



Rafal Nizankowski MD, PhD

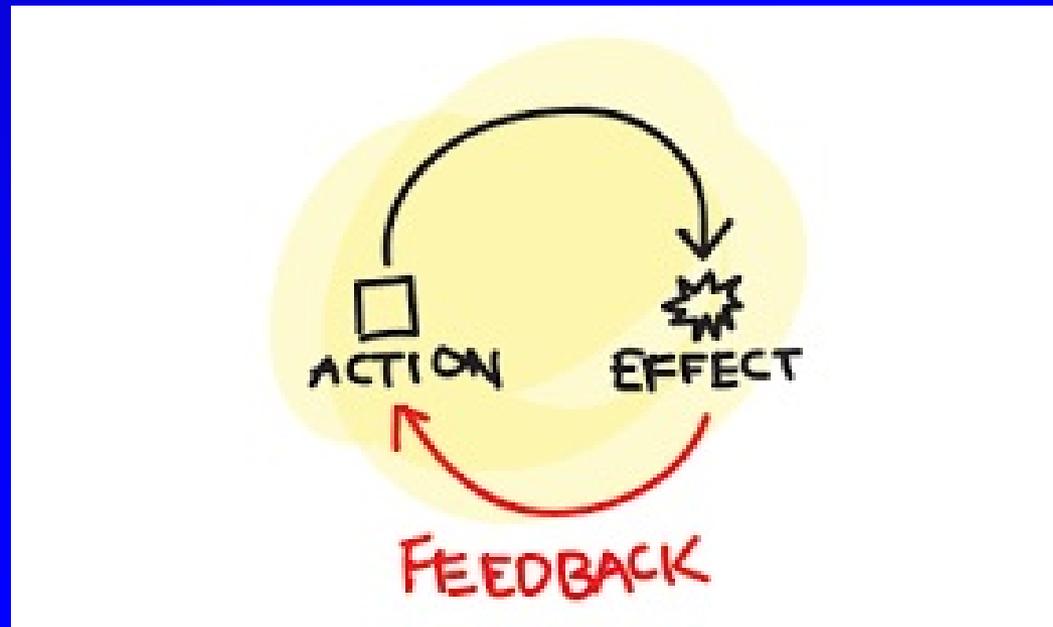
Chairman

Accreditation Council, Poland

**Управление обратной связью
пациентов.
Лучшие практики.**

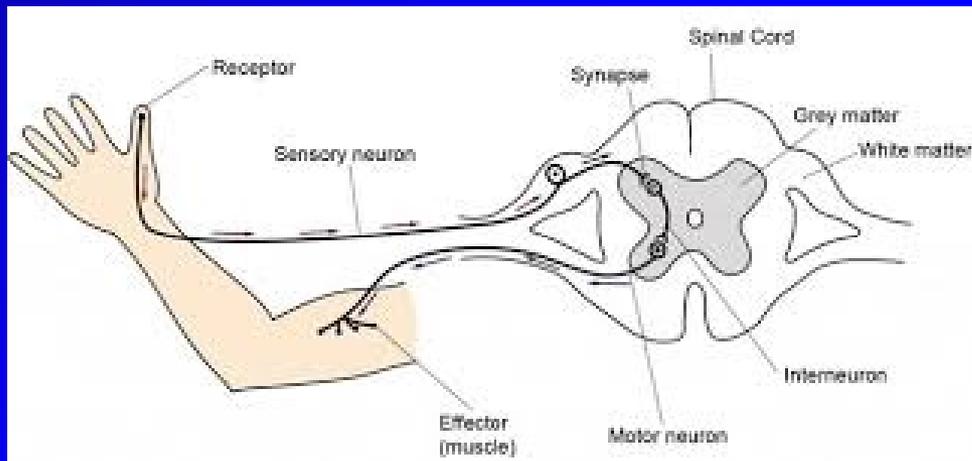
**Международная конференция
Астана – Ноябрь 17, 2017**

Что такое обратная связь ?

