

Дети любят наших врачей — Светлана Павлова

12.08.2019

В 2016 году в столице прошло масштабное обсуждение модернизации детских поликлиник. Сначала идеи были собраны на платформе «Краудсорсинг-проектов Правительства Москвы». Затем лучшие предложения были вынесены на голосование в «Активный гражданин». Оно прошло в три этапа, в каждом из которых приняли...

В 2016 году в столице прошло масштабное обсуждение модернизации детских поликлиник. Сначала идеи были собраны на платформе [«Краудсорсинг-проектов Правительства Москвы»](#). Затем лучшие предложения были вынесены на голосование в «Активный гражданин». [Оно прошло в три этапа](#), в каждом из которых приняли участие более 197 тысяч человек. Итоги народного обсуждения легли в основу «Московского стандарта детских поликлиник». Какие перемены произошли, мы узнали у главного врача детской городской поликлиники №39 Светланы Павловой.

— Какие перемены произошли в вашей поликлинике за последние 4 года?

— Все изменения, которые у нас произошли, мы планировали заранее. Они, в первую очередь, были направлены на создание комфортных условий пребывания в поликлинике детей и родителей. С чего мы начали? С интерьеров поликлиники. Коридоры, входную группу, первый этаж оформили с использованием индивидуальных дизайнерских идей. Каждый этаж у нас выполнен в определенной тематике. Проект обсуждался на заседаниях Общественного совета, за него голосовали и пациенты, и персонал. Например, на втором этаже изображены российские города и

история страны. Третий этаж посвящен сказкам, стихам, басням. Есть цитаты из произведений Александра Пушкина и Ивана Крылова. Тема четвертого этажа — великие полководцы, пятого — космос, на шестом-седьмом «разместились» великие путешественники России. Все сделано для того, чтобы детям было интересно. Параллельно с этим мы разработали навигацию. Разместили на дверях табличку с ФИО врача, а внизу — ребус, который дети разгадывают, ожидая приема врача.

— Каков был следующий этап?

— Далее мы сделали акцент на входной группе. Пациенты заходили в поликлинику и говорили: «Как в сказке», это очень приятно. Дети идут с удовольствием, поскольку чувствуется домашняя атмосфера. К тому же стены у нас разноцветные. Вместе с дизайнерами и психологами мы подбирали краску, используя основы цветотерапии. За последние два года мы ввели и звуковую навигацию.

— Как работает звуковая навигация? Что слышит человек, который приходит в вашу поликлинику?

— Работает она очень просто: в коридорах установлены динамики, понятно, что в кабинетах их нет, чтобы не мешать приемам. Пациенты ждут своего приема и слушают в фоновом режиме музыку и детские песни. Между песнями и музыкой транслируется информация справочного характера, где рассказывается, как найти лабораторию или как прикрепиться к поликлинике. Кстати, в этом году на день медицинского работника мы сделали специальные открытки с рисунками наших маленьких пациентов. Это тоже элемент корпоративной культуры. Сердце радуется, когда дети пишут: «Вы самые лучшие! Мы хотим всем здоровья!». Причем с милыми такими ошибками и рисунками. Это непередаваемо.

— А как изменились условия работы для самих врачей? Для медицинского персонала?

— Нашу систему мы стараемся переносить и на наши филиалы. Когда они присоединялись к головной поликлинике, мы с профсоюзом, первым делом, открыли в каждом филиале ординаторские. Раньше такого не было. Все для того, чтобы люди могли попить чай, отдохнуть спокойно. В нашем главном здании ординаторские есть на каждом этаже.

— Как поменялась обратная связь от посетителей? Сколько жалоб у вас было пять лет назад и сколько сейчас?

— Сейчас большая часть обращений носит справочный характер, и часто обращения имеют форму пожеланий. Раньше, когда не было ЕМИАС, когда была запись вручную, было непросто работать. Мы на том этапе одними из первых ввели телефон горячей линии, потом были введены письменные обращения.

— Расскажите подробнее, как было раньше?

— В основном, обращения касались лечебной работы и записи на прием. Сейчас мы реагируем более оперативно. Многие пациенты это отмечают. Да, в течение нескольких часов после того, как обращение поступает на сайт или на электронную почту, мы связываемся с пациентом. Стараемся решить вопрос в максимально короткие сроки.

— За счет каких ресурсов получается так быстро реагировать?

— Во-первых, клиентоориентированность — это установка для всех. Важно максимальное участие всех участников процесса. Для оперативного реагирования и решения вопросов обращения рассылаются по направлениям. Сложные вопросы решает заместитель главного врача по медицинской части. Если вопросы достаточно простые, то отвечают заведующие отделениями. В любом случае мы связываемся с пациентом и стараемся решить вопрос в день обращения. Это наша цель.

— На портале «Активный гражданин» проводились голосования по улучшению качества услуг детских поликлиник. Вы участвовали в них?

— Практически во всех. В 2015 году по вопросам улучшения обслуживания, о необходимости введения новых услуг в поликлиниках. Еще мы стараемся внести свои предложения, сначала собираем мнения работников поликлиники, а потом отправляем предложения.

— Заглядывая на пять лет вперед, чтобы вы хотели поменять в вашей поликлинике?

— Чего бы мне хотелось больше всего на этом этапе? Мы достигли параметра доступности, теперь я делаю акцент на качество. У меня сейчас вся работа направлена на достижение этого показателя. Я за то, чтобы был баланс и медицинского обслуживания, и человеческого отношения.

Адрес страницы: <http://brateevo.mos.ru/presscenter/active-citizen/detail/8276680.html>

[Управа района Братеево города Москвы](#)