

ФГБОУ ВО «Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации

## ПРОГРАММА

Мастер-класс: «Система 3.0: три вопроса, которые помогут медицинской организации повысить уровень удовлетворённости пациентов»

### **Дата и место проведения:**

7 февраля 2024 года,  
8.30 – 11.00

Кафедра-центр симуляционных технологий ФГБОУ ВО «Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. 660022, г. Красноярск, ул. П. Железняка 1Е).

### **Руководитель:**

Сенченко А.Ю. - доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

### **Модераторы:**

Юрьева Е.А. - доцент, к.м.н., заведующий кафедрой управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Беляева А.В. - старший преподаватель кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

### **Актуальность:**

Создание пациентоориентированной или пациентцентричной медицинской организации влечет за собой четкое понимание проблем, с которыми сталкиваются пациенты или медицинский персонал при взаимодействии с медицинской подсистемой. Выявление, понимание и предотвращение этих проблем позволяет медицинской организации стать лучше, эффективнее достигать своих целей и повысить уровень удовлетворённости пациентов.

**Цель:** слушатели мастер-класса получают надежный и эффективный инструмент выявления проблем, стоящих перед медицинской организацией на пути повышения удовлетворённости пациентов.

### **Ожидаемые результаты:**

По итогам ОМ слушатели получают следующие знания и умения:

1. Знания об основных характеристиках пациентцентрированной и пациентоориентированной медицинских организациях;
2. Знания о типах потребителей, с которыми сталкивается медицинская организация;

3. Научатся пользоваться диагностическим инструментарием, позволяющим выявлять проблемы, с которыми сталкиваются пациенты и медицинский персонал;

4. Научатся определять приоритетные мероприятия по преодолению выявленных проблем.

### **Организационная часть**

**08:30-9:00** регистрация

**9.00-9.05.** Приветственное слово, разъяснение целей и задач мастер-класса

### **Научно-образовательная часть**

**9:05-10:00**

**Доклад: «Пациентцентрированность и пациенториентированность: две стратегии для процветания медицинской организации»**

**Докладчик: Сенченко Алексей Юрьевич (г. Красноярск)**

*доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России*

*В докладе освещаются современные представления о пациентоцентрированных и пациентоориентированных медицинских организациях, как эффективных медицинских организациях. Дается представление о том, в чем состоят различия, а в чем реализуемые этими организациями стратегии повторяют друг друга. Разъясняется в чем состоит отличие пациентов от потребителя иных услуг, и, что необходимо сделать для удовлетворения их потребностей со стороны медицинской организации.*

**10:00-10:15** Обсуждение, вопросы лектору.

**10:15-10:45** Деловая игра: «Система 3.0: три вопроса, которые помогут медицинской организации повысить уровень удовлетворённости пациентов»

**Ведущий: Сенченко Алексей Юрьевич (г. Красноярск)**

*доцент, к.м.н., доцент кафедры управления и экономики здравоохранения ИПО ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России*

*В игровой ситуации в группах при помощи методики «Система 3.0» участники выявляют потребности пациентов, обратившихся за медицинской помощью и определяют пути повышения их удовлетворённости оказанной помощью.*

**10:45-11:00** Обсуждение результатов.

Руководитель программного комитета

А. Ю. Сенченко