



СОЗДАНИЕ И ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ в рамках реализации регионального проекта "Развитие системы первичной медико-санитарной помощи"

| | |
|--------------------------------------|--|
| Наименование медицинской организации | ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 2» |
| Руководитель медицинской организации | Дмитрий Валерьевич ОРЛОВ |
| Докладчик | Надежда Викторовна БЕЛЬЧЕНКО |

Волгоград, 2019

| № № | Наименование процесса (проекта) | Дата начала проекта | Дата окончания проекта | Руководитель проекта |
|--------|---|---------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1 | Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом | 14.01.2019 | 15.07.2019 | Турбанова Л.Н. |
| 2 | Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних | 14.01.2019 | 15.07.2019 | Турбанова Л.Н. |
| 3 | Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику | 14.01.2019 | 15.07.2019 | Турбанова Л.Н. |
| 4 | Оптимизация регистратуры | 14.01.2019 | 15.07.2019 | Турбанова Л.Н. |
| 5 | Оптимизация работы процедурного кабинета | 14.01.2019 | 15.07.2019 | Турбанова Л.Н. |

| № № | Наименование процесса (проекта) | Характеристика результата проекта и достижение целевого состояния (Целевое состояние достигнуто/не достигнуто, СОК разработан/не разработан) |
|--------|---|---|
| 1 | Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом | <p>Общий смешанный поток (первичный прием, повторный прием, обращение за направлениями к узким специалистам, выписка льготных рецептов, оформление санаторно-курортной карты,) приводило к длительному ожиданию в очереди у кабинета участкового врача- педиатра. Неравномерная нагрузка на медицинский персонал и длительное оформление медицинской документации сокращало время непосредственного контакта врача с пациентом. Для оформления медицинской документации была оптимизирована работа медицинского поста. С помощью информирования пациентов, электронной записи на первичный и повторный прием решено было сбалансированно распределить пациентов в соответствии с его потребностями. Было запланировано вести оформление медицинской документации в электронном виде в объеме 70% от приема. Планировалось внедрение системы 5С в кабинетах врачей педиатров для минимизации лишних движений и перемещений. Разработаны стандартно операционные карты. Целевое состояние не достигнуто. Длительное ожидание в очереди у кабинета врача педиатра соответствует прежним показателям.</p> |
| 2 | Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних | <p>Это процесс организации проведения осмотра на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема на 1 пациента, с целью сокращения времени проведения осмотра, равномерного распределения нагрузки между специалистами узкого профиля, в этом проекте мы достигли сокращения протяженности маршрута при прохождении проф. осмотра; и для информирования родителей о графике и месте проведения проф.осмотров, была размещена информации на сайте поликлиники. Весь комплекс мероприятий в этом проекте привел к уменьшению времени ожидания и прохождения профилактического осмотра.</p> |

| №№ | Наименование процесса (проекта) | Характеристика результата проекта и достижение целевого состояния (Целевое состояние достигнуто/не достигнуто, СОК разработан/не разработан)) |
|----|---|--|
| 3 | <p>Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику</p> | <p>Распределение потоков пациентов, требующих оказания плановой или неотложной мед.помощи, этот проект необходим для обеспечения регулирования интенсивности потоков населения, с целью создания равномерной нагрузки на врачей и распределение потока по видам, оказываемой помощи, а так же для ликвидации длительности ожидания приема пациентов. Для минимизации количества пересечений потоков условно здоровых и условно больных пациентов в поликлинике. Для этой цели была организована работа администратора холла, для предоставления посетителям информации о дальнейшем маршруте в зависимости от цели визита пациента в МО. С помощью информирования, предварительной электронной записи на первичный и повторный прием- сбалансировано распределение пациентов в соответствии с его потребностями. Оформление справок, направлений на лабораторные методы исследования все это организация работы «медицинский пост»; Для создания системы информирования пациентов о порядке и условиях оказания медицинской помощи в зависимости от его цели обращения в поликлинику, проведена методическая разработка памяток для родителей лечебного приема и здорового приема детей. Был организован отдельный блок “здорового ребенка”, и проведения проф.осмотров, с отдельным входом в поликлинику, для полноценного разделения потоков условно здоровых и условно больных пациентов; Пациенты, нуждающиеся в оказании мед.помощи при внезапных острых заболеваниях, не пересекаются с пациентами по предварительной записи и получают мед.помощь в отдельно-организованном кабинете медицинской неотложной помощи.</p> |

