

И тебя вылечат, и меня вылечат.

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» провела семинар для руководителей медицинских учреждений рассказала о новых методиках обращения с пациентами.

Из года в год растет количество обращений на некачественное медицинское обслуживание в поликлиниках. За первое полугодие 2018 года по поводу нарушения прав и законных интересов обратилось 193 человека. Чаще всего, это жалобы на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС, некачественное оказание медицинских услуг и организация работы медицинских организаций в целом.

Как показывает практика, до 80% конфликтных ситуаций можно благополучно разрешить на этапе контакта медицинского работника с пациентом и избежать подачи жалоб. Институт страховых представителей 3 уровня призван не только информировать население, но и грамотно помочь в разрешении конфликта.

Авторский семинар, проводимый руководителем Корпоративного учебного центра «СОГАЗ-Мед» Дударевым Валерием Викторовичем, призван помочь в реализации на территории Амурской области приоритетного федерального проекта «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

Целью проведения стало – обучение медицинских работников стандартам пациентоориентированного поведения для улучшения качества обслуживания в учреждениях здравоохранения области.

В рамках семинара на лекциях были рассмотрены проблемы актуальности внедрения новых стандартов и регламентов работы медицинских организаций, а на практических занятиях – рассмотрены случаи некорректного поведения медицинского персонала, детально разобраны наиболее часто встречающиеся ошибки и предложены варианты решения конфликтных ситуаций.

«На семинаре было опробовано каскадное обучение – это система, при которой прошедшие обучение сотрудники, прослушав необходимый лекционный материал и отработав его на практике, передают полученные знания и приобретенные навыки еще не обученным сотрудникам организации – рассказала директор Амурского филиала «СОГАЗ-Мед» Елена Дьячкова.

На данный момент такая система только вводится в Амурской области. Но Областная клиническая больница уже активно практикует этот метод. Главврач АОКБ Сапегина Ольга Владиславовна положительно отзывается о данной методике обучения, выделив такие преимущества:

- экономия денежных средств;
- достаточно широкий охват сотрудников;
- выработка у прошедших обучение на открытом тренинге сотрудников (чаще всего это руководители отделов или наиболее квалифицированные сотрудники) навыков преподавания с целью дальнейшего использования их как внутренних преподавателей.

Таким образом, за три учебных дня, участники смогли пополнить свои знания по построению системы каскадного обучения работников медицинских организаций на рабочих местах, апробировали активные методы обучения медперсонала стандартам пациентоориентированного поведения и урегулирования конфликтов, а также получили рекомендации по управлению организационными изменениями и преодолению сопротивления персонала на местах.