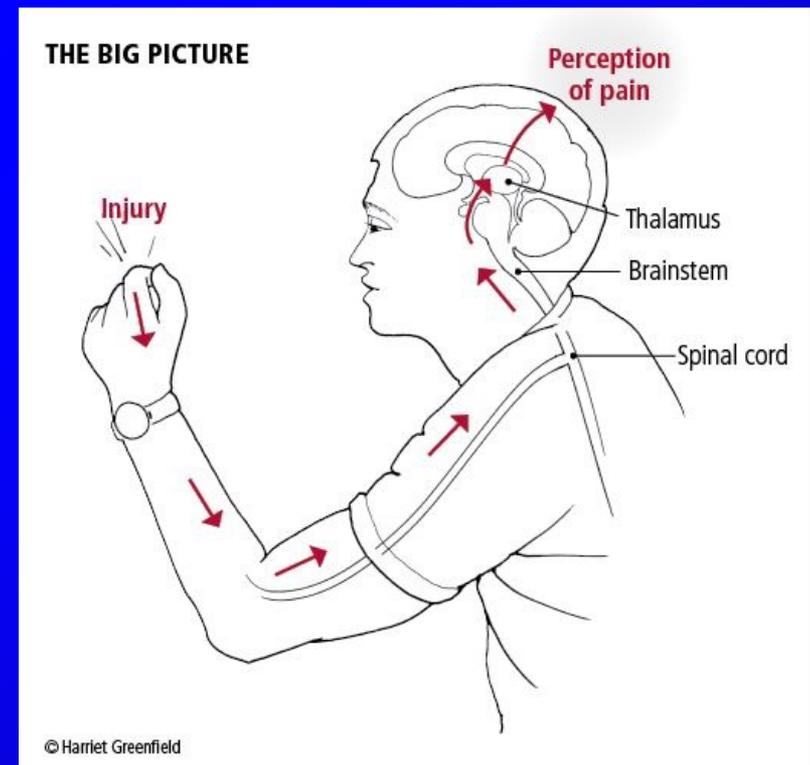


Более одного вида обратной связи - в организме человека

Уровень позвоночника -
быстрый, менее точный



Кора головного мозга -
медленный, более точный



© Harriet Greenfield

Где важна обратная связь?

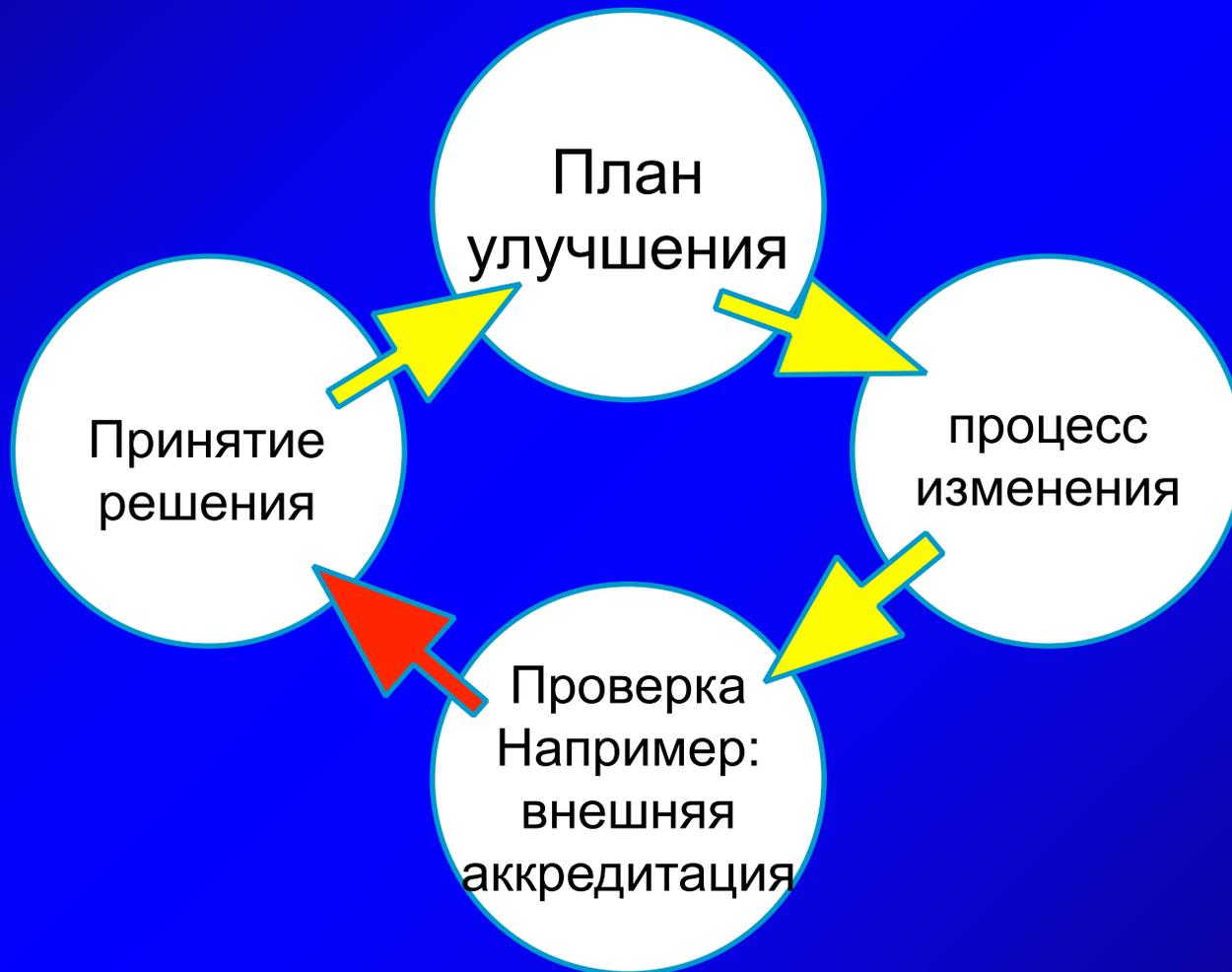
- В организме - много связей на многих уровнях,
- В эмоциях среди людей - язык тела как обратная связь,
- Среди сотрудничающих лиц,
- В команде и менеджменте,
- В организации общества,
- Во многих других областях

