

Общественный контроль поликлиник города Перми 4-11 марта 2013 г.

2 этап

Гражданский контроль процедур
записи на прием к врачу



Пермская гражданская палата

Методика

Цель - выявление и устранение факторов (барьеров), затрудняющих запись пациентов на приём к врачам пермских поликлиник.

Выборка – 29 поликлиник (НЕ детские, НЕ стоматологические).

Метод фиксации и анализа информации:
«контрольная закупка» + case-study + протоколирование

Критерии контроля:

Доступность услуги (телефон, сайт, регистратура)

Быстрота получения услуги

«Полезность» и эффективность услуги

Вежливость операторов/регистраторов, унифицированность услуги и др.



Общественные наблюдатели: 24 человека из общественных организаций, журналисты и просто активные неравнодушные пермяки.

Проще говоря,

Наблюдатель должен записаться к врачу (и широкого, и узкого профиля) тремя способами: по телефону, через сайт и в регистратуре поликлиники. Наблюдатель отмечает в протоколе: сколько времени ушло на процедуру записи, на какую дату и время удалось записаться, какая информация потребовалась для записи, оценивает вежливость оператора и «удобность» процедуры, идет на прием или отменяет запись спустя некоторое время.



Общие данные по «контрольным закупкам»

- Общее количество «закупок»: **95**
- Количество «закупок» по телефону: **34%**
- Количество «закупок» через портал **42%**
- Количество «закупок» через регистратуру **23%**
- Количество врачей, к которым общественные наблюдатели пытались записаться: **82**
- ИЗ НИХ количество врачей, к которым общественные наблюдатели записались: **59%**



Причины неудачных «контрольных закупок»

- Количество неполадок на телефонной линии: **21%**
- Регистрация на портале не удалась: **17,59%**
- Количество неудачных попыток записаться, в виду отсутствия врача-специалиста в поликлинике: **10,9%**
- Количество неудачных попыток записаться, в виду необходимости попадания к врачу-специалисту через направление от терапевта: **7,3%**
- Количество неудачных попыток записаться, в виду необходимости пройти запись только через регистратуру: **7,3%**
- Количество «отсылок» перезвонить вечером, чтобы попробовать записаться: **3,6%**



Причины неудачных «контрольных закупок»

- Количество неудачных попыток записаться по иным причинам (нет расписания врача, прием в порядке живой очереди, врач на больничном и т.п.): **10,9%**
- Количество неудачных попыток записаться по телефону (предложено перезвонить вечером, запись только через терапевта и/или регистратуру, врач отсутствует в поликлинике, нет расписания и др.): **42%**
- Количество неудачных попыток записаться через портал (невозможно сделать запись из-за прикрепления к другой поликлинике, нет расписания и др.): **35%**
- Количество неудачных попыток записаться через регистратуру (врач отсутствует в поликлинике, предложено прийти на следующей день, чтобы попробовать записаться, запись только через терапевта): **22%**



Данные по времени записи

- Количество записей «на завтра»: 20%
- ИЗ НИХ количество записей «на завтрашнее утро»: 80%

- Количество записей на 2ой и 3ий день: 8%

- Количество записей в промежутке от 4 до 7 дней: 20%

- Количество записей сроком в промежутке от 8 до 14 дней: **51%**



Результаты записи к специалистам

- Количество попыток записаться к терапевту:
17
 - ИЗ НИХ количество удачных записей: 88%
 - ИЗ НИХ количество неудачных записей:
11%

- Количество попыток записаться к неврологу:
31
 - ИЗ НИХ количество удачных записей: 41%
 - ИЗ НИХ количество неудачных записей:
58%



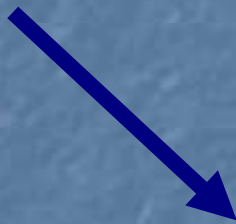
Комфортность процедур записи

- Средний показатель по параметру «вежливость диспетчера»: 4,3
- Средний показатель по параметру «удобность» записи по телефону»: 3,9
- Средний показатель по параметру «удобность» записи по Интернету»: 4
- Средний показатель по параметру «вежливость регистратора»: 3,9
- Средний показатель по параметру «удобность» записи через регистратуру»: 3,2



Что мы делали после обработки результатов?

1. Акт по результатам общественного контроля



Управление здравоохранения города
Перми, Министерство
здравоохранения Пермского края

2. Экспертное обсуждение результатов контроля с чиновниками, главными врачами, экспертами.



3. Презентация результатов на пресс-конференции.
4. Переписка с профильными ведомствами и требование устранения выявленных нарушений.
5. Положительная реакция органов власти:
увеличение штата операторов call-центра, проведен внутренний аудит работы системы записи к врачу, открыта служба консультативной поддержки, доработка алгоритма записи на прием, совершенствование единой системы записи к врачу в целом.



6. Повторная акция
общественного контроля
процедур записи на прием к
врачу – будет.

