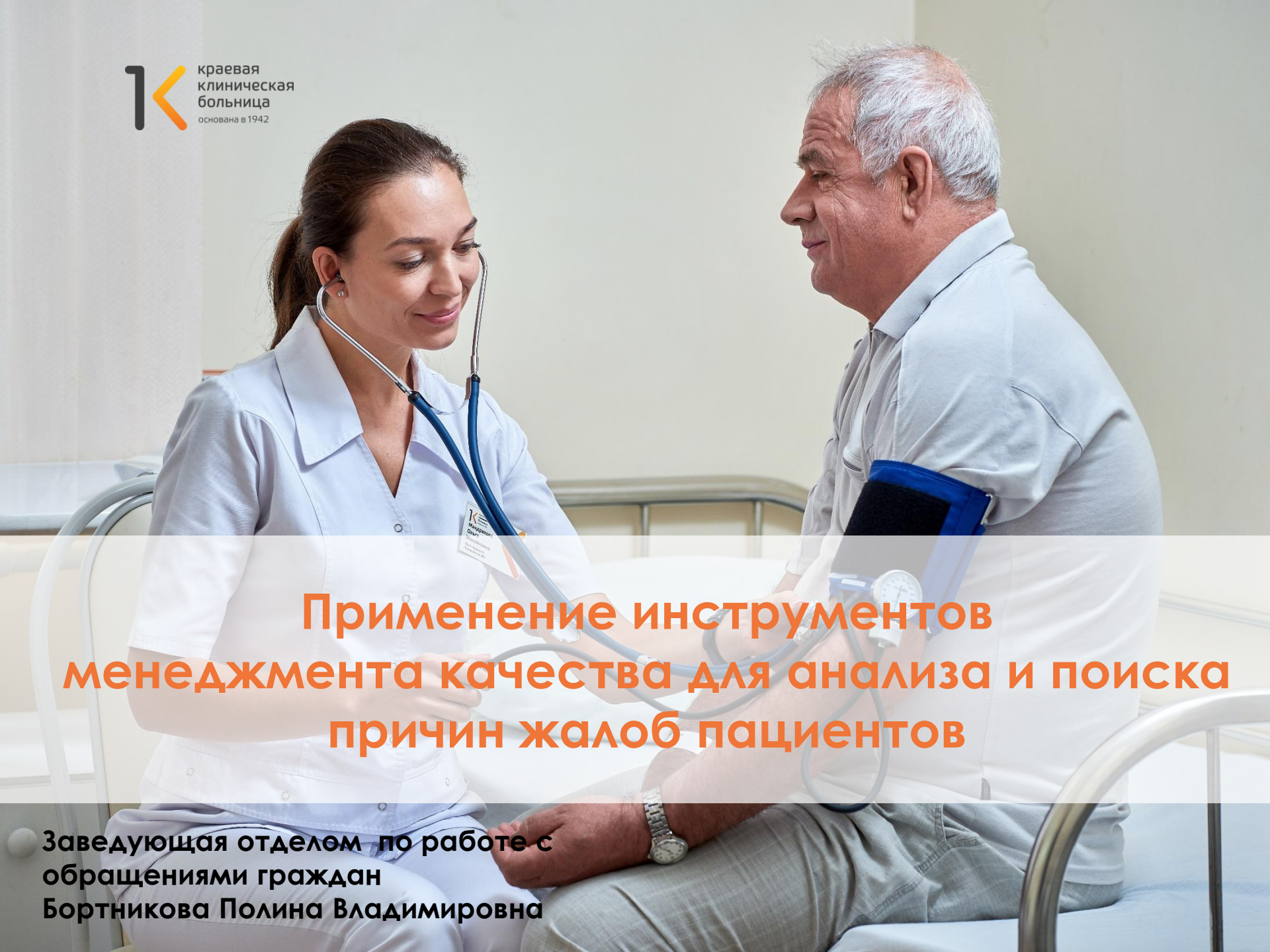




Применение инструментов менеджмента качества для анализа и поиска причин жалоб пациентов

Заведующая отделом по работе с
обращениями граждан
Бортникова Полина Владимировна

