

Как проводить анкетирование пациентов, чтобы сократить жалобы на медсестер: инструкция с образцами от практиков

Предлагаем методики, как разработать и использовать анкеты для пациентов, чтобы оперативно узнавать о недочетах работы медсестер и устранять их до того, как пациент оставит жалобу или негативный отзыв в интернете. Сможете свести жалобы к нулю и усовершенствовать систему поощрения сотрудников. Практические советы и образцы анкет от ведущих клиник прилагаются.

Как разработали анкеты



Наталья Федосова: В нашей клинике анкеты для оценки работы медсестер разработали сестринский совет и совет наставничества. Вопросы составили так, чтобы оценить, насколько работа медсестер пациентоцентрична,

создает комфортные условия для пребывания пациента в клинике и др. Полный список критериев – на плашке. Всего составили две анкеты: для оценки качества работы среднего и младшего медперсонала в стационаре и такую же анкету для амбулаторного звена (приложения 1, 2).

Наталья Федосова,
главная медицинская
сестра ГБУЗ «Орский
онкологический
диспансер», г. Орск

Ольга Андгуладзе,
главная медицинская
сестра ФГБНУ
«Научно-исследова-
тельский институт
комплексных проблем
сердечно-сосудистых
заболеваний»,
г. Кемерово



Ольга Андгуладзе: Мы собираем сведения о работе медсестер по двум анкетам. Первая – анкета для пациентов, разработанная советом медсестер (приложение 3). По ней оцениваем, как быстро медсестры откликаются на просьбы пациентов, насколько сотрудницы доброжелательны и внимательны, соблюдают ли меди-

цены и др. Вторая – анкета для коллег, разработанная сестринским советом. По ней оцениваем, насколько коллеги готовы помочь друг другу, соблюдают ли правила этикета, соблюдают ли правила гигиены и др.

цинскую этику. Важный вопрос анкеты – помогают ли медсестры найти пациенту выход из трудной ситуации, например, в случае позднего визита родственников или предоставления неполного комплекта документов о пациенте медорганизацией, которая направила его к нам на госпитализацию.

Вторую анкету используем, чтобы оценивать, насколько довольны работой сестринского персонала наши врачи (приложение 4). Например, из анкеты для кардиохирургов узнаем, как быстро медсестры понимают и выполняют задачи врачей, насколько самостоятельно работают, справляются ли с непредвиденными ситуациями. Также оценить работу медсестер предлагаем в анкете по информированности пациента по подготовке к диагностическим исследованиям или подготовке к оперативным вмешательствам в стационаре (приложение 5). По этой анкете выясняем, представили ли пациенту информацию понятно и подробно.



Марина Калмыкова: В нашей клинике работу медсестер оценивают в общей анкете по качеству медпомощи в стационаре (приложение 6). В ней есть вопросы о том, насколько мотивированы, профессиональны

Ольга Бернатович,
старшая медицинская сестра ГБУЗ СО «Центральная городская клиническая больница № 6 г. Екатеринбург», преподаватель Медицинского колледжа ФГБОУ ВО УрГУПС

Марина Калмыкова,
главная медсестра БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»

5 критериев

сестринской работы, которые оценивают с помощью анкет в Орском онкодиспансере:

1. Пациентоцентричность.
2. Соблюдение санэпиднорм и правил.
3. Соблюдение основных положений этического кодекса медсестры.
4. Оказание качественных медуслуг.
5. Создание комфортных условий для пребывания пациента в медорганизации.

Анкетирование проводят волонтеры – студенты медколледжей или медуниверситетов

и доброжелательны процедурные и постовые медсестры, доволен ли пациент общением со старшей медсестрой отделения и уровнем чистоты в нем.

Отдельную анкету разработали, чтобы оценить удовлетворенность работой пищеблока (приложение 7). В ней пациенты отзываются о качестве блюд и напитков, температуре подачи. В этой же анкете отмечают, насколько довольны работой буфетчиц в столовой.



Ольга Бернатович: В нашей медорганизации обратную связь по работе медсестер собирают в общих анкетах для оценки качества медпомощи в амбулатории и стационаре.

В анкетах – вопросы по ключевым аспектам сестринской работы: уходу за пациентом, соблюдению медицинской этики, предоставлению своевременного и адекватного обезболивания.

Как организовали заполнение анкет и их сбор



Наталья Федосова: Заполнить анкеты предлагаем в бумажном и электронном формате. Бумажные анкеты можно взять на стойке в отделении, а электронные – заполнить на официальном сайте клиники или в ее соцсетях. Собираем анкеты регулярно, в последнюю неделю месяца.



Ольга Андгуладзе: Анкету пациентам предлагаем заполнить в день выписки. Анкетирование проводят волонтеры – студенты медколледжей или медуниверситетов либо сотрудники отдела качества. Анкетирование проводится 3–4 дня в неделю, поэтому в месяц это составляет 60–70 анкет от каждого клинического отделения. Кроме того, аналогичную анкету используют операторы