

Открытая и понятная информация в учреждении здравоохранения

Зачем?

Красиво, удобно, подробно и доступно опубликованная информация об учреждении здравоохранения, услугах, которые оно предоставляет, и необходимые контактные данные уменьшает нагрузку на сотрудников, отвечающих на телефонные звонки, на регистратуру и справочную службу, помогает пациентам чувствовать себя более комфортно и безопасно в учреждении здравоохранения, снижает негативную отдачу при конфликтных ситуациях. Например, зачастую потенциальную агрессию раздражённого человека можно устранить, разместив важную для него информацию достаточно крупным шрифтом на видном месте.

Со временем взгляд любого сотрудника внутри учреждения может «замыливаться», поэтому очень важно просить оценить представленную учреждением информацию со стороны – например, спросить членов общественного совета при учреждении или родственников, которые нечасто заходят в учреждение.

Если какой-то однотипный вопрос задают очень часто, это должно послужить для вас сигналом: значит, информация об этом недостаточна или запутана. В таком случае ответом на повторяющийся вопрос «Как пройти в кабинет №36?» может быть указатель этажей и кабинетов прямо перед входом в учреждение.

Кроме того, существуют нормативно установленные требования к информации, которая должна содержаться на информационном стенде внутри учреждения и на сайте учреждения в сети «Интернет».

Требования к содержанию стендов учреждения закреплены в:

- Федеральном законе Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральном законе Российской Федерации №326 от 29.11.2010 года «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Постановлении Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Нормативно-правовых актах Министерства здравоохранения Российской Федерации: Приказ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения российской федерации, органов государственной власти субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и Приказ от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»
- Нормативно-правовых актах Фонда обязательного медицинского страхования Российской Федерации: Приказ ФФОМС от 01.12.2010 № 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов,

сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию».

Дизайн информационных стендов

На информационных стендах учреждения обычно размещаются два типа информации: то, что необходимо согласно нормативным требованиям и то, что важно знать пациентам помимо этого.



В приложениях № 1 и № 2 приведены списки необходимых для размещения на стенде материалов, согласно которым вы можете проверить себя.

Наилучший вариант – размещение информации на однотипных стендах с приятной графической цветовой схемой. Даже если у вас нет возможности выделить из бюджета деньги на дизайнера, вы можете справиться с этим сами, посмотрев на удачные примеры других организаций. Основы дизайна и типографики можно почерпнуть из книги «Ководство» Артемия Лебедева¹.

Используемый шрифт в информационных сообщениях должен быть везде одинаковый (мы рекомендуем использовать шрифт Permian, потому что он разработан специально для Перми). Нужно сразу определиться – будет это шрифт с «засечками» или без них. Рекомендуется использовать не более трёх разных размеров шрифта. Цвет шрифта должен быть достаточно контрастный, хорошо различимый на фоне, размер шрифта комфортный для чтения, в том числе, посетителям со слабым зрением.

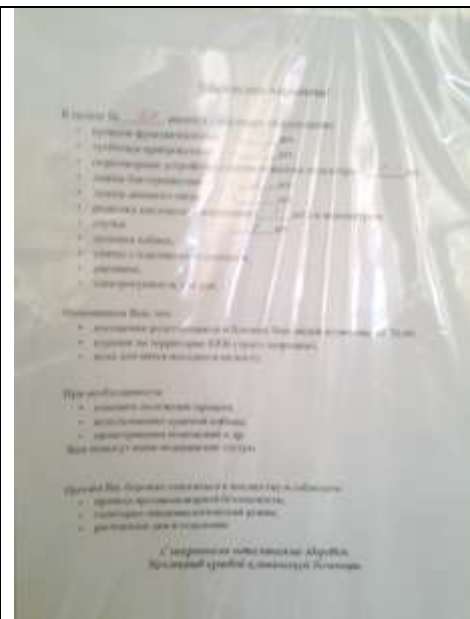
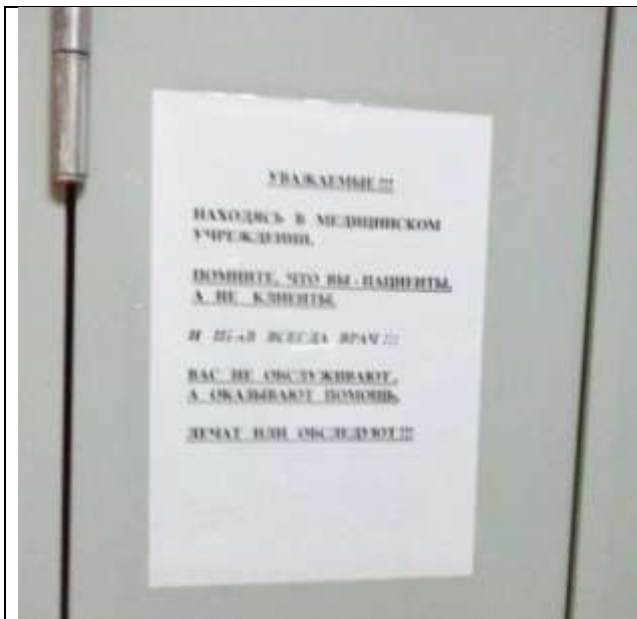
Используйте во всех случаях однотипное выделение самой важной информации, например, заметные рамочки. Не выделяйте всё – выберите только самое важное.