ГУРУ КАЧЕСТВА

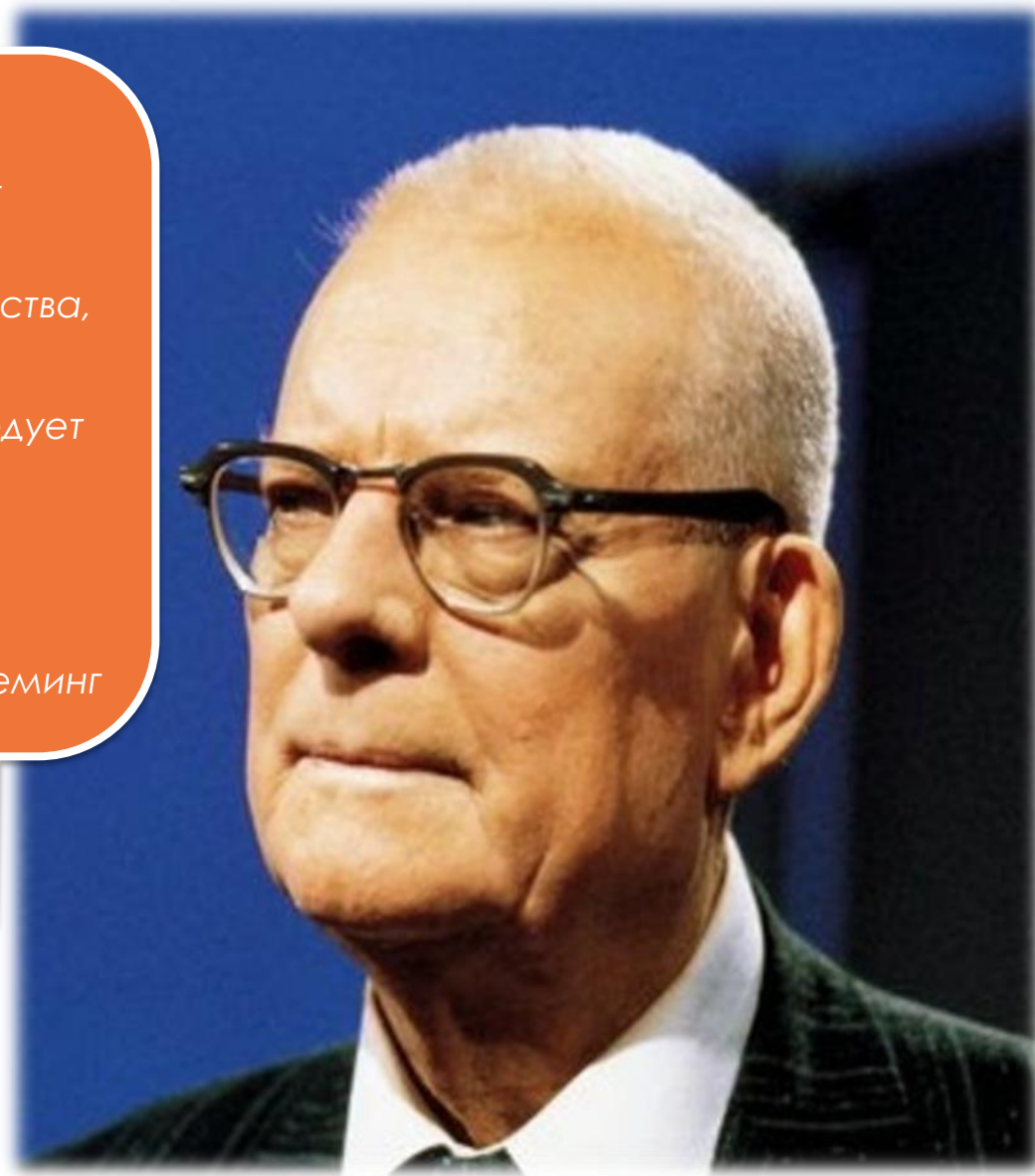
«Фундаментальная заповедь
всеобщего управления качеством -
постоянное совершенствование.

Невозможно достичь абсолютного качества,
к нему можно лишь приблизиться.

Чтобы обнаружить какие процессы следует
изменить, нужна информация.

Одним из главных источников
информации могут быть
жалобы»

Эдвардс Деминг

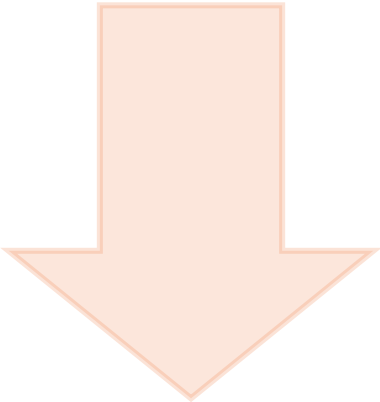


ЖАЛОБА – ЭТО ПОДАРОК

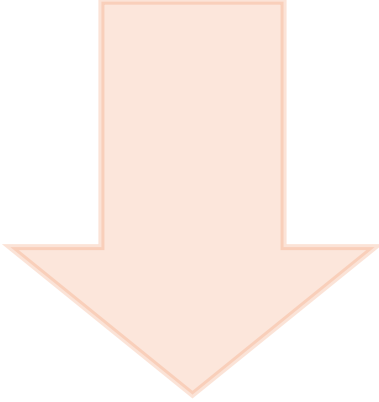
Отношение к жалобам, как к обратной связи
с самым ценным активом нашей клиники

