ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3»
(ГАУЗ СО «СОКБ № 3»)

ПРИКАЗ

17.08.2026 № 318

О разработке и внедрении принципов
пациентоцентрированного подхода в ГАУЗ СО
«Свердловская областная клиническая
больница №3».

В целях соблюдения этических и деонтологических норм, формирования эффективных коммуникационных и интеграционных процессов между сотрудниками ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3» и пациентами и/или их родственниками и полной реализации законодательно закрепленных прав пациентов при получении медицинской помощи в соответствии с п. ж статьи 72 Конституции РФ, ч. 5 статьи 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приказом Минздрава России от 31.08.2022 N 586 "О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации".

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок внедрения в деятельность ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3» принципов пациентоцентрированного подхода при осуществлении медицинской деятельности согласно приложению к приказу.
2. Назначить с 17.08.2026:
2.1. Ответственным лицом за организацию работы по Порядку принципов пациентоцентрированного подхода при осуществлении медицинской деятельности по стационарной службе заместителя главного врача по медицинской части Сусоеву А.В.
2.2 Ответственным лицом за организацию работы по Порядку принципов пациентоцентрированного подхода при осуществлении медицинской деятельности по амбулаторно-поликлинической службе и.о. заместителя главного врача по АПРР Дьяконову А.М.
2.3. Ответственными лицами заведующих отделений, за организацию работы в структурных подразделениях медицинской организации Порядку принципов пациентоцентрированного подхода при оказании медицинской помощи

3. Заведующей канцелярией Большагиной И.В. ознакомить с данным приказом заинтересованных лиц.

4. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Хохлову С.П. и заместителя главного врача по КЭР Щупову Л.В.

Главный врач  А.Н. Старков

Приложение
к приказу от 17.08.2026 №318

Порядок
внедрения в деятельность ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3» принципов пациентоцентрированного подхода при осуществлении медицинской деятельности

1. Пациентоцентрированный подход – это широкое понимание взаимодействия медицинского работника с пациентом с учетом психологических и социальных характеристик пациента, которая основывается на принципе разделенной ответственности и применения биопсихосоциального подхода.

2. Пациентоцентрированный подход основывается на следующих принципах:
1) Уважение потребительских ценностей, потребностей и предпочтений.
Данный аспект отражается в обеспечении прав граждан в сфере оказания медицинской помощи. Приоритет интересов пациента ставится во главу угла.
2) Целостность, логичность и преемственность лечебно-диагностического процесса.
Пациенты в данном аспекте являются уязвимым звеном. Болезнь, которая снижает качество жизни пациента, окрашивает в негативные краски психоэмоциональный фон настроения. Пациент, видя согласованность действий со стороны медицинских работников, вселяет в себя надежду на скорейшее выздоровление.
3) Информированность пациента обо всех деталях лечебно-диагностического процесса, о ходе медико-социальной реабилитации и т.д.
Пациент по желанию должен иметь доступ к информации о своем заболевании, о клиническом состоянии, о вариантах лечения, а также о методах профилактики.
4) Создание комфортных условий пребывания пациента в процессе оказания ему медицинской помощи на всех этапах: в амбулаторно-поликлиническом учреждении, в стационаре, в отделениях реабилитации и т.д.
5) Обеспечение эмоциональной поддержки в отношении пациента.
В реализации данного принципа медицинский работник должен учитывать такие факторы, как обеспокоенность пациента по поводу своего состояния, а также исхода заболевания. Надо учитывать, что пациенты могут испытывать тревогу из-за возможных последствий болезни (инвалидизация, финансовая несостоятельность, потеря работы, проблемы в семье).
6) Создание условий общения пациента с его ближайшим окружением.
Следует уделять внимание уровню субъективного комфорта пациента, по возможности обеспечивать всестороннюю поддержку, не ограничивать его в общении с родственниками, коллегами, друзьями.
7) Обеспечение непрерывности лечебного процесса, а также оправдание ожиданий в части его видоизменения со временем.
Для обеспечения этого принципа прежде всего надо доносить подробную информацию о лекарственных препаратах, ограничениях, диетах в доступной для пациента форме.
8) Надлежащее обеспечение доступности медицинской помощи для потенциального пациента.
Это физическая доступность ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3», наличие общественного транспорта, возможность беспрепятственной записи на прием к врачу, возможность выбора врача, методики лечения.

3. Пациентоцентрированный подход к оказанию медицинской помощи применим на всех этапах оказания медицинской помощи, включая этап планирования, организации, непосредственного оказания медицинской помощи и последующей ее оценки качества.

4. Участниками пациентоцентрированного подхода являются пациенты и их родственники, медицинский и немедицинский персонал, административно-управленческий персонал.

5. Основные задачи:
5.1.увеличение лояльности пациентов путем повышения уровня информированности, доступности и понятности медицинской информации и приверженности к лечению пациентов и членов их семей;
5.2. уменьшение количества жалоб со стороны пациентов и/или их родственников;
5.3. увеличение рекомендательной активности текущих пациентов;
5.4. увеличение обращений новых пациентов;
5.5. развитие партнерских отношений между пациентом и/или его родственниками и сотрудниками ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3».
5.6. реализация механизмов поддержания лояльности сотрудников ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3», высокой степени их вовлеченности, трудоспособности, мотивированности;
5.7. поддержание высокого уровня квалификации и профессионализма сотрудников.

6. Реализация задач и принципов пациентоцентрированного подхода в условиях ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3» осуществляется путем внедрения следующих порядков:
6.1. Стратегия обеспечения безопасности пациентов
6.2. Порядок определения групп пациентов, которые особенно подвержены рискам при оказании медицинской помощи;
6.3. Порядок информирования пациентов, родственников и их законных представителей о правах и обязанностях в ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3»;
6.4. Порядок соблюдения этических норм и правил при взаимодействии с пациентами, родственниками и их законными представителями;
6.5. Порядок обеспечения культурных и религиозных потребностей пациентов, родственников и их законных представителей;
6.6. Порядок предоставления информации пациенту о плане лечения;
6.7. Порядок вовлечения пациента с членов его семьи в совместное принятие решений о лечении;
6.8. Порядок соблюдения этических норм и правил при осуществлении медицинской деятельности.

7. Методы оценки реализации пациентоцентрированного подхода:
7.1. внутренний аудит;
7.2. проведение периодических социологических опросов пациентов и/или их родственников;
7.3. интервьюирование сотрудников ГАУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №3».