

WILLKOMMEN
स्वागत
欢迎 BIENVENIDA
WELCOME
BIENVENUE ようこそ
добро пожаловать
ترحيب BEM-VINDO



«СРЕДА ЖИЗНИ»

Немков Алексей Геннадьевич
Начальник управления
Департамента здравоохранения
Тюменской области

Проблема – низкий уровень мотивации населения Тюменской области к здоровью сбережению и своевременности обращения за медицинской помощью



Ключевые показатели

удовлетворенность населения условиями и качеством оказания медицинской помощи



удовлетворённость медицинского сообщества условиями работы

- размещение в медицинских организациях комфортных мест ожидания
- сервисы удаленной записи и электронной очереди (более 5 региональных сервисов)
- с 2017 года в медицинских организациях для пациентов выделены клиентские зоны для обучения навыкам дистанционных способов записи и ознакомления с документами, заполнения анкет диспансеризации
- с 2018 года реализована возможность подтверждения для получения полного статуса и объема Госуслуг
- с 2018 года в холлах регистратур размещаются буфеты и кафетерии для комфортного ожидания и приема пищи после выполнения процедур
- в медицинских организациях размещаются плакаты, мотивирующие на доброжелательность

Анкетирование врачей, среднего медицинского персонала здравоохранения региона;

Анкетирование граждан на предмет удовлетворенности условиями оказания медицинской помощи.

Системный сбор информации о качестве и безопасности медицинской деятельности

Решение основано на комплексном клиентоориентированном подходе в создании «среды жизни» в медицинских организациях Тюменской области



Внедрение навигационной системы в поликлиниках Тюменской области с применением общего подхода, создание брендбука здравоохранения;



Переформатирование регистратур в «открытый» вид;



Создание комфортных условий для ожидания с применением принципа «чуть больше чем»;



Внедрение каскадной системы обратной связи: с главным врачом, с Департаментом здравоохранения Тюменской области («Горячая линия»);



Усиление взаимодействия с общественными организациями (ОНО, общественные советы при медицинских организациях);



Внедрение контроля и самоконтроля – аудиозапись на приеме и в регистратуре;



Создание системы регулярного контроля и борьбы с эмоциональным выгоранием;



Внедрение системы подачи предложений по улучшениям для пациентов и персонала клиник Тюменской области;



Стандартизация скриптов и правил поведения и общения в медицинских организациях.



В медицинских организациях Тюменской области внедрена комплексная система постоянного повышения уровня клиентоориентированности и создания не больничной атмосферы.



СПАСИБО

ВЫ И ВРАЧ - ОДНА КОМАНДА

 Спасибо, что уважительно относитесь к сотрудникам медицинской организации

 В нашей организации работают лучшие специалисты. Соблюдение их рекомендаций необходимо

 Вы и врач одна команда. Предоставьте ему достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья

 Сотрудничество с врачом поможет достичь скорейшего выздоровления и сохранить здоровье

ПОЛИКЛИНИКА - ДОМ ВАШЕГО ЗДОРОВЬЯ

 Спасибо, что пользуетесь бахилами и оставляете верхнюю одежду в гардеробе.

 Сообщите о затруднениях, возникших при посещении поликлиники администратору. Администратор поможет Вам.

ДОБРО - ЛУЧШЕЕ ЛЕКАРСТВО

 Благодарим за уважительное отношение к другим пациентам, соблюдение очередности.

 Мы благодарны, что Вы заботитесь о сохранении своего здоровья.

 **ПОМНИТЕ, ЗДОРОВЬЕ - САМАЯ БОЛЬШАЯ ЦЕННОСТЬ!**