ПАЦИЕНТАМИ

ПОЗВОЛИТ



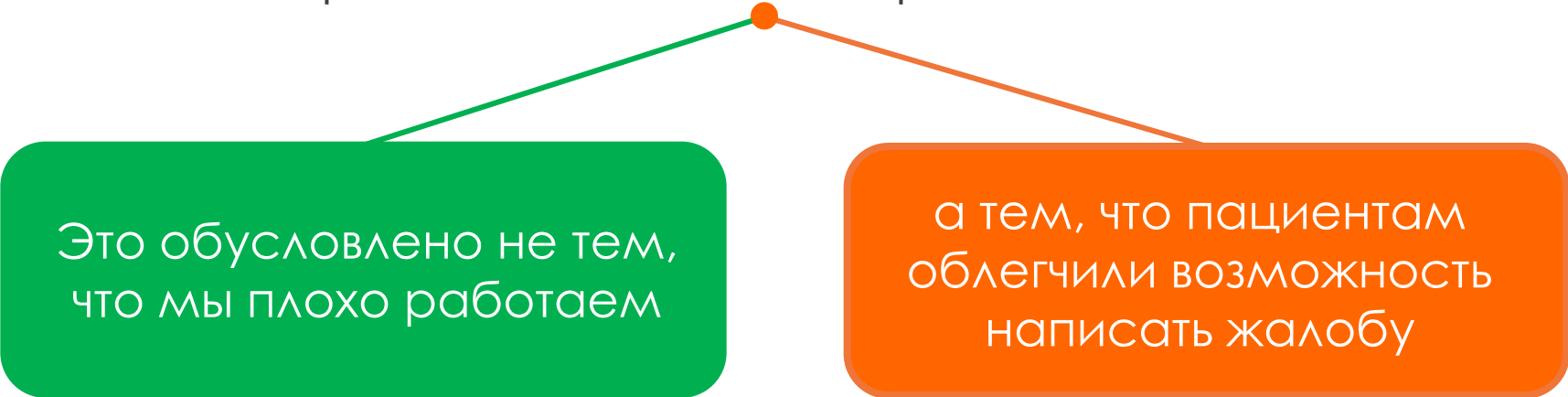
улучшить нашу
работу



сформировать культуру,
ориентированную на
пациента

УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ЖАЛОБ

Имеется тенденция к увеличению количества жалоб на медицинские организации со стороны пациентов и их родственников



Это обусловлено не тем, что мы плохо работаем

а тем, что пациентам облегчили возможность написать жалобу

Стоит только нажать кнопку на телефоне...

СБОР ИНФОРМАЦИИ



Google My Business

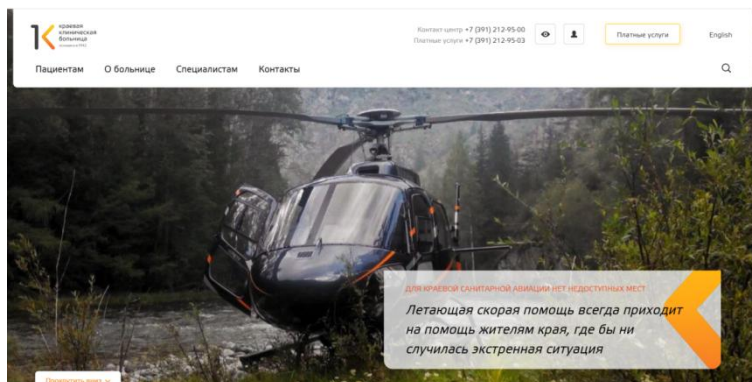


Городской
информационный сервис



краевая
клиническая
больница

основана в 1942



Flamp

СБОР ИНФОРМАЦИИ

Претензионный бланк

Я, _____ являясь
пациентом КГБУЗ « Краевая клиническая больница»,
хотел бы известить руководство больницы о следующей
возникшей ситуации:

Мне хотелось бы: (напишите, пожалуйста ,каких действий
со стороны КГБУЗ « Краевая клиническая больница» вы
ждете: ответа на вопрос, разъяснение ситуации, встречи
с _____ руководителем _____ для _____ переговоров,
т.д.) _____

Телефон, по которому можно со мной связаться:

Дата _____ составления _____ сообщения: _____

Подпись _____ пациента, _____ законного _____ представителя:

Информационное сообщение принято у меня

«__» _____ 2020 _____ года. Копию _____ получил. _____

(подпись пациента)



Уважаемые пациенты и посетители!

**Если в период пребывания в нашей
больнице у Вас возникли вопросы по качеству
оказываемой медицинской услуги,
Вы можете обратиться в Клиентскую службу:**

**Поликлиника Краевой клинической больницы, каб. 125.
Тел. 212-95-49**

Мы всегда рады Вам помочь!

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ В АДРЕС ККБ



ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН - ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТАТУСА ОБРАЩЕНИЯ

МЕДИС

Обращения граждан

Лента

Планёрки

Вопрос администрации

Адресная книга

Задачи +1

Фотогалерея

Сообщения

Календарь

События

Библиотека документов

Есть идея!

Структура организации

Документооборот

Обучение

COVID-19

NEW

Управление рисками

Обращения граждан +3

МЕД.СИСТЕМА

Операционные

Госпитализация

Поликлиника +148

Вопрос-Ответ

Клинико-диагностическая

Список обращений

Группы

Зарегистрировать обращение

Поиск:

Номер обращения, ФИО обратившегося/пациента, содержание обращения, входящий номер, email, телефон

расширенный поиск

Тип обращения: Жалоба

Статус: Ответ дан

Дата с: dd.мм.гггг

по: dd.мм.гггг

Способ обращения: Письмо от юридического лица

Орг-ция: МЗКк

Категория:

Группа:

