

Не ваше дело: спорные функции начмеда, которые отнимают рабочее время. Что сделать самому, а что делегировать

В статье главврачи разъяснили, какие задачи начмеда вправе делегировать, даже если они прописаны в профстандарте и должностной инструкции*. Юрист показал, что при работе с жалобами, аккредитацией и документами для страховых передать подчиненным не получится.

По профстандарту:
«Организация деятельности врачебной комиссии в медицинской организации» (п. 3.5.1 приказа № 768н)

Евгения ТАВЛУЕВА, руководитель Регионального сосудистого центра, ГБУЗ «Городская клиническая больница им. Ф.И. Иноземцева», Москва, д. м. н.

Светлана СТАРКОВА, главный врач, ОБУЗ «Курская городская поликлиника № 5», г. Курск, финалист конкурса «Лидеры России» по треку «Здравоохранение»

Андрей СЕВОСТЬЯНОВ, ведущий юрисконсульт, ФГБУ «ЦКБ с поликлиникой» Управления делами Президента РФ

Жалобы пациентов

Заместитель главного врача должен координировать работу врачебной комиссии, которая рассматривает в том числе и жалобы пациентов. Точно такая формулировка обычно прописана в должностной инструкции. Общаться напрямую с недовольными пациентами он не обязан. Это в первую очередь входит в задачи врача или, если тот не может решить конфликт, – заведомлением или юриста. Но на практике первая фраза, которую подчиненные бросают рассерженному больному: «Не нравится – идите к начмеду». Граждане с радостью пользуются предложением. К главврачу нужно записываться, а дверь начмеда всегда открыта.

Случай из практики. В кабинет начмеда пришла разъяренная посетительница. Ее сестра в тяжелом состоянии была в реанимации на ИВЛ и медикаментозной седации. Посетительница требовала выдать паспорт сестры, потому что «его безопаснее хранить дома». Заведомлением ОРИТ отказал, но не объяснил, что при

госпитализации клиника принимает документы и вещи пациента на ответственное хранение (п. 23.2 письма Минздравсоцразвития от 12.07.2007 № 5435-РХ). Получить вещи сможет только пациент при выписке или, если он умрет, его родственники. Начмед потратил 50 минут, чтобы успокоить женщину, пригласить в кабинет юриста и объяснить причину отказа.

Откреститься от недовольных пациентов совсем у начмеда не получится. Минздрав призывает медорганизации к пациентоориентированности. Поэтому главврачи включают в локальные акты обязанность замов разбирать жалобы. Посмотрите, как распределить обязанности с коллегами.

Что делегировать. Чтобы не общаться с каждым недовольным пациентом и родственником, поручите завотделениями решать конфликт на месте. Не допускать письменных жалоб.

Попросите главного врача в приказе прописать право заведующих самим обращаться за помощью к профильным службам – юристам, кадрам, службе ВКК, оргметодотделу. Составьте алгоритмы для сотрудников с критериями перенаправлений. Например, укажите, что направлять к начмеду не нужно, если граждане ищут потерянные вещи, а родственники требуют провести обследование, для которого нет показаний. Образец Порядка работы с жалобами скачайте на e.zamglvracha.ru. Краткая версия – в таблице.

Что делегировать нельзя. Не просите завотделением определять, кто будет отвечать на жалобу, которая уже поступила на адрес клиники. Не доверяйте подчиненным единолично беседовать с пациентом или родственником. Есть риск, что сотрудник будет защищать своих подчиненных и не сможет объективно разобраться в ситуации. Может пропустить или проигнорировать недочеты – от хамства персонала до грубых нарушений санитарных норм.

** Раздел 3.5. Обобщенная трудовая функция «Управление процессами деятельности медицинской организации» приказа Минздрава от 07.11.2017 № 768н «Об утверждении профессионального стандарта “Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья”», далее – приказ № 768н*



Совет

Чтобы врачи и завотделениями научились улаживать конфликты сами, разработайте скрипты, которые будут использовать в проблемных ситуациях → 72.