Группируйте информацию по близким темам.

плохо	хорошо
	
<p>большое количество объявлений, одно налезает на другое, почти все они выделены рамочками, трудно вычлениить важную для пользователя информацию</p>	<p>пример удачного плаката, с приятной цветовой гаммой, явным выделением наиболее важной информации (номера телефона, адреса сайта)</p>

плохо	хорошо
-------	--------

¹ Книгу «Ководство» можно читать онлайн по ссылке: <http://www.artlebedev.ru/kovodstvo>



текст объявления раздражает, и неясно, каким образом должен изменить своё поведение пациент, прочитав это объявление

очень вежливое и информативное объявление, объясняющее правила поведения в стационаре, заканчивающееся искренними пожеланиями здоровья

плохо



объявления констатируют запреты, но не решают проблему человека

хорошо



памятка пациента, объясняющая, как следует поступать в зависимости от ситуации. Только шрифт следовало бы сделать крупнее (как на объявлениях слева)

плохо

хорошо

<p>объявления констатируют запреты, но не решают проблему человека</p>	<p>Очень полезная схема размещения корпусов для больничного городка. Не хватает только отметки «Вы здесь»</p>

Ещё о табличках

Независимая оценка учреждений здравоохранения Пермского края выявила, что зачастую отсутствуют указатели на местоположение туалетных комнат и гардероба. Проверьте их наличие и удобное расположение в вашем учреждении.

Используйте типовой дизайн всех табличек и указателей в учреждении – так пользователю будет легче сориентироваться в пространстве. Проверьте наличие нумерации и наименования на всех палатах и кабинетах (ординаторская, процедурный кабинет и т.д.), на посту дежурной медсестры и кабинете главного врача, включая указатели на их местоположение, ФИО врачей на дверях кабинетов. Разместите в доступном месте книгу жалоб и предложений или объявление о том, где её можно получить.

О вежливости и практической полезности объявлений: как сказать, что это не кабинет №303 и у вас нет ксерокса, и не нахамить²

Объявления и сообщения вроде «Это не кабинет №303» или «Ксерокса нет» раздражают. Они похожи на истеричную уборщицу или хамоватого охранника с повышенным чувством собственной важности: «Я же уже сказал вам!»

Помогите текстом решить проблему. Не просто констатируйте проблему и не перекладывайте полностью решение на человека, а помогите разобраться с ней.

Посмотрите на проблему чужими глазами, подумайте и помогите решить проблему. Если вы устали от людей, которые заходят и постоянно спрашивают про ксерокс. Подумайте, зачем они заходят? Людям важно не узнать, есть ли у вас ксерокс; их проблема — скопировать документ. Так и напишите на объявлении, где найти ближайший ксерокс.

Помочь человеку — это полезно и для вас. Хамоватый текст не поможет и вам. «Ксерокса нет» — люди будут заходить и спрашивать, а где есть; Заботливый текст скорее поможет и вам достичь своей цели.

Это не кабинет №303 → Где кабинет №303?

² На основе материала Жени Софронова <http://jeniasofronov.ru/no-xerox/>

Ксерокса нет → Где ближайший ксерокс?

Врача нет → Когда врач будет? К кому обратиться сейчас?

Проезд / проход закрыт → Как объехать / обойти?

Справок не даём → Ответьте на популярные вопросы + Кто даёт справки?

Стоянка запрещена → Где ближайшая стоянка?

Перерыв → Когда начнёте работать?

Не курить → Где можно курить?

Дверь закрыта → Где вход?

Регистратура не работает → Когда заработает? Куда обратиться?