Применить

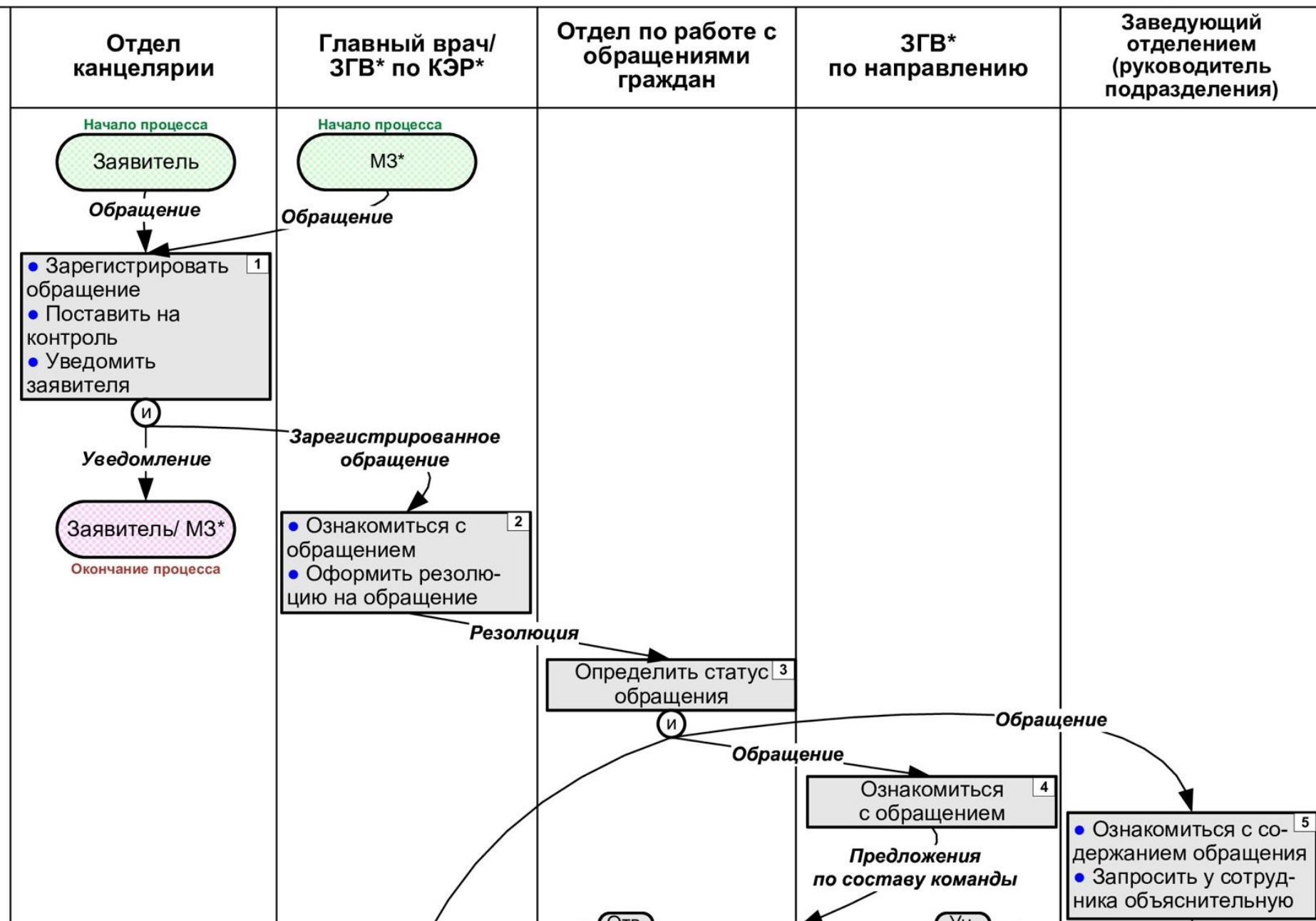
Очистить

Обращения

Показано 3 обращений из 3

№ обращения	Дата обращения	Тип обращения	Данные обращения	Ответственный	Группа	Срок	Статус
78	28.07.2020	Жалоба	Отказ в госпитализации Письмо от юридического лица Обратился: [REDACTED]	Бортникова П.В.	Служба по работе с обращениями граждан	29.07.2020	Ответ дан
30	10.07.2020	Жалоба	Прочее Письмо от юридического лица Обратился: [REDACTED]	Бортникова П.В.	Служба по работе с обращениями граждан	27.07.2020	Ответ дан
7	21.05.2020	Жалоба	Отказ в госп[REDACTED] деление Письмо от юридического лица Обратился: [REDACTED]	Бортникова П.В.	Служба по работе с обращениями граждан	20.06.2020	Ответ дан

Порядок работы с обращениями граждан



ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБОЙ / ОБРАЩЕНИЕМ



Не делать поспешных выводов

Расследование

- Опрос участников /Мнение специалистов
- Данные МИС qMS, архивные данные
- Телефонные разговоры
- Инструкции и стандарты

Анализ первопричины

- Междисциплинарная команда
- Схема процесса - диаграмма
- Метод «5 почему?»

ЖАЛОБА О «ЗАНИЖЕНИИ ДИАГНОЗА»

КОНТРОЛЬ

Главному врачу КГБУЗ

«Красная клиническая больница»

г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 3а

г. Красноярск, ул. [REDACTED]

тел: [REDACTED]

Жалоба

Я, [REDACTED] был направлен к Вам на дополнительное обследование от военного комиссариата Красноярского края с диагнозом «Гипертензивная болезнь».

