В условиях сокращающегося спроса частные клиники заинтересованы не только в привлечении новых пациентов, но и в том, чтобы удержать уже имеющихся. В такой ситуации особенно остро встает вопрос качества оказания услуг и сервиса, ведь потребитель становится все более требовательным. Законодательство также не стоит на месте и выдвигает медучреждениям все новые требования к стандартизации и контролю качества услуг в сфере медицины.

В 2016 году в известном петербургском многопрофильном центре МСЧ № 157 открылся отдел по контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Мы побеседовали с заместителем медицинского директора Ириной МИХАЙЛОВОЙ.

– В каких направлениях работает новое подразделение?

– Для начала мы определили критерии, что такое качество для пациента, а что – для врача. С точки зрения пациента наиболее важными факторами являются понимание того, к кому и куда он может обратиться за помощью, как быстро она будет оказана, насколько внимательно его выслушает врач и насколько понятно он сможет разъяснить обратившемуся его проблему. Главные критерии качества, которые закладывает посетитель медцентра в свой визит, это эффективность лечения и удовлетворенность – достаточный, но не избыточный комплекс назначений, корректно поставленный диагноз, понятно разъясненные результаты анализов и обследований. Для врача качество медицинской помощи – это прежде всего соответствие оказанных услуг по лечению и диагностике фактическим потребностям пациента, его ожиданиям, современному уровню медицинской науки и технологий, обеспечение преемственности и непрерывности процесса излечения, оказания помощи с максимально возможным эффектом. Еще один важный аспект – это сервисная составляющая: оперативная и слаженная работа call-центра, регистратуры, вежливость персонала. Для выполнения всех вышеперечисленных задач и был сформирован отдел по контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

– Не остаются ли прописанные стандарты формальностью?

– Контроль осуществляется на всех уровнях – от линейного персонала до высшего руководства. Мы привлекаем к работе в нашем многопрофильном центре профессионалов высокого уровня. Специалисты активно участвуют в освоении современных методов лечения, проходят дополнительное образование. С целью повышения квалификации врачей и сохранения высочайшего уровня качества медицинской помощи в МСЧ № 157 регулярно проводятся клинические разборы и врачебные конференции под руководством ведущих специалистов Минздрава, Минобороны, Комитета по здравоохранению СПб (среди которых акад. Мазуров В.И., проф. Кучмин А.Н., проф. Абрамов А.А., проф. Баранцевич Е.Р. и др.). Также проводится совместная клиническая работа с кафедрой терапии и ревматологии ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова.

Для приема выделяется достаточное время, чтобы врач мог уделить пациенту внимание в полной мере, провести полноценный осмотр и по мере необходимости тут же на приеме назначить и провести диагностические мероприятия. Очень важную роль в контроле качества играет постоянное изучение удовлетворенности наших пациентов. Для этого мы проводим регулярное анкетирование, собираем отзывы, анализируем полученную обратную связь В качественном оказании медицинской услуги очень ценится возможность сделать все и сразу в одном месте. Мы работаем с 8.00 до 21.00, чтобы посетители могли выбрать удобное время для визита и не были вынуждены отпрашиваться с работы. При этом мы стараемся обеспечить удобные и приятные условия пребывания в клинике: отсутствие очередей, чистота и безопасность и т.п.

– Расскажите про исследования – вы их делаете собственными силами или нанимаете подрядчиков?

– Практически любую диагностику – от лабораторной до компьютерной томограммы – пациент может пройти, не покидая пределов МСЧ № 157. У нас своя клинико-биохимическая, гематологическая, ПЦР-лаборатория, где проводятся более 350 видов исследований. Безусловно, ее обслуживание стоит немалых денег, но оно того стоит – мы спокойны за результаты проведенных исследований, плюс результаты практически по всем направлениям можно получить в течение одного рабочего дня. У нас проводится ежедневный внутренний контроль качества на все виды исследований. Лаборатория почти 20 лет является участником Федеральной системы внешней оценки качества клинических лабораторных исследований. В отделении УЗИ и ФД, эндоскопическом кабинете установлено современное оборудование экспертного класса.

– Бывают ли случаи, когда специалисты медцентра не могут справиться с возникшей задачей?

– Такие случаи нечасты, но, конечно, случаются. Наши врачи задействуют весь арсенал современных методов лечения и диагностики, чтобы оказать помощь, но если этого недостаточно, то специалисты направляют пациентов к лучшим докторам города и страны. Благодаря постоянному обучению и участию в профильных конференциях у нас широкий пул дружеских и партнерских отношений с коллегами.

online812.ru