Изделия без петелек-вешалок не принимаются → Что сделать, если у вас куртка без петельки-вешалки?

За оставленные вещи администрация ответственности не несёт → Что делать со своими вещами? Где искать вещь, если я её забыл?

С колясками не заходить!!! → Где оставить коляску? Как сделать, чтобы это было безопасно?

Содержание важнее формы. Объявления, которые не дают информацию, а лишь констатируют проблему, делают мир злее и сумбурнее, раздражают и воруют время и силы. Каждое полезное объявление делает мир понятнее и доброжелательнее.

Ответы на телефонные звонки

Нередко сотрудник, отвечающий на телефон – это первое лицо, с которым контактирует получатель услуг учреждения здравоохранения, и от этого первого контакта зависит дальнейшее впечатление пациента от больницы.

Как сделать это впечатление максимально располагающим, а общение – информативным:

- Обеспечить оперативное реагирование на звонки по телефону. Постарайтесь, чтобы ни один звонок не оставался не отвеченным, а абонент не ожидал на линии дольше 2-3-х гудков.

- Разработать карточку ответов (памятку) для работников учреждения с перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответе на телефонный звонок (наименование учреждения, должность, имя консультанта, приветствие и прощание). Также у сотрудника должен быть доступ к телефонам, на которые в случае необходимости нужно будет переадресовать звонящего, адресу электронной почты и сайта учреждения.

Сайты

Сайт, как и информационные стенды, должен содержать два типа информации – необходимую нормативно и важную для пациентов. Причём для части пациентов качество, актуальность и визуальное представление информации на сайте формирует общее представление об учреждении и в каких-то случаях даже определяет конечный выбор учреждения пациентом. Возможно, сейчас количество таких пациентов небольшое, но с каждым годом их процент будет расти и расти. В частности, в 2014 году пользовалось интернетом 66% населения России в возрасте 12-64 лет. Причем три четверти из них уже выходят в сеть ежедневно или почти каждый день.

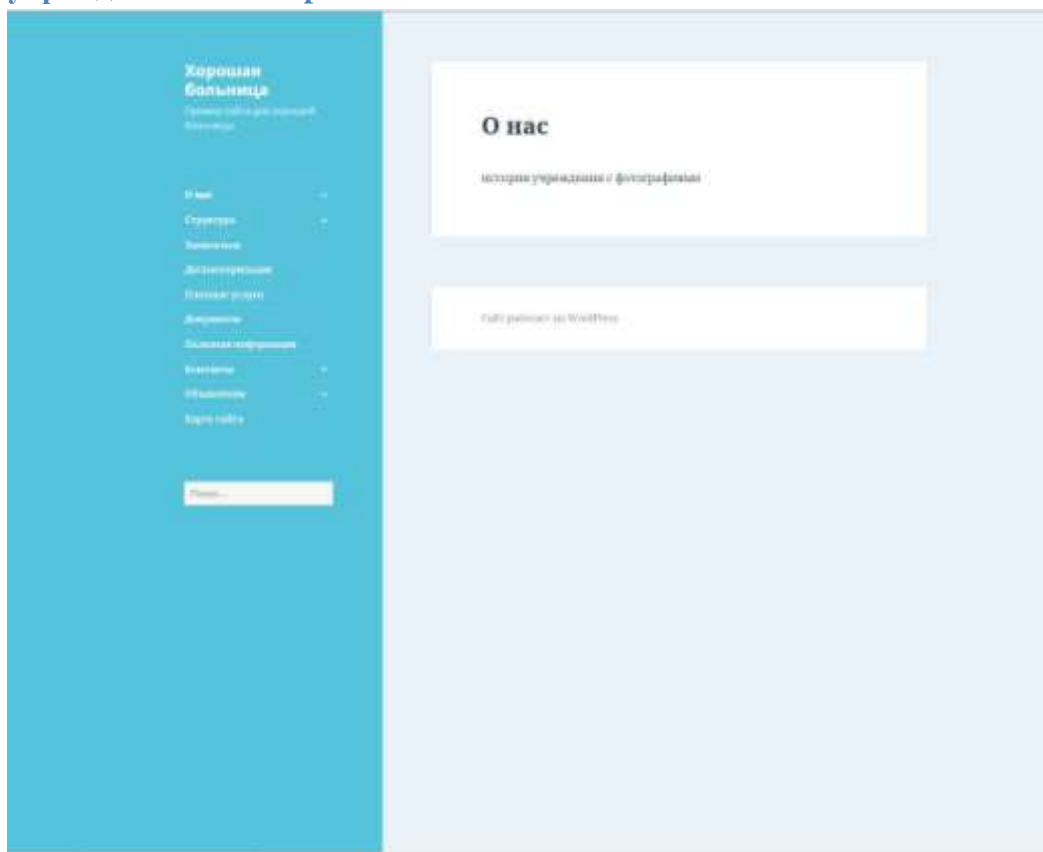
Наиболее полно требования к содержанию информации на официальных сайтах учреждения отображены в Приказе МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания

услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения российской федерации, органов государственной власти субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», который фактически обобщает все требования к размещению информации, указанных в других нормативно-правовых актах, поэтому он является наиболее актуальным и полным. В приложении №3 представлен чек-лист с информацией, которая рекомендована к размещению на сайте. Некоторые пункты не так обязательны (например, блог главного врача), но способствуют созданию атмосферы открытости и дружелюбности учреждения.

На сайте также должна быть комфортная цветовая схема, отсутствие или минимум рекламных сообщений (тем более не связанных с общей тематикой сайта), те же требования к шрифтам, как и на стендах. Цвет шрифта должен быть достаточно контрастный, хорошо различимый на фоне, размер шрифта комфортный для чтения, в том числе, пользователям со слабым зрением.

Необязательно заказывать сайт за дорого, можно использовать бесплатные шаблоны wordpress, они уже созданы талантливыми дизайнерами и не так сложны в доработке. Если сотрудник, который отвечает за сайт в учреждении, готов будет разобраться в платформе wordpress, можно использовать специально разработанный шаблон и дорабатывать его (<http://patient-help.ru/metodiki/razrabotan-shablon-dlya-sajtov-meditsinskih-uchrezhdenij.html>).

Рисунок 1. Так выглядит незаполненный шаблон сайта медицинского учреждения на wordpress



Бейджи сотрудников

Всем сотрудникам стоит носить бейджи с именами и должностями – это создаёт более доверительную, уверенную атмосферу в учреждении, люди знают, как обратиться к сотруднику по имени, и в случае чего не будут говорить «Эй, вы, женщина». Также в случае необходимости поблагодарить или, наоборот, сообщить о проблеме, пациенту будет легче прочесть имя на бейджике сотрудника, чем пытаться объяснить, как он выглядел.

Перевод на народный

При публикации информации всегда есть сильное искушение сформулировать всё именно так, как мы привыкли об этом говорить (или просто не переформулировать). Например, на языке законов или языке медицинской информации. К сожалению, не все граждане обладают одинаковым образованием, уровнем знаний, сосредоточенности, и способны понимать запутанный канцелярский, профессионально-медицинский, бюрократический язык, и могут в итоге упустить что-то очень важное. Поэтому рекомендуем: в любой непонятной ситуации переводите ваши объявления на народный язык, понятный каждому пациенту.

Важным свойством представляемого тестового пояснения является его четкое и понятное структурирование. Выполнение грамотного структурирования текста предполагает:

- размещение самой важной информации в начале, исключений, специальных норм, справочной информации - в конце;
- разделение текста на небольшие абзацы, содержащие законченные смысловые "порции" информации;
- описание предполагаемых процедур в виде последовательности действий в хронологическом порядке;
- выделение отдельных блоков информации для различных целевых аудиторий.

Для упрощения сложных текстов чаще всего используют три способа:

- упрощение конструкции предложений;
- замена сложных терминов простыми синонимами;
- избавление от лишних слов и предложений;
- одна мысль в одном абзаце, абзацы до 3-4 предложений;
- схемы
- списки.

По возможности, откажитесь от редко используемых терминов и профессионального сленга. Ищите их понятные аналоги в повседневной речи.

И в конце концов, спросите мнения самих пациентов. Улавливает ли читатель суть? Можно попрактиковаться на родственниках или знакомых.