По результатам обследования врачом был записан акт, с диагнозом: ПМК (пролабирование) митрального клапана I ст. с регургитацией в систолу, НЦД по гипертензивному типу.

В настоящий момент у меня на руках имеются документы подтверждающие наличие: «Гипертензивной болезни I стадии, степень артериальной гипертензии I, риск 2»

Считаю, что в отношении меня был занижен диагноз, тем самым состояние моего здоровья поставлено под угрозу.

Согласно ч. 4, ст. 22 ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультацию у других специалистов.

Согласно ч. 5, ст. 22 ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающее состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копии) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В настоящий момент я не могу понять, имеются ли у меня заболевание и каков точно его диагноз.

На основании изложенного прошу Вас разобраться в сложившейся ситуации и дать мотивированный ответ о моем заболевании с точным описанием диагноза, в противном случае я буду вынужден для защиты своих прав и законных интересов обратиться с жалобой в страховую компанию и/или суд.

С учетом того, что в результате занижения мне диагноза состояние моего здоровья может ухудшиться, прошу дать ответ в срок, не превышающий 5 дней с момента получения настоящей жалобы.

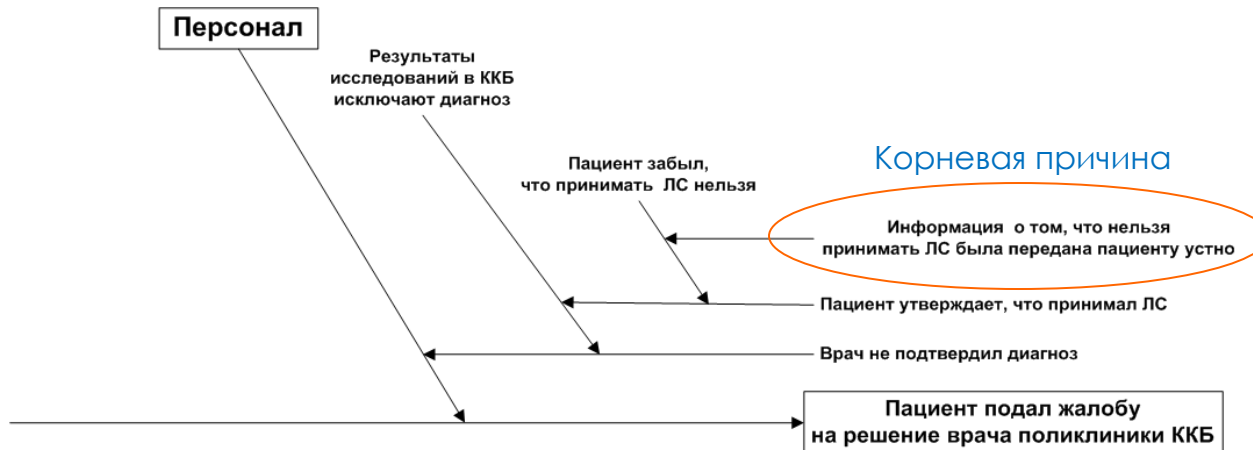
07.02.2018г.

[Подпись]
КГБУЗ
КРАСНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
07 ФЕВ 2018
Вх. № 02-12/58

ПРИМЕР №1. АНАЛИЗ ЖАЛОБЫ

Пациент подал жалобу на решение врача поликлиники ККБ

1. **Почему** пациент подал жалобу на решение врача поликлиники ККБ?
Потому что врач не подтвердил диагноз.
2. **Почему** врач поликлиники ККБ не подтвердил диагноз?
Потому что результаты исследований, проведенные в ККБ (СМАД, тредмил-тест) не подтвердили диагноз.
3. **Почему** результаты исследований, проведенные в ККБ (СМАД, тредмил-тест) не подтвердили диагноз?
Потому что, как утверждает пациент, он принял лекарственные средства.
4. **Почему** пациент принимал лекарственные средства?
Потому что он забыл, что нельзя принимать лекарственные средства.
5. **Почему** пациент забыл, что нельзя принимать лекарственные средства?
Потому что информация о том, что нельзя принимать ЛС была передана пациенту устно.



Корректирующие мероприятия:

- Разработать порядок обследования призывников
- Разработать информированное согласие, что пациент ознакомлен с правилами приема ЛС во время исследований

РЕЗУЛЬТАТ ВЫПОЛНЕННЫХ КД



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТУ
19.13-2020
ред. 1

УТВЕРЖДЕН
Приказом № 3.3.1/183-04/82
от 19.02.2020 г.

СТАНДАРТ УЧРЕЖДЕНИЯ **Порядок работы с призывниками** **с повышенным артериальным** **давлением в клинко-диагностической** **поликлинике КГБУЗ ККБ**

Дата введения в действие:
10.03.2020 г.

Дата печати:
15-Сен-2020

Красноярск, 2020

Информированное согласие

Я, _____

Предупрежден, что за 3 дня до проведения исследований СМАД, тредмилТЕСТ не должен принимать лекарственные препараты

Данная информация мне разъяснена, в письменном виде выдана на руки.

