



Вот уже второй год в Республике Бурятия успешно реализуется федеральный проект «Бережливая поликлиника» — построение новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Один из основных принципов здесь — пациентоориентированный подход. В Бурятии к этому относятся ответственно: с 25 по 27 июля провели специальный рабочий семинар с руководителями медицинских организаций «Обучение работников медицинской организации стандартам пациентоориентированного поведения». Занятия провел руководитель корпоративного учебного центра АО СК «СОГАЗ-Мед» Валерий Викторович Дударев, кандидат психологических наук, преподаватель-методолог с 15-летним опытом разработки проведения тренингов и деловых игр, а также других форм интенсивной подготовки руководителей и персонала медицинских организаций.

На семинаре руководителям медицинских учреждений были открыты новые способы организации работы персонала — от регистратора до врачей — чтобы пациентам было комфортно на всех этапах получения помощи. Был применен авторский активный метод обучения, похожий на элементы деловой игры и тренингов, когда на практике были смоделированы различные и порой нестандартные ситуации общения с пациентами. С последующим обсуждением и анализом, как эффективно вести разговоры с посетителем медицинской организации, как общаться с пациентом, который пришел в поликлинику не в настроении или в состоянии стресса из-за болезни, и что необходимо сделать для недопущения или урегулирования конфликтов с посетителями.

— Пациенту важны не только доступность и качество медицинской помощи, но и условия ее получения, а самое главное — это внимательное, достойное и уважительное отношение со стороны медицинских работников, создание комфортных условий для выздоровления, — подчёркивают организаторы мероприятия.

Такой подход, по мнению самого эксперта Валерия Дударева, поможет также медперсоналу любого учреждения эмоционально не выгорать на работе, избавиться от последствий стрессовых ситуаций и накопленного рабочего напряжения, ведь от психологического состояния самих сотрудников зависит и то, как они себя ведут с пациентами. Семинар показал, что главные врачи, от которых зависит работа в поликлиниках, открыты новому, в частности, новым технологиям управления.

«За бережный подход к пациенту!»

Руководители медицинских организаций осваивают современные технологии пациентоориентированного подхода в управлении



— Это очень важный момент. На пути к бережливому производству нам всем предстоит многое поменять, прежде всего, у себя в сознании. Думаю, курс мы взяли правильный, — отмечает Валерий Дударев.

Сегодня в реализации мероприятий проекта активно участвуют страховые медицинские организации (СМО). Они проводят анкетирование застрахованных лиц, изготавливают информационные материалы о доступности и качестве медицинской помощи, о здоровом образе жизни и рисках развития заболеваний. Осуществляют информирование застрахованных лиц о прохождении диспансеризации путем направления информации по каналам телефонной и интернет-связи, а также направляя смс-оповещения и почтовые письма. Кроме того, в медицинских организациях работают страховые

представители — сотрудники СМО, которые выполняют мероприятия по защите прав застрахованных лиц в форме консультирования и содействия в оперативном решении вопросов обеспечения доступности и качества бесплатной медицинской помощи, предоставляемой в объеме и на условиях, установленных действующим законодательством.

— Хотелось бы напомнить читателям, что регулярное прохождение диспансеризации и профилактических осмотров позволит сохранить и укрепить здоровье, в значительной степени уменьшить вероятность развития опасных для жизни заболеваний, выявить их на той стадии, когда лечение еще эффективно. Все, что для этого необходимо, это вести здоровый образ жизни и регулярно проходить медицинское обследование. Прохождение диспансеризации необходимо

вне зависимости от самочувствия, даже если человек считает себя здоровым, не откладывая ее прохождение на потом, сделайте это сегодня, ведь проводится она бесплатно по полису ОМС в поликлинике по месту жительства (прикрепления), — объясняют в ТФОМС. — Пройти диспансеризацию — значит быть уверенным в завтрашнем дне!

А между тем подобные семинары проводятся в Бурятии уже второй год подряд. Так, в августе 2017 года настоящий инструментальный, алгоритм действий на случай возникновения конфликтных ситуаций с пациентами и способы выхода из них получили свыше 30 медицинских работников из поликлиник. В Бурятском территориальном фонде обязательного медицинского страхования уверены: дальнейшая реализация федерального проекта «Бережливая поликлиника» приведет к повышению доступности и качества первичной медико-санитарной помощи. Также она позволит увеличить удовлетворенность застрахованного населения Республики Бурятия медицинской помощью, повысить эффективность работы, устранить некорректное отношение к пациентам и сократить количество жалоб на этику и деонтологию медицинских работников.

— Продолжается большая работа, в результате которой каждая поликлиника Бурятии станет бережливой! — подчёркивают в ТФОМС Бурятии.

**Буянто Кондратьев,
пресс-служба ТФОМС РБ**