

Аудиоконтроль амбулаторного приема: как работает в Москве

Что поручили

Главврачей поликлиник обязали организовать аудиозапись амбулаторного приема (приказ ДЗМ от 20.12.2023 № 1241). Установили рекомендации к проведению амбулаторного приема и алгоритм общения на каждом этапе. Закрепили параметры и критерии оценки качества ведения амбулаторного приема

Новые обязанности главврачей

- Ежемесячно отчитываться о графике врачей, которые ведут прием под запись
- Разместить информацию для посетителей о проведении обезличенной аудиозаписи при посещении врача для повышения качества и безопасности амбулаторного приема
- Обучать сотрудников анализу записей в телемедицинских центрах Москвы

Обязанности врачей

- Во время приема проявляет по отношению к пациенту следующие черты характера: вежливость, доброжелательность, корректность и участие
- Задает пациенту уточняющие вопросы, которые направлены на прояснение цели посещения.
- Внимательно выслушивает ответы пациента, корректно направляет беседу. Задает вопросы при необходимости

Нежелательные поведение, действия

- Демонстрация превосходства, подшучивание, насмешки по отношению к пациенту (родственникам пациента)
- Критика пациента, родственников пациента, коллег, руководства и пр.
- Использование сложной профессиональной терминологии, подчеркивающей некомпетентность пациента в вопросах медицины.

Нежелательные фразы и реплики

- Использование обращений, обезличивающих пациента, а также провоцирующих и деструктивных фраз, например: "девушка, женщина", "молодой человек, мужчина", "не получится", "ваша проблема", "невозможно", "нет, нельзя"
- Использование негативных слов и односложных предложений: "Стоп!", "Хватит!", "Достаточно!", "Ясно!"

Алгоритмы общения для каждого этапа приема

Прием поделили на 6 этапов и для каждого установили протокол:

- как устанавливать контакт
- как собирать информацию
- как осматривать
- как ставить диагноз
- как делать назначения и рекомендации
- как завершать прием

Чек-лист для контроля каждого этапа приема

Для каждого из 6 этапов приема есть чек-лист для сотрудника, который будет анализировать запись. Он оценит, как справился врач и все ли требования алгоритма выполнил