

Медсестра нарушает принципы этики: как обнаружить, обучить и проконтролировать. Опыт Медси

Предлагаем инструкцию от клиники Медси, как выявить некорректное общение сестер с пациентами, обучить по речевым модулям и проконтролировать исполнение. СОП и золотые стандарты пациентоцентричности для обучения медсестер прилагаются.

В нашей клинике выяснили: 77 процентов жалоб пациентов получаем на общение с медицинским и вспомогательным персоналом: администраторами, охраной, уборщиками. Только 23 процента – претензии к качеству лечения. Чтобы решить проблему, в Медси создали подразделение – центр поддержки пациентов (далее – Центр). В результате за три года жалоб на некорректное общение стало меньше на 39 процентов, а на нарушение стандартов приема – на 29 процентов. Какие еще показатели удалось улучшить, расскажем в конце статьи. Сейчас разъясним, как обрабатываем жалобы, какие задачи по работе с ними поручили Центру, какие – руководителям сестринской службы. Узнаете, какие инструменты для обучения и контроля медсестер разработали, и сможете адаптировать их для работы в своей клинике.



Татьяна Фосс,
заместитель медицинского директора по работе с сестринским персоналом АО «Группа компаний МЕДСИ»

Как собираем и расследуем жалобы

Сотрудники Центра поддержки пациентов собирают все претензии, которые поступают на клиники нашей сети, и сортируют их по типу: запрос, консультация, благодарность, предложение, жалоба. Претензии классифицируют

на медицинские и сервисные. К сервисным относят жалобы на все, что не касается лечебного процесса: общение с персоналом, ошибки в меддокументах и др. В статье остановимся на работе с сервисными жалобами.

39

процентов –
на столько снизили
число жалоб
на некорректное
общение
с пациентами

ПРИМЕР

Возмущает отношение медицинской команды к интимным процессам пациента. Когда ко мне пришла сотрудница, чтобы пригласить на каталку в операционную, она принесла халат и шапочку и сказала раздеваться, и осталась в палате. Зачем? У меня на руке белый браслет, у меня нет рисков падения, мне не нужна помощь, но мне пришлось раздеваться при незнакомом человеке – разве это нормально? Потом я еще вовремя вспомнила, что перед операцией (у меня было до этого их несколько) надо надеть компрессионные чулки – спросила надо ли, сотрудница подтвердила. Сразу после этого откуда ни возьмись появился медбрат. Он молча прошествовал в центр палаты с каким-то приспособлением для надевания чулок – я об этом не просила. И оставил дверь в палату открытой, а я уже без одежды полностью или частично. Это вот что было?

После сортировки работники Центра передают претензию в клинику, на которую пожаловались, для разбора. Там оценивают, обоснованная жалоба или нет, проводят внутреннее расследование. Участвуют главврач, заместитель по клинико-экспертной работе врачебной комиссии. Далее обращение обсуждают на уровне главных специалистов компании и центральной врачебной комиссии. Затем клиника формирует ответ на обращение, согласовывает его с Центром и направляет пациенту.

Когда оперативно дали ответ пациенту, начинаем расследовать недочеты клиники, которые привели к жалобе. Центр еще раз сортирует жалобы, но теперь по тому, на какой персонал жалуются – на врача, медсестру, вспомогательный персонал. Претензии к каждой категории персонала передают эксперту по этому виду деятельности.

Таблица 1. Пример протокола по итогам совещания комитета по обращениям пациента

Дата комитета	Мероприятия	Результат	Ответственное подразделение	Ответственные лица
01.03.2024	Направить в Центр поддержки пациентов разработанный этический кодекс для медсестер	Направили этический кодекс в Центр	Блок по медицинской деятельности	Заместитель меддиректора по работе с сестринским персоналом
15.03.2024	Разобрать процесс преемственности и передачи информации среди медсестринского персонала на подпроцессы и прописать пошаговый алгоритм	Разделили процесс преемственности на этапы и прописали алгоритм	Клиника	Заместитель по КЭР. Главная медсестра
03.04.2024	Проверить подготовку медсестер по вакцинопрофилактике, знанию стандартов выполнения манипуляции, стандарта поствакцинального наблюдения	Провели контроль знаний по вакцинопрофилактике, выполнению манипуляций и поствакцинальному наблюдению	Блок по медицинской деятельности	Заместитель меддиректора по работе с сестринским персоналом

Например, жалобы на средний и младший медперсонал поступают заместителю медицинского директора по работе с сестринским персоналом. Эксперт выявляет, какие ошибки допустили сотрудники и их руководители, формирует заключение и направляет в Центр.

В Центре заключение используют, чтобы составить по жалобе кейс, который разберут на совещании комитета по обращениям пациента. Пример – на e.glavmeds.ru. В состав комитета входят заместители медицинского директора, директора клиник, главные специалисты по профилям, заместители главврачей по качеству и клинико-экспертной работе. Помимо кейса, комитет рассматривает разбор случая от клиники, на которую поступила жалоба, оценивает предпринятые меры и категорию вины сотрудника, если она предусмотрена. Ре-