**Являются ли отзывы
важными для улучшения
медицинского обслуживания?**

Типы отзывов для обеспечения качества

- **Информация**
- **Личное признание (престиж, награды и т. Д.)**
- **Финансовый стимул**

Отзывы имеют решающее значение для улучшения



Обратная связь с организацией

- **Предлагается основная составляющая аккредитации**
- **В стадии подготовки**
 - **Опрос во время подведения итогов дня**
 - **С отчетами сюрвейеров**
 - **После сертификации**

**Важна ли обратная связь с
пациентами?**

Цель



Типы обратной связи пациентов

- **Информация**

Пример #1 Обратной связи

Пациент может выбрать больницу (врача) и оплата пойдет в выбранную больницу



Важные факторы при выборе врача в США

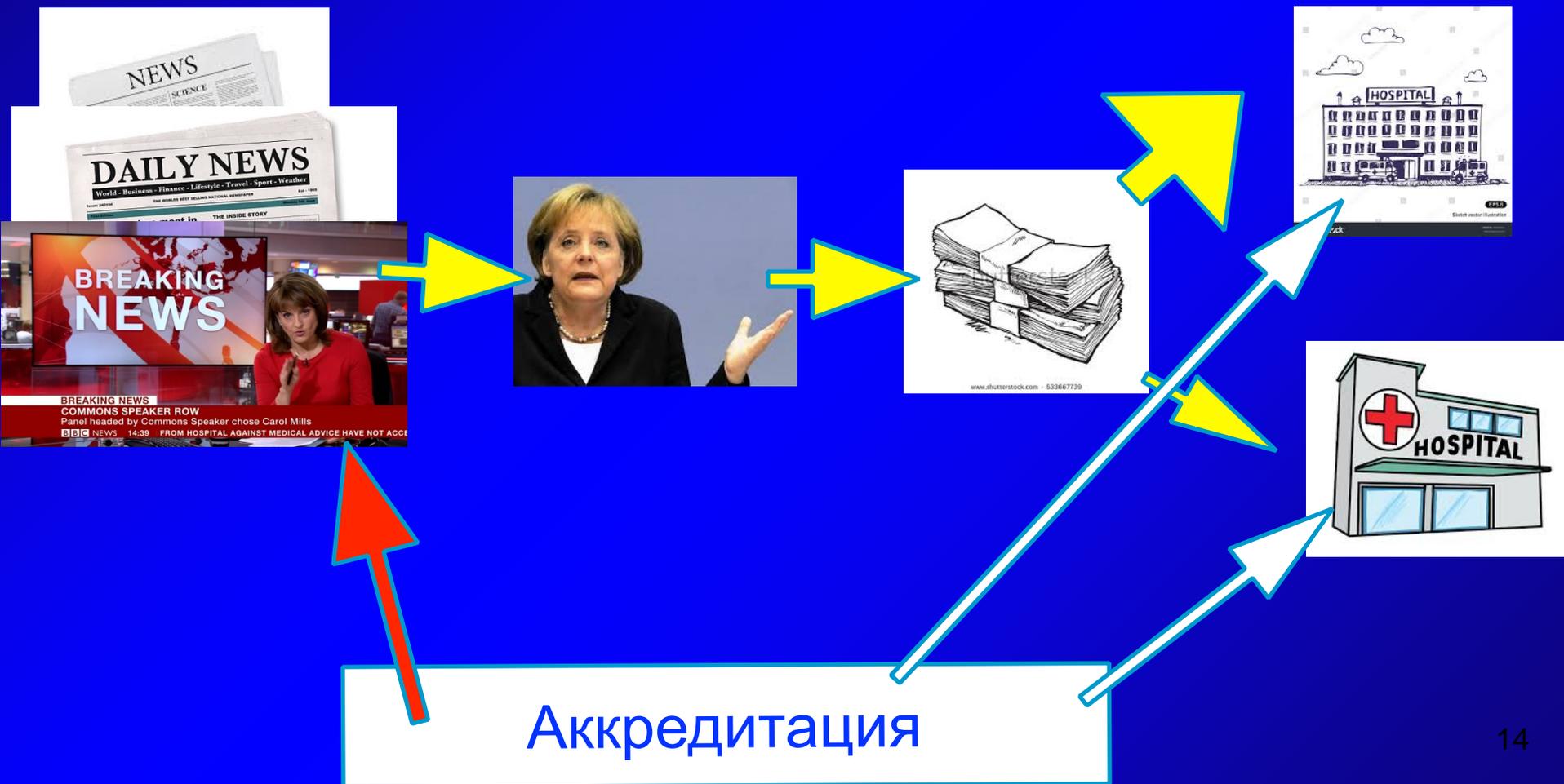
Table 1. Importance of Factors in Selecting a Physician (N=2137)^a

	Responses as No. (%) [95% CI] to the question "When selecting a primary care doctor for yourself, how important is each of the following?"		
	Very Important	Somewhat Important	Not Important
Accepts my health insurance	1994 (89) [86-91]	108 (6) [5-9]	71 (5) [3-7]
Convenient office location	1305 (59) [55-63]	738 (36) [32-40]	76 (5) [3-7]
Physician's years of experience	914 (46) [42-50]	1019 (46) [42-50]	181 (8) [6-11]
Part of a trusted group practice	877 (44) [40-48]	873 (37) [34-41]	368 (19) [16-22]
Word of mouth (from family/friends)	828 (38) [34-42]	1002 (47) [43-51]	287 (15) [12-18]
Referral from another physician	657 (34) [31-38]	1032 (46) [42-50]	432 (19) [16-23]
Physician's rating on websites	361 (19) [16-23]	865 (40) [36-44]	889 (41) [37-45]

; Public Awareness, Perception, and Use of Online Physician Rating S

Пример #2 Обратной связи

Пациент может влиять на политиков, которые принимают решения о контрактах для больниц



Важные элементы обратной связи по аккредитации для пациентов / общества

Публичная церемония вручения сертификатов с местными СМИ

Директор
больницы



Заместитель
Министра
Здравоохранения

Информация в СМИ

- **Фокус на пожилых пациентах / гражданах**
 - Телевидение – новости и случайные программы
 - Газеты – лучшие больницы
- **Фокус на молодых пациентах / гражданах**
 - Официальный сайт Национального комитета гарантии качества
 - Социальные сети
 - Facebook

Логотип сертификации на всех документах больницы



Специальный письменный знак право на аккредитацию

Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii
i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi^A
Pion Organizacji i Systemów Zarządzania
tel. 042 689 59 26 faks 042 689 50 11

Подобные знаки - ™, ®, ©

Информация на внешней стене



Сертификат на главном входе



Эффективность обратной связи

Основные проблемы

- Обратная связь с пациентами / обществом - это информация, которая должна быть эффективно передана
- Трудность привлечения внимания
- Трудность понимания сообщений

Трудности в общении

Что ты
думаешь?



Что
скажешь?



Что он
понял?



Что он
слушал?

Исследования по пониманию телевизионных новостей в Польше

Внимательный просмотр ТВ-новостей менее
3 минут

После просмотра этой новости люди не
смогли описать более 60% информации

➤ в случае некоторых новостей потеря
информации составляет до 90%

Решение (1)



ИЗБЫТОЧНОСТЬ как с там-там

Решение (2)

- **Простая формулировка**
- **Проводите тесты с пожилыми людьми (возрастная группа как большая часть пациентов)**

Заключительное сообщение 1

- Предоставление поставщикам медицинских услуг информации о том, как они работают, имеет решающее значение для улучшения ухода

Заключительное сообщение 2

- **Делайте наилучшие попытки правильно информировать пациентов об аккредитации.**
- **Но не переоценивайте его эффекты. Даже если ваши пациенты могут выбирать поставщиков, это будет не самый важный фактор для их решений**



Спасибо за внимание

Не стесняйтесь спрашивать или писать

r.nizankowski@gmail.com