| № № | Наименование процесса (проекта) | Характеристика результата проекта и достижение целевого состояния (Целевое состояние достигнуто/не достигнуто, СОК разработан/не разработан)) |
|--------|------------------------------------|--|
| 4 | Оптимизация регистратуры | <p>Самое «горячее» место поликлиники. От работы регистраторов многое зависит: с каким настроением пойдет дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом. Оптимизация регистратуры -это улучшение приемно-информационной зоны. Это улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры. Это оптимизация движения медицинской документации. Это повышение эффективности работы с телефоном. Это повышение информирования пациентов. Это повышение операционной эффективности регистратуры. Это Визуальная организация регистратуры по типу «ресепшен» (отказ от заградительных стекол); Для улучшения навигации-установлены были стенды,развешаны таблички, указывающие расположение ключевых пунктов визита пациента в едином стиле. Размещены электронные стенды с расписанием приемов врачей (названия на стендах легко читаемы)Мы достигли улучшения качества пространства, комфорта в холле (было установлено достаточное количество мягких сидячих мест, ТВ с информацией приема врачей, пеленальные столики для удобства родителей наших маленьких пациентов). Было организовано картоохранилище как отдельное помещение с целью устранения очередей, назначен ответственный за работу в картоохранилище и доставку карт в кабинет лечебно диагностического приема. Подбор карт на прием производится по данным записи МИС/звонку врача. В холле регистратуры расположены инфо-стенд с расписанием приемов врачей, инфо-терминал для самозаписи в поликлинике, организованы электронные сервисы для предварительной записи на прием строго по времени.На сайте МО размещена информация об условиях, видах и объемах оказания медицинской помощи. Налажена система уведомления о невозможности приема врача в ранее назначенное время.</p> |

| №№ | Наименование процесса (проекта) | Характеристика результата проекта и достижение целевого состояния (Целевое состояние достигнуто/не достигнуто, СОК разработан/не разработан)) |
|----|--|--|
| 5 | Оптимизация работы процедурного кабинета | <p>Оптимизация работы процедурного кабинета - это доступность методов лабораторной диагностики, согласно срокам, установленным территориальной программой государственной гарантии. Это снижение времени пребывания детей и их законных представителей в поликлинике для сдачи анализов. Это улучшение комфортности пребывания. Это своевременная интерпретация результатов лечащим врачом. Это снижение риска потери результата. Мы добились уменьшения очередности пациентов в процедурный кабинет. Оптимизировали ускорение производственного процесса при заборе крови. Повысили своевременность предоставления результатов лечащему врачу. Для распределения потоков пациентов, направленных в процедурный кабинет было определено время для детей больных; и второй прием для детей здоровых и для новорожденных. Для быстрого поиска процедурного кабинета в поликлинике размещена маршрутизация-навигация.</p> |

Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом

Было

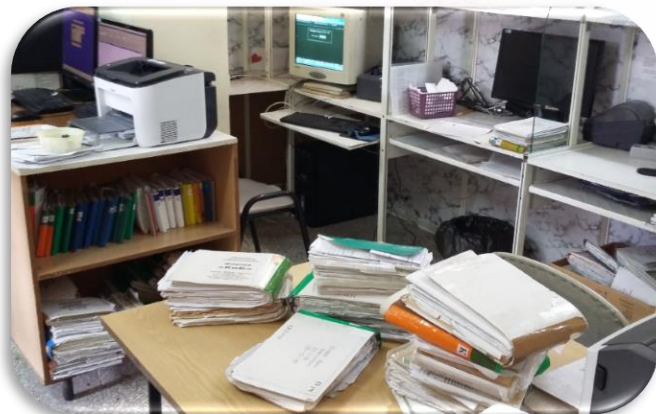


Стало

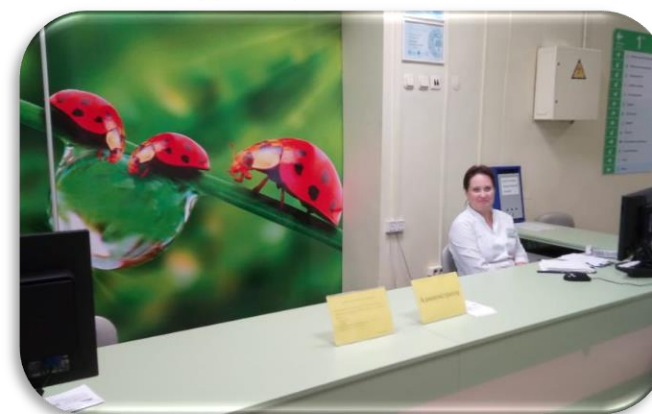
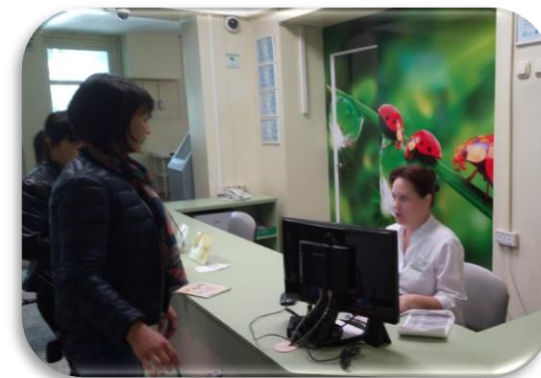


