



11 керівників закладів первинної медицини Харківської області в рамках навчального туру відвідали місто Мукачево та дізнались, що саме зробило міський Центр первинної медичної допомоги таким знаним в галузі клієнтського сервісу.

Навчальний візит відбувся з 17 по 20 вересня за підтримки ЄС в рамках проекту «Ефективна первинна медицина в громаді». В стаді -турі взяли участь головні лікарі та їхні заступники з Харківського, Ізюмського, Краснокутського, Золочівського районів та м. Чугуїв.

За час перебування в Мукачеві учасники поїздки мали нагоду ґрунтовно ознайомитися із роботою КНП «ЦПМСД м.Мукачево» і КНП «ЦПМСД Полянської сільської ради», зустрітися з представниками місцевої влади, протестувати роботу кол-центру, здійснити візит у амбулаторії та пройти численні тренінги з клієнтського сервісу.

Знайомство з досвідом колег представники нашої області почали з відвідування Мукачівського центру первинної медичної допомоги. Центр розташований в місті та обслуговує приблизно 86 тис. міського населення. Близько 80% пацієнтів вже обрали сімейного лікаря. До структури центру входять 10 амбулаторій. А невдовзі кількість структурних одиниць зросте до 14 – за рахунок амбулаторій та ФАПів в селах, які приєднуються до Мукачівської ОТГ.

Пацієнтів Мукачівського ЦПМД обслуговують 58 сімейних лікарів і 101 медична сестра. Адміністрація Центру - 9 осіб, у тому числі директор (практикуючий сімейний лікар). Щомісячні надходження від НСЗУ становлять 310-330 тис. грн., при субвенції 220-230 тис.

У 2017 році в Мукачеві розпочалася комп'ютеризація медзакладів: за бюджетні кошти було закуплено комп'ютерне обладнання, створена єдина інформаційна система, розпочався процес автоматизації робочих місць, оцифровування даних. Наприкінці 2017 році Мукачівський ЦПМД зареєструвався в системі E-health, а вже в 2018 році стартувала кампанія з підпису декларацій. Нині в базі Центру – 110 тисяч записів, у яких зібрані дані та трирічний досвід роботи з пацієнтами. Це дає можливість сімейному лікарю записати пацієнта на консультацію до спеціаліста, а спеціалісту – переглянути історію пацієнта, передати свій висновок терапевту. Зрозуміло, всюди діють електронні черги.

Два роки тому директор Центру Євген Мешко в рамках міжнародних навчальних програм звернув увагу на тему клієнтського сервісу. З тих пір заклад запровадив з цього напрямку багато структурних та процесних інновацій. Зокрема, регулярно проводиться опитування пацієнтів щодо задоволеності послугами, запроваджено протоколи сервісної поведінки, а для сімейних лікарів - постійно проводяться тренінг-програми, під час яких йде ознайомлення з цінностями центру.

Також у закладі з'явилася нова посада - сервіс-менеджер. Медична сестра Центру **Оксана Фаринич**

пройшла інтенсивне навчання і стала головним фахівцем з питань сервісу. До обов'язків Оксани входить створення комфортного перебування пацієнта у центрі. Вона веде моніторинг рівня задоволеності клієнтів, отримує зворотній зв'язок від них та шукає шляхи вдосконалення сервісу.

Крім того, у ЦПМД функціонує навчально-тренінговий центр для сімейних лікарів Закарпаття. Уже підготовлені свої тренери та планується формування спільних програм з медичним факультетом Ужгородського національного університету.

Наступною частиною програми стало відвідування кол-центру, де учасники мали змогу поспілкуватись з операторами, а також з IT-фахівцем ЦПМД по роботі в медичній інформаційній системі.

В організації кажуть: з двох дзвінків на день частота звернень збільшилась до 100 та інколи 200 дзвінків. Центр оснащений IP-телефонією, яку наразі планують інтегрувати з МІС для прискорення обслуговування запитів пацієнтів.

"Ми вирішили зателефонувати як пацієнти, для перевірки працівників на сервісність. Відкрили стандарт і по стандарту перевірили дуже ретельно - додає **Віктор Ляшенко**, головний лікар Куп'янського центру первинної допомоги. - Тільки один пункт не добрали дівчата, а так спрацювали на відмінною: привітно, зважено, чітко! Ми залишились дуже задоволені"

Завітали й до віддаленої амбулаторії, яка розташована в перебудованій 4-кімнатній квартирі житлового будинку.

"У приміщенні вже зроблено ремонт, ми мали змогу побачити вже знайомі атрибути сервісу – скринька для зворотнього зв'язку, місія з цінностями Центру на стіні, а також - відкритих та привітних лікарів і медсестер", - розказує **Тетяна Черевань**, головна лікарка КП "Чугуївський районний центр первинної медичної допомоги".

Учасники обговорили з персоналом амбулаторії порядок роботи з пацієнтами та типові складнощі, що виникають повсякдень.

Здійснили учасники також і візит до Центру первинної медичної допомоги Полянської сільської ради для ознайомлення з розвитком сільської медицини в Закарпатті. Заклад було створено в 2017 року, до його структури входять 2 амбулаторії та 7 ФАПів, які також обслуговують і гірські райони. На даний час в закладі укладено 84,3 % декларацій з населенням.

Окрім центральної амбулаторії навчальна група відвідала ФАП в селі Родникова Гута, що розташований в горах, поспілкувалась з санітаркою, яка обслуговує ФАП. Учасники також мали нагоду задати питання головній лікарці Полянського ЦПМД.

Не менш змістовною та цікавою стала зустріч з заступником мера міста **Ростиславом Федівим** та

головою міського відділу охорони здоров'я Любов'ю

Мандзич. **Пан Ростислав** ознайомив присутніх з програмами громадського здоров'я міста, а також розповів про особливості фінансування сфери охорони здоров'я і механізми, завдяки яким забезпечується збір та використання електронних статистичних даних для покращення здоров'я мешканців міста.

"За спільною думкою найбільше вразило ставлення міської влади до здоров'я мешканців міста. Достатньо сказати, що абсолютно всі витрати на медичне обслуговування, що не покриваються державою чи областю, забезпечує місто, - ділиться враженнями **Михайло Довгопол**

, куратор поїздки. - Тобто місто навіть співфінансує операції з трансплантації, що проводяться за кордоном, або операції на серці в Інституті Амосова. У міста є своя модель комплексного медичного захисту населення! Місто не фінансує заклади, воно фінансує пацієнтів."

Учасники поїздки відмічають: подорож до Мукачева була інтенсивною та неймовірно продуктивною.