Дата _____ Роспись _____

Один экземпляр подклеивается в амбулаторную карту

Информированное согласие

Я, _____

Предупрежден, что за 3 дня до проведения исследований СМАД, тредмилТЕСТ не должен принимать лекарственные препараты

Данная информация мне разъяснена, в письменном виде выдана на руки.

Дата _____ Роспись _____

Один экземпляр подклеивается в амбулаторную карту

ПРИМЕР №2

Тема сообщения: Обращение

Текст сообщения: =====

19 ноября 2019 г. в КГБУЗ "Краевая клиническая больница" г. Красноярск делала биопсию щитовидной железы, вмешательство проводила врач 1 25 ноября пришла за результатом пункции, врач ответил, что результат не информативен и надо делать повторную пункцию. Как такое может быть мне сделали 2 прокола по монитору УЗИ, обратилась в этой же клинике в 308 кабинет, мне сказали, что такое бывает, я спросила, что если повторно не получится анализ, персонал 308 кабинета сказали, значит снова будут делать. Вот у меня такой вопрос, что за такие специалисты, которые нормально не могут сделать пункцию, анализ не из приятных и с последствиями. У меня после пункции болело горло 3 дня и поднялась температура. Просьба разобраться по моему обращению и дать ответ.

ПРИМЕР №2

«Вот у меня такой вопрос, что за такие специалисты, которые нормально не могут сделать пункцию, анализ не из приятных и с последствиями.

У меня после пункции болело горло 3 дня и поднялась температура.

Просьба разобраться по моему обращению и дать ответ.»

АНАЛИЗ «5 ПОЧЕМУ»

1

Почему пациентка подала жалобу на специалистов ККБ в связи с не информативностью исследования?

Потому что пациентка не была предупреждена о возможности не информативности исследования ТАБ, не знала о возможных изменениях в самочувствии после ТАБ

2

Почему пациентка не была предупреждена?

Потому что врач не выдал на руки памятку с информацией о возможных результатах исследования, о возможных изменениях в самочувствии и методах коррекции

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

1

Внести изменения в информированное согласие перед проведением исследования ТАБ

2

Разработать памятку для пациентов

3

Ознакомить специалистов с данными изменениями

4

Всем пациентам перед проведением ТАБ выдавать **памятку** на руки

РЕЗУЛЬТАТ КОРРЕКТИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ

Что необходимо знать пациенту о тонкоигольной аспирационной биопсии щитовидной железы под контролем ультразвука

В настоящее время тонкоигольная аспирационная биопсия (ТАБ) щитовидной железы под контролем ультразвука широко применяется в клинической практике, как наиболее точный и относительно простой метод дифференциальной диагностики причин узлового зоба.

Цель проведения ТАБ - уточнить является ли узел опухолью (доброкачественной или злокачественной). Злокачественные опухоли встречаются примерно в 5% всех узловых образований. Результаты ТАБ определяют дальнейшую тактику ведения пациента (наблюдение или оперативное лечение).

Показания к проведению ТАБ определяет врач.

Методика проведения: биопсия щитовидной железы проводится тонкой иглой, что не требует местной анестезии. Пациент ложится на кушетку, под плечи укладывается валик, голова запрокинута. После обработки кожных покровов шеи антисептиком, под контролем УЗИ врач выполняет пункцию узла или нескольких узлов (при многоузловом зобе). Процедура ТАБ не болезненнее обычной внутримышечной инъекции. Полученный материал переносится на предметные стекла и направляется в лабораторию для цитологического исследования. После проведения процедуры ТАБ необходимо прижать место прокола стерильной салфеткой или тампоном, держать в течение 5-10 минут.

Количество проколов одного узла: узловые образования чаще всего имеют различное неоднородное строение. Забор материала проводится из нескольких участков узла и может быть выполнено не менее 2-4 прокола.

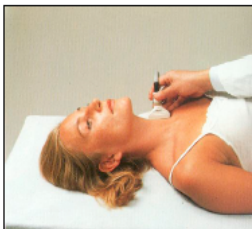
Лабораторная (цитологическая) диагностика и результаты. В 80-90% случаев врач-цитолог может установить диагноз с достаточно высокой точностью. Примерно в 10-20% случаев для заключения требуется проведение повторной пункции.

Результаты ТАБ щитовидной железы и рекомендации по лечению пациент может получить спустя несколько дней (до 5 дней) в кабинете хирурга-эндокринолога или эндокринолога.

Осложнения после биопсии щитовидной железы.

После манипуляции может быть болезненность в месте пункции в течение 1-2 суток, возможно, образование подкожной или межмышечной гематомы, в таком случае требуется осмотр врача.

Подготовка к биопсии щитовидной железы. Специальной подготовки не требуется. Не рекомендуется выполнение ТАБ натощак, при высоком артериальном давлении, при наличии герпетических высыпаний на лице, признаков простуды ОРВИ, гриппе. Если пациент принимает препараты, разжижающие кровь (антикоагулянты), например, гепарин, варфарин, плавикс и другие необходимо заранее поставить в известность врача-эндокринолога или хирурга.



Краевая Клиническая больница

« » _____ 20 ____ г.