Помочь в этом могут следующие инструменты:

- **Оценка читабельности текста:** позволяет определить удобство чтения материалов. Он работает для сайта, брошюр, руководств и книг <http://ru.readability.io>

- **Орфограф:** проверяет правописание на русском и английском. Переваривает отдельные тексты или целые веб-страницы <https://www.artlebedev.ru/tools/orfograf/>

- **Типограф:** программа подготовки текстов для публикации <https://www.artlebedev.ru/tools/typograf/>

Пример перевода на народный язык

Маршрутизация в системе здравоохранения Пермского края:

В настоящее время в Пермском крае сформирована трехуровневая система здравоохранения. В связи с этим, Министерством здравоохранения Пермского края принято несколько нормативно-правовых актов, которые определяют порядок маршрутизации между уровнями системы здравоохранения по различным профилям заболеваний. Порядок маршрутизации описывает условия, при которых маршрутизация осуществляется, а также содержит информацию о тех, учреждениях второго и третьего уровней, которые окажут необходимые медицинские услуги.

Нововведения в системе здравоохранения не всегда понятны пациенту, поэтому важно грамотно и просто донести эту информацию для получателей медицинских услуг.

Для того, чтобы объяснить пациенту и другим заинтересованным лицам, что такое маршрутизация в системе здравоохранения, можно использовать схемы-алгоритмы, которые позволят более наглядно объяснить, что ожидает пациента при перемещении между учреждениями разного уровня.

Схемы по маршрутизации могут быть представлены в общем виде, показывающем сам принцип организации данной работы, например, так и применительно к конкретному профилю заболевания.



Приложение № 1. Информация на стендах поликлиники

№№	Наименование пункта
1.	Наличие выписки из закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2014 год» (перечень бесплатных услуг)
2.	Наличие выписи из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст.30)
3.	Наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно
4.	Наличие информации о ценах на разные виды платных услуг
5.	Наличие информации о перечне льготных лекарств
6.	Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию
7.	Наличие информации о распределении домов по участкам
8.	Наличие информации о том, какой участковый терапевт в каком кабинете принимает
9.	Наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и номерами кабинетов
10.	Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача
11.	Наличие информации о возможности получения экстренной медицинской помощи без записи (о работе дежурного врача)
12.	Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры
13.	Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях
14.	Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу

Приложение № 2. Информация на стендах стационара

№№	Наименование пункта
1.	Наличие выписки из закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2014 год» (перечень бесплатных услуг)
2.	Наличие выписки из «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» о правах пациентов (ст.30)
3.	Наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно
4.	Наличие прайса на платные услуги
5.	Наличие информации о перечне льготных лекарств
6.	Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию
7.	Наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и номерами кабинетов
8.	Наличие информации о кабинете и времени приема главного врача
9.	Наличие информации о кабинете и времени приема старшей медсестры
10.	Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях

Приложение № 3. Информация на сайте учреждения

№ № СКВ ОЗН ОЙ	№№ ПП	Наименование пункта
<p>Приказ МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения российской федерации, органов государственной власти субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»</p>		
1.	1.	О медицинской организации:
2.	1.1.	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
3.	1.2.	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
4.	1.3.	структура и органы управления;
5.	1.4.	режим и график работы;
6.	1.5.	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
7.	1.6.	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
8.	1.7	график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты.
9.	2.	Об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
10.	3.	О страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;
11.	4.	О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
12.	5.	О медицинской деятельности медицинской организации:
13.	5.1.	о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
14.	5.2.	о видах медицинской помощи;
15.	5.3.	о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
16.	5.4.	о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных

		гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
17.	5.5.	о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
18.	5.6.	о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
19.	5.7.	о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
20.	5.8.	о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
21.	5.9.	о правилах и сроках госпитализации;
22.	5.10.	о правилах предоставления платных медицинских услуг;
23.	5.11.	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;
24.	5.12.	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);
25.	6.	О медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):
26.	6.1.	фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
27.	6.2.	сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
28.	6.3.	сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
29.	6.4.	график работы и часы приема медицинского работника;
30.	7.	О вакантных должностях;
31.	8.	О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
32.	9.	О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;
33.	10.	О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
34.	11.	О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;
35.	12.	Об отзывах потребителей услуг;
36.	13.	Иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с

		законодательством РФ.
Приказ ФФОМС от 1 декабря 2010 г. N 230 «Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»		
37.	1.	Режим работы медицинской организации
38.	2.	Условия оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи
39.	3.	О видах оказываемой медицинской помощи
40.	4.	Показатели доступности и качества медицинской помощи
41.	5.	Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно
42.	6.	Перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой со свободных цен
Требования целевых программ (программа модернизации здравоохранения - индикатор 4)		
43.	1.	автоматизированная запись на прием к врачу (индикатор 4.1)
44.	2.	информация об оказываемых услугах, детальной схеме учреждения, графиках работы врачей, информация о квалификации и опыте работы персонала (индикатор 4.5)