

Как уменьшить количество жалоб пациентов на медорганизацию

В Городской клинической больнице № 13 ДЗМ разработали [семь видов работы с обращениями](#), которые позволили снизить количество жалоб пациентов и устранить недостатки в работе медперсонала. Подробнее о каждом методе – в [этом материале](#).

Регуляторный метод

Руководитель поручает сотрудникам разработать и внедрить документы по обработке обращений: положение о порядке работы с обращениями и инструкции по организации работы с обращениями физических и юридических лиц. Главный врач утверждает эти документы приказом, назначает ответственных по работе с обращениями и знакомит их с инструкцией и положением под подпись.

В инструкции важно прописать, как работать с устными и анонимными обращениями, с жалобами на качество и объем медпомощи, а также с обращениями родственников пациентов. Образец инструкции.

Работа с устными обращениями

Что указать в инструкции: Если от пациента или его родственников поступило устное обращение, попросите составить его в письменной форме.

Для чего это нужно: У медорганизации будет 30 календарных дней, чтобы разобраться в ситуации и подготовить ответ ([ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ](#)).

У медорганизации есть 10 календарных дней на рассмотрение жалобы, если она составлена как претензия по защите прав потребителей. Например, автор обращения требует уменьшить стоимость услуг, возместить расходы на устранение недостатков, вернуть деньги или возместить убытки. Это указано в [статье 22](#) Закона от 07.02.1992 № 2300-1, [пункте 9](#) постановления Пленума Верховного суда от 28.06.2012 № 17.

Работа с анонимными обращениями

Что указать в инструкции: Медорганизация вправе не рассматривать анонимные обращения в соответствии с [пунктом 1](#) статьи 11 Закона от 07.02.1992 № 2300-1. К анонимным относятся обращения, в которых не указаны Ф. И. О. заявителя или его адрес.

Для чего это нужно: На законном основании избавить сотрудников от работы с анонимными обращениями.

Работа с обращениями, в которых заявитель оспаривает объем, качество или сроки оказания медпомощи

Что указать в инструкции: Если в обращении оспаривается объем, качество или сроки оказания медпомощи, необходимо собрать врачебную комиссию ([ст. 48 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ](#), [приказ Минздравсоцразвития от 05.05.2012 № 502н](#)). Решение комиссии оформить

протоколом.

Для чего это нужно: В ответе заявителю можно сослаться на решение врачебной комиссии.

пациент или его законные представители имеют право запросить любые документы, касающиеся результатов и последствий оказания медицинской помощи, в том числе копию протокола врачебной комиссии. Поэтому важно грамотно сформулировать выводы в решении комиссии.

Работа с обращениями родственников пациентов

Что указать в инструкции: Если обращение поступило от родственников пациента, у которых есть доверенность на представление его интересов и право доступа к медицинским сведениям о нем, потребуйте от заявителей составить запрос. В нем нужно указать:

- номер документа, удостоверяющего личность заявителя;
- сведения о дате выдачи такого документа и выдавшем его органе;
- сведения, подтверждающие участие пациента в отношениях с учреждением здравоохранения ([п. 3 ст. 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ](#)).

В соответствии с законом доверенность на получение сведений, составляющих врачебную тайну, не обязательно заверять нотариально. При этом любая доверенность прекращает свое действие после смерти доверителя ([ст. 186 ГК](#)).

Для чего это нужно: Медорганизация обеспечивает конфиденциальность и адресность передачи медицинских сведений.

Инструкция по организации работы с обращениями физических и юридических лиц

[Скачать](#)

Аналитический метод

Анализ обращений позволит сравнить, сколько жалоб поступило в предыдущие периоды, выделить наиболее типичные виды претензий. Для этого можно использовать следующую форму.

Анализ обращений пациентов по качеству оказанных медицинских услуг

Показатель	Абсолютное значение	%
Нарушение преемственности при оказании медицинской помощи		
Отсутствие информированности пациента (его законного представителя), оформление ИДС с нарушением закона		
Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей		
Нарушение медицинской этики и деонтологии работниками		

Неукомплектованность медицинскими кадрами

Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров

Отказ в оказании медицинской помощи

Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи

Навязывание оказания платных медицинских услуг

Отсутствие (несоблюдение) надлежащего санитарно-эпидемиологического режима

Отсутствие внутреннего контроля качества

Прочие

Всего

Результаты анализа могут варьироваться в зависимости от медорганизации, но общая тенденция такова: причина более 2/3 жалоб – несоблюдение врачами и медсестрами норм этики и деонтологии. Еще треть обращений приходится на объем, качество, сроки оказания медицинской помощи.

