Министерство здравоохранения Российской Федерации

Комитет здