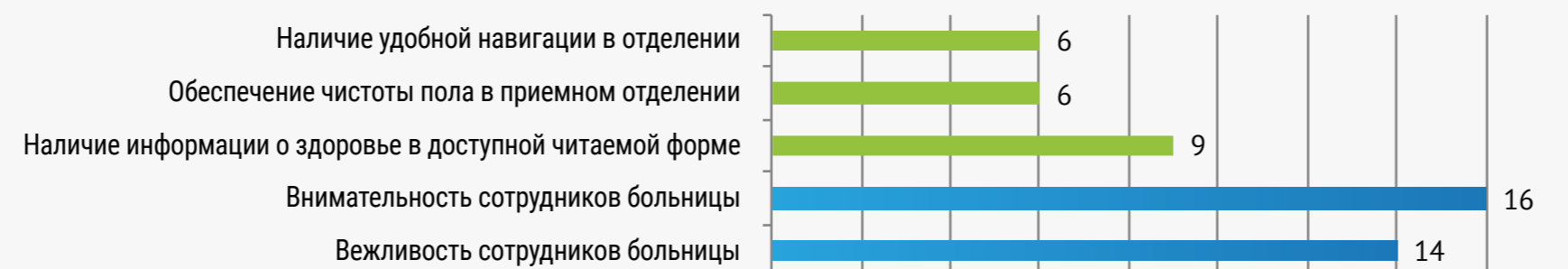
КОМФОРТ Не более 3 вариантов ответа



ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА 1 вариант ответа



КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА 1 вариант ответа



Первичное анкетирование пациентов приемного отделения выявило наиболее важные параметры условий пребывания.

В план проекта были включены следующие мероприятия:

- установить дополнительные тепловые пушки к зимнему периоду;
- внедрить график и чек-лист уборки общественных помещений;
- внедрить сортировку по тяжести состояния (триаж);
- перейти от поликлинического формата («пациент к врачу» – очередь) к открытым смотровым («врач к пациенту»);
- провести тренинги с персоналом по повышению уровня вежливости и развитию эмпатии

Внедрение изменений по результатам анкетирования

БЫЛО



Очереди из родственников и пациентов разной степени тяжести в коридоре

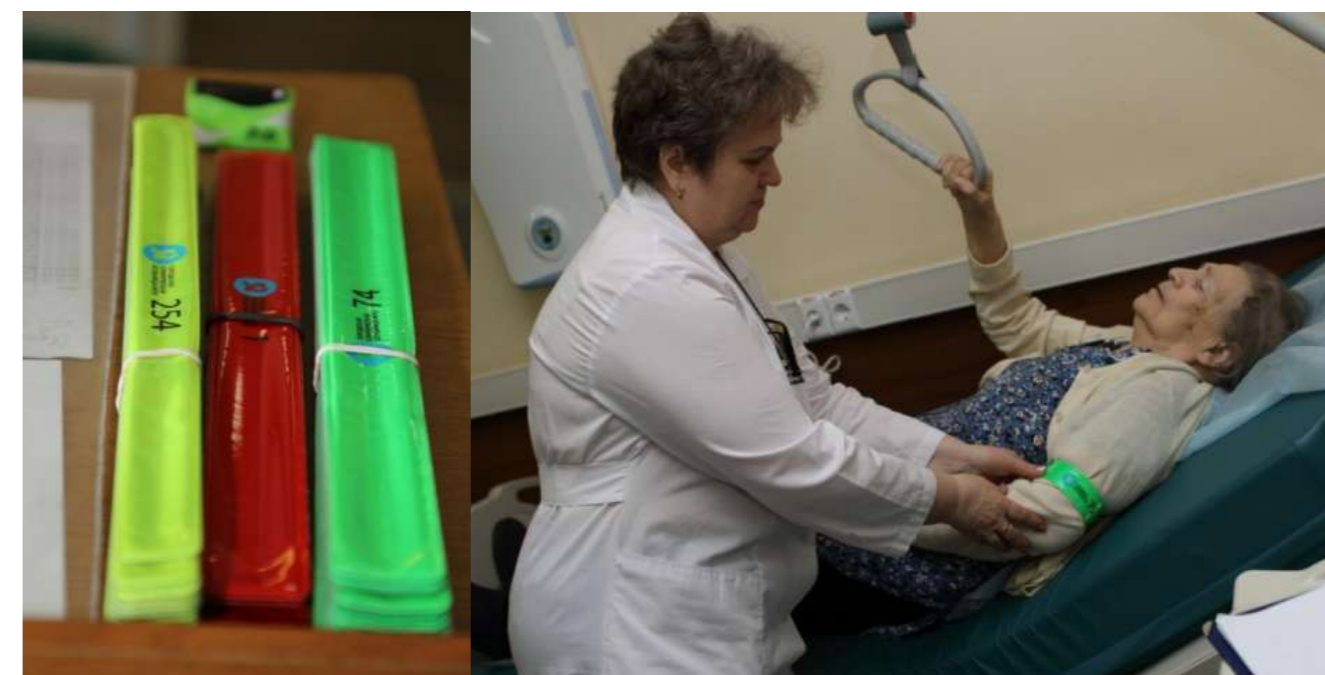
СТАЛО



Зона ожидания
для родственников



Открытые смотровые,
куда приходят врачи



Наглядная сортировка пациентов
с помощью браслетов по тяжести состояния
(фотография публикуется с согласия пациента)

Оцените состояние помещений приемного отделения



Оцените вежливость персонала приемного отделения



Оцените доступность информации в приемном отделении



4+

Результаты анкетирования пациентов после реализации мер, выбранных на основе предыдущего опроса, показали, что пациенты достаточно высоко оценивают условия пребывания в приемном отделении.

ВЫВОД

Мероприятия, проведенные в рамках проекта, положительно оценены пациентами.

ШКАЛА

1 – неудовлетворительно
5 – полностью устраивает



Применение принципа принятия решений на основе фактов: план мероприятий разрабатывался на основе результатов полевого исследования (в противовес традиционному кабинетному методу принятия решений об улучшениях).

Метод выявления эффективного расходования средств на улучшения: ресурсы направляются на те направления, которые важны и оценят пациенты. Позволяет получить максимальную отдачу на единицу вложенных ресурсов.

ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Полученный опыт применения социологических методов может быть включен в общую методологию проектной деятельности учреждений ДЗМ, направленную на повышение удовлетворенности пациентов.

ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА

Распоряжение о создании единой методологии проектной деятельности по повышению удовлетворенности пациентов

Разработка стандартной проектной документации и методологии проектной деятельности

Разработка стандартного метода проведения соц. исследования по выявлению направлений улучшений и оценки удовлетворенности

Апробация универсальности методологии для проектов разной направленности

Внедрение в учреждения ДЗМ

Повышение удовлетворенности пациентов московским здравоохранением.

Эффективное расходование ресурсов: направление средств на внедрение мер, реально востребованных пациентами.

Получение обратной связи по востребованности планируемых проектов и качеству исполнения уже реализованных улучшений, направленных на повышение удовлетворенности пациентов, позволит своевременно вносить необходимые корректировки в планы работ, а также давать оценку их реализации.

ВЫВОД

Применение социологических методов исследования в рамках внедрения улучшений позволит городским учреждениям здравоохранения выбирать те направления расходования ресурсов, которые в наибольшей степени удовлетворят пациентов.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Асылбаева К. Р., Голесов И. А., Круглова Е. А., Кудрявцева Е. С.,
Лысенко М. А., Малышева Е. С., Симакова М. В.

ГБУЗ «ГКБ № 52 ДЗМ», Москва

www.niioz.ru