Этико-деонтологический метод

Полезно обучить персонал правильным формам и фразам, которые следует применять при общении с пациентами и их родственниками. Нужно донести до врачей и медсестер, что пациенты, попадая в медорганизацию, испытывают боль, тревогу, страх, агрессию, поэтому им требуется повышенное внимание. Им необходимо испытывать чувство защищенности, уверенность, что в результате лечения боль уменьшится или пройдет.

Необходимо вовлекать медперсонал в тесный контакт с пациентами и их родственниками, уделять им больше внимания и в общении не ограничиваться дежурными фразами. Лучше всего запретить сотрудникам употреблять так называемые фразы-детонаторы: «Вы и так здоровы», «Мы вам тут не должны», «Вы мешаете мне работать». Можно составить речевые модули общения для сотрудников.

Речевые модули общения с пациентами

[Скачать](#)

Психолингвистический метод

Метод состоит в том, чтобы научить персонал применять правильные формулировки и формы общения с пациентами и их родственниками. Например, важно пояснить сотрудникам, что в устном общении с пациентами недопустимо высокомерие, панибратство. Нельзя отказываться пояснять медицинскую терминологию, отвечать «на бегу». В тоне речи нужны спокойствие и забота,

недопустимы ирония и сарказм.

Другая сфера применения психолингвистического метода – ответы на письменные обращения. Для этого можно составить образцы примирительных фраз. Например: «Учреждение благодарит Вас за понимание сложившейся ситуации, желает здоровья Вам и Вашим близким и надеется на дальнейшее сотрудничество».

Юридический метод

Медорганизация имеет право привлекать юристов для ответов на письменные обращения. Использование в ответах юридической лексики и обоснованных ссылок на нормативные документы позволяет снизить количество повторных обращений пациентов.

Юридически обоснованные ответы, составленные от лица медорганизации, полезно размещать и при жалобах в социальных сетях. Они помогают остановить поток негатива в отношении медорганизации. Например, такие ответы помогли остановить дискуссии в соцсетях в отношении национальности заведующего отделением больницы или поведения родственников в ОРИТ.

Юридически грамотные ответы должны соответствовать следующим требованиям: четкие и лаконичные; последовательные – информацию лучше излагать в хронологическом порядке, с выводами по ключевым позициям и общими выводами по обращению. В них лучше не использовать или минимально использовать медицинскую терминологию, сложные термины разъяснять, но не сводить изложение материала до бытовых фраз. В ответе надо осветить все вопросы, поставленные в обращении, дать ссылки на нормативные документы.

Что делать, если в обращении нет смысловой нагрузки или требования пациента абсурдны.

Родственница пациента-инвалида написала много обращений в медорганизацию с требованиями предоставить вертолет отечественного производства (в рамках импортозамещения) для ежедневной транспортировки пациента из медорганизации в городскую библиотеку. Перевозка, по словам заявительницы, нужна, чтобы пациент во время госпитализации посещал в библиотеке туалет для инвалидов.

В такой ситуации юрист оценивает, есть ли в обращении суть, обоснованно ли оно подано, подавал ли заявитель аналогичные обращения раньше ([ст. 7](#) и [11](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ). Юрист указывает, нужно ли отметить действия пациента в первичной меддокументации, разъясняет порядок защиты чести и достоинства медработника, на которого подана жалоба.

Организационный метод

Организационный метод – комплекс мер, позволяющих управлять поведением пациентов. В него входят сортировка по степени тяжести состояния, информирование пациентов о времени ожидания и порядке получения медпомощи, сопровождение пациентов, установка системы видеонаблюдения, регулярные групповые и индивидуальные тренинги с медперсоналом.

видеосъемка мотивирует персонал и пациентов контролировать свое поведение. Обязательно предупредите пациентов, что в МО ведется видеосъемка ([п. 10 ч. 4 ст. 13](#), [ст. 91](#) Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, [определение Конституционного суда от 24.09.2013 № 1333-О](#), [апелляционное определение Московского областного суда от 02.10.2012 № 33-19415/2012](#)).

Метод контроля

Метод контроля заключается в мониторинге качества оказания медуслуг. Он поможет выявить причины обращений, понять, как их можно устранить и предупредить аналогичные жалобы в будущем. Посмотрите, какие локальные документы понадобятся для проведения внутреннего контроля качества медпомощи.

© Материал из Справочной системы «Консилиум»

<https://1crs.ru>

Дата копирования: 20.08.2025