Информированное согласие на проведение тонкоигольной аспирационной биопсии щитовидной железы под контролем - УЗ

Я, (Ф.И.О.) _____

Понимаю необходимость выполнения мне (моему ребенку, родственнику) тонкоигольной аспирационной биопсии щитовидной железы по поводу узлового (многоузлового) зоба

Лечащий врач _____ подробно объяснил мне необходимость, существующий возможный риск манипуляции, ее влияние на организм, а также альтернативные методы обследования.

Я, представляю, что через прокол на передней поверхности шеи под контролем -УЗ, б проведен забор материала щитовидной железы для дальнейшего цитологического исследования.

Я понимаю, что во время проведения манипуляции возможны осложнения, в том числе опасные для жизни:

1. Кровотечение во время манипуляции или в ближайшем периоде, либо образование гематом, что может потребовать госпитализации в хирургическое отделение для проведения консервативной терапии, динамического наблюдения, экстренного оперативного лечения, переливания эритроцитарной взвеси или размороженной плазмы. Последнее может сопровождаться посттрансфузионными (иммунологическими, аллергическими, инфекционными, тромбоэмболическими) осложнениями и я даю свое согласие на переливание необходимых компонентов крови.

2. Изменение голоса, связанное с повреждением возвратных нервов, расположенных в непосредственной близости от щитовидной железы и иннервирующих голосовые связки. При повреждении обоих возвратных нервов (справа и слева) может потребоваться наложение трахеостомы.

Я понимаю, что для предотвращения перечисленных осложнений будут предприняты все возможные меры, однако исключить их полностью невозможно.

Будучи предупрежденным, обо всем вышеизложенном, я полностью осознаю, проводимое обследование необходимо для сохранения моего здоровья. В связи с этим добровольно и осознанно даю согласие на проведение тонкоигольной аспирационной биопсии щитовидной железы. В случае возникновения осложнений даю согласие на оказание медицинской помощи в том объеме, который определит лечащий врач.

С памяткой «Что необходимо знать пациенту о тонкоигольной аспирационной биопсии щитовидной железы под контролем УЗ» ознакомлен а, памятка отдана мне на руки.

Пациент(ФИО) _____ Подпись _____

Врач (ФИО) _____ Подпись _____

ПРИМЕР №3

Итого: [REDACTED]

От: kraszdav@idma.ru
Отправлено: 4 апреля 2019 г. 16:46
Кому: [REDACTED]
Копия: Министерство здравоохранения Красноярского края
Тема: Поступило обращение с сайта kraszdav.ru

Обращение с портала kraszdav.ru

Дата подачи: 04.04.2019 16:45:31

Заявитель: Частное лицо

Фамилия заявителя: [REDACTED]

Имя, отчество заявителя: [REDACTED] Почтовый адрес заявителя: Красноярский край, Минусинский район, д. Солдатово ул. Некрасова д. 27 Способ получения заявителем ответа: В форме электронного документа по электронной почте заявителя Email заявителя: lavruhina.irina@mail.ru Номер телефона заявителя: 89631840428

Тема сообщения: Претензия на оказание медицинской услуги Текст сообщения: =====
Добрый день! 21.01.2019г. мне была проведена конструктивная операция Чрезвертельного перелома бедра в Красноярской краевой больнице по адресу ул. Партизана Железняка д.3А. Оперировал Мыльников Алексей Васильевич.
В середине февраля меня уже выписали из больницы, реабилитация, которая должна длиться не менее 2 месяцев, продлилась всего 10 дней.
По приезду домой, меня начали мучить сильные боли . Пришлось лечь в ЦРБ г. Минусинска . При рентгене выяснилось , что сустав полностью развалился, началось воспаление. Ногу перестала чувствовать, начались проблемы с кровообращением, держится температура. В Минусинске врачи ничем помочь мне не могут, т.к. не компетентны в таких вопросах. При обращении в Красноярск , где меня оперировали, прозвучал отказ принимать меня, хотя я должна была ехать к ним на осмотр.
Неоднократно в Красноярск обращались врачи Минусинска и моя мама, пенсионерка. В помощи Красноярск мне отказывает, в данный момент трубку врач вообще не берет!!!
Сейчас готовят к выписке, отправляя, по сути, умирать домой.
Помогите, пожалуйста мне с решением моей беды!!! Дома мама пенсионерка, которой тоже требуется серьезная операция . Передвигаться самостоятельно я не могу!
Как мне быть? Прошу, помогите! Контактный телефон для связи со мной 89631840428 . Электронная почта моей сестры.
СПАСИБО
=====

Я даю согласие на обработку персональных данных: да

ПРИМЕР №3

«...прозвучал отказ
принимать меня»

