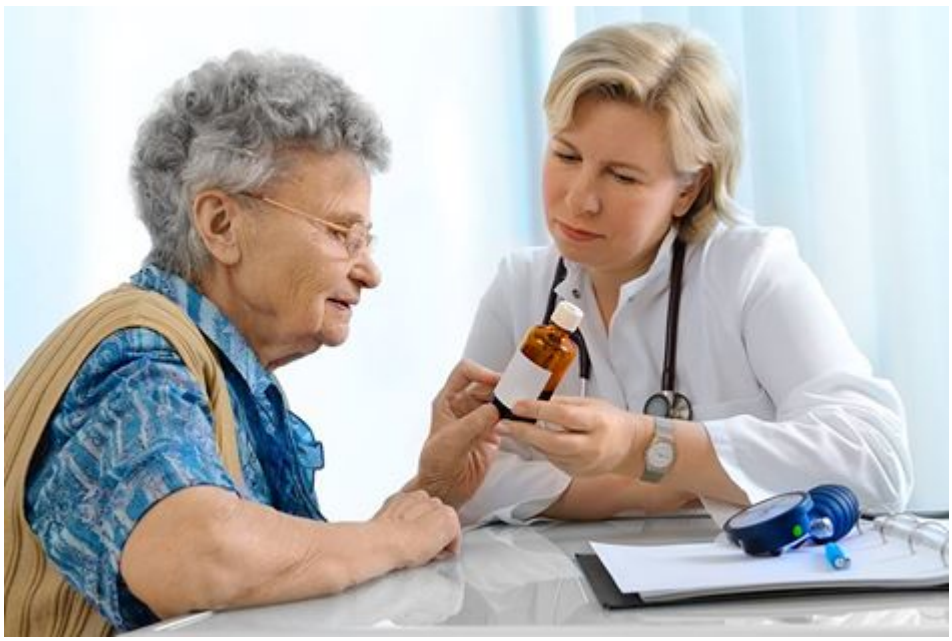
О пользе «тайных пациентов»

Одной из главных медицинских новостей в Тюменской области стало внедрение во всех населенных пунктах региона института «тайных пациентов» по аналогии с «тайными покупателями».

По словам председателя общественного совета при региональном департаменте здравоохранения Альберта Юсупова, этот эффективный и действенный метод общественного контроля за работой медицинских учреждений уже сейчас позволил главврачам и чиновникам сделать определенные выводы и улучшить работу некоторых поликлиник области.



Но далеко не все пользователи тюменского сегмента Интернета восприняли новость с энтузиазмом. Многие пишут, что «тайные пациенты» не нужны, и властям достаточно мониторить социальные сети и форумы на предмет жалоб, то есть – просто услышать всё, что пациенты и так пытаются донести до департамента здравоохранения. Однако не всё так просто.

Во-первых, многие подобные жалобы осуществляются в Интернете анонимно. Следовательно, пожаловавшийся человек не несет никакой ответственности и потому может выдать недействительную информацию.

Во-вторых, к сожалению, многие граждане жалуются не по адресу и не по существу, заваливая своими заявлениями врачей, и, тем самым, лишь усугубляют ситуацию. В итоге доходит до того, что на жалобу о плохо выполненной уборке в письменной форме вынужден отвечать

заведующий отделением или дежурный врач – вместо того, чтобы заниматься своей профессиональной деятельностью. «Тайные пациенты» обучены определенным критериям оценки деятельности медучреждения и, обладая четким заданием, более объективны.

Наконец, после показа сюжета о «тайных пациентах» по телевидению, «зашевелились» даже самые критикуемые поликлиники, а нерадивые врачи теперь опасаются их посещения, и потому улучшают своё отношение к приходящим людям. Этой теме в некоторых поликлиниках Тюмени даже были посвящены отдельные планерки.

Конечно, проверка высказанных в Интернете жалоб тоже желательна. Однако система «тайных пациентов» уже принесла первые плоды, и негативная оценка «тайного пациента» в отличие от виртуальной жалобы имеет вполне конкретный вес и последствия – выговор, лишение премиальных, а в отдельных поликлиниках уже перестроили и упростили систему приема.

Таким образом, инициативу общественного совета при региональном департаменте здравоохранения можно назвать удачной и полезной. Но пока жалобы ещё остаются и «тайные пациенты» нужны – есть, к чему стремиться.