Оптимизация регистратуры

Было



Стало



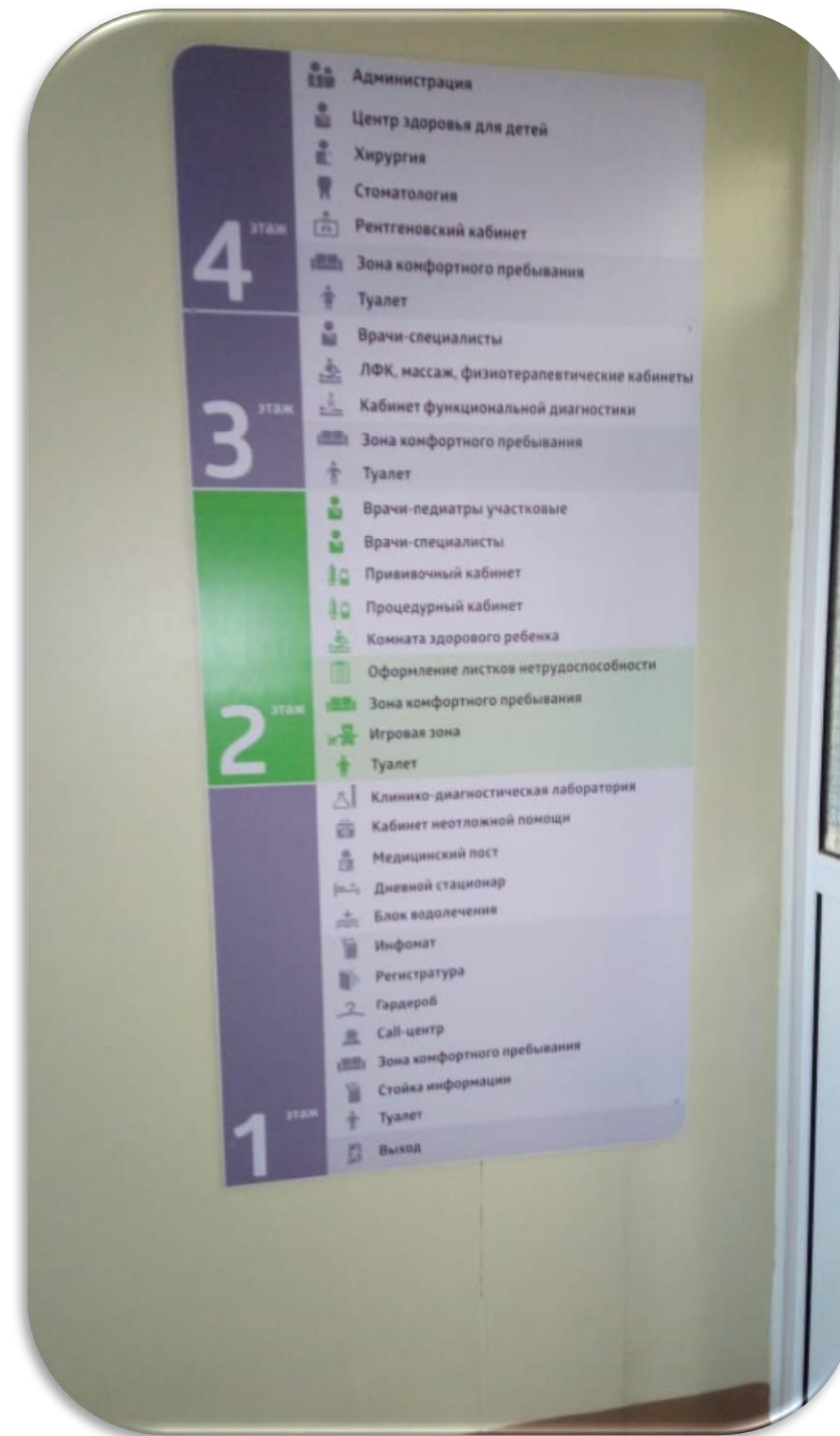
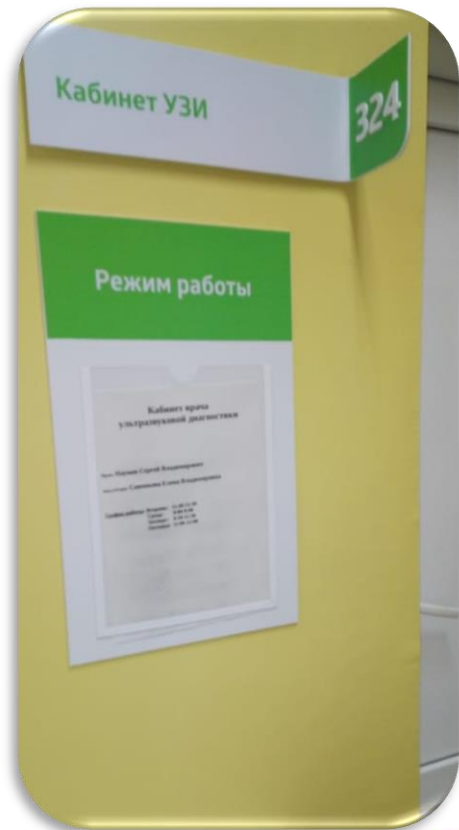
Оптимизация регистратуры, навигации, комфортной зоны ожидания.

Было



Стало





ГБУЗ "Городская детская поликлиника № 2" (г. Волжский)

| Должность и ФИО врача | 05.04 | 06.04 | 07.04 | 08.04 | 15.07.04 |
|--|-------------|-------|-------|-------------|-------------|
| Лаборатория | | | | | |
| Пасова Галина Владимировна д.м.н. доктор наук | 07.30-08.30 | | | 07.30-08.30 | 07.30-08.30 |
| Отличный Кирилл Владимирович зам. АЗС | 08.00-10.00 | | | 08.00-10.00 | 08.00-10.00 |
| Неврология | | | | | |
| Осадчая Светлана Юрьевна д.м.н. невролог | 12.00-14.00 | | | 12.00-14.00 | 12.00-14.00 |
| Нефрология | | | | | |
| Фимова Наталья Владимировна д.р.н. | 09.00-10.30 | | | 13.30-15.00 | 09.00-10.30 |
| ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИИ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ КОХЛЕАРНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ) | | | | | |
| Савельева Наталья Юрьевна д.м.н. отоларинголог | 10.00-12.30 | | | 10.00-12.30 | 10.00-12.30 |
| | 13.00-14.00 | | | 13.00-14.00 | 13.00-14.00 |
| | 14.00-15.06 | | | 14.00-15.06 | 14.00-15.06 |



Благодарю за внимание!