АНАЛИЗ ЖАЛОБЫ

Дата	Пациентка	Центральная РБ	Врач ККБ (травматолог)	Зав. гн. центром	Септ. остеолог	Специалист КС
07.03.19	Госп-на в РБ					
<u>16.03.19</u> суббота		<u>20:44</u> Врач разместил информацию на РТС «мониторинг травм» МКБ10 Т.93.1Последствия перелома бедра.К/д.: Посттравм. остеомиелит пр. т/бедренного сустава. Болевой синдром.	<u>22:13</u> Врач 1. Консультация травматолога гнойно-септического центра			
<u>21.03.19</u>		<u>08:11</u> Ошибочно д. Остеомиелит бедра. Дз.: состояние после остиосинтеза пр. бедра блокируемым стержнем, осложненный асептическим некрозом головки пр. бедра с исходом в коксартроз 4ст. НФС 3ст. БС 3ст.	<u>09:31</u> Врач 1.Продолжать наблюдение на месте. Представить фото локального статуса, температурную кривую, результаты РАК, СОЭ, СРБ.			
<u>26.03.19</u>		<u>13:49</u> Предоставил запрашиваемые результаты исследований.	<u>16:30</u> Врач 1.Продолжать наблюдение на месте. Заявка рассмотрена совместно с зав.центром рекомендовано МСКТ и выложить в расс kmias			
<u>28.03.19</u>			<u>08:26</u> Врач2. в расс kmias исследований нет <u>09:30</u> Врач 1. заявка рассмотрена с зав.центром. Д: непоставленный, несросшийся, синтезированный Гамма стержнем перелом прокс. отдела бедра. Глубокая переимплантная инфекция. Показано:удаление МЕ-конструкции, санация очагов инфекции в условиях отд.гнх. ККБ. Дату перевода согласовать с зав.гн хир.отделением.			

ПРОДОЛЖЕНИЕ

<u>29.03.19</u> пятница		<u>15:20</u> Звонок через санавиацию		Продиктовать ФИО, перезвонить 01.04.	Дятлов В.Ю. отвлечен от работы (эту рекомендацию должен	
<u>01.04.19</u>		<u>12:13</u> Звонок через санавиацию		Ответ: для определения даты госпитализации в ККБ, необходимо направить эл. заявку на сайт ДП ККБ на «остеолога»		
<u>05.04.19</u> пятница	Жалоба гл. врачу ККБ					
<u>08.04.19</u>	Жалоба в МЗ Кк		<u>22:33</u> Субочев И.С. Продолжать наблюдение на месте. Для определения даты госп. направить на портал заявку по профилю «септ. остеолог»			<u>12-13</u> Звонок пациентке
<u>09.04.19</u>		<u>15:07</u> На портале ПДК создана заявка (№527156) на Васильеву И.В. на специалиста «септ. остеолог»				<u>12: 00-13:00</u> звонок Сулеменко А.В. о заявке
<u>10.04.19</u>					<u>10:50</u> Установлена дата 26.04.	
<u>12.04.19</u> пятница			<u>09:50</u> Субочев И.С. Перевод в отд. гнх. на 26.04. Иметь результаты обследования: УЗИ ДС с ЦДК вен ниж. конечностей. МСКТ правой н/к ЭхоКГ.			

РАБОТА С ЖАЛОБОЙ

Выявленные проблемы	Улучшение процесса
со стороны Центральной РБ - размещение ИНФО не в той системе - изменение диагноза - длительное предоставление результатов анализов - размещение результатов МСКТ в другой системе - незнание порядка перевода в ККБ	- Выступление гл. внеш. специалиста на заседании в МЗ КК о порядке взаимодействия между МО
со стороны ККБ - не указываем точный адрес - не знаем порядка перевода в ККБ, отвлекаем специалистов - не предупреждаем о прослушивании телефонных разговоров - существующая работа с жалобами не соответствует ISO	- разработан и внедрен шаблон ответа специалиста при необходимости отправки заявки на плановую консультацию в ККБ - информация доведена до сведения каждого ортопеда на планерке - АСУ подключены шаблоны информирования о записывании телефонных разговоров - Совместно с СМК - приведение в соответствие с ISO работу с жалобами

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Карта пациента: [Имя пациента]

Карты пациентов [Имя пациента]

История болезни [Имя пациента] + Добавить Сообщение Дополнительно

03.06.2019 Мониторинг травм
03.06.2019 [Осмотреть](#)
[Травмотологический](#)

Мониторинг травм от 03.06.2019 09:53:45

Пациент [Имя пациента]
Прикрепление КГБУЗ "Енисейская РБ" Взрослая поликлиника Енисейской РБ Власенко И.В. участок 1
Учреждение КГБУЗ "Енисейская РБ"
Лечащий врач [Имя врача]
Специальность Травматология и ортопедия
Диагноз по МКБ10 S00-T98 Травмы, отравления и некоторые другие последствия воздействия внешних причин (s00-t98)
Возраст на начало случая 84 года (взрослый)
Район получения травмы г.Енисейск
Причина травмы Бытовая

Новое сообщение

Решение: Продолжать наблюдение на месте

Сан. авиация: ☐

Шаблон

Сделать плановую заявку на консультацию к специалистам поликлиники КГБУЗ ККБ можно через сайт Поликлиники дистанционного консультирования по адресу: <https://mail.medgorod.ru/intranet>
Логин и пароль уточняйте у руководителя поликлиники вашей МО.

Шаблон ответа ККБ

Сохранить Отмена

Шаблон ответа специалиста при необходимости отправки заявки на плановую консультацию в ККБ

ОЦЕНКА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



4.4

Google My Business



Городской
информационный сервис

4.6



Flamp

4.4



$$100 - 1 = 0$$

*Безответственное отношение
только лишь одного сотрудника
может свести на нет старания 99-
ти и снизить общую оценку работы
клиники до нуля*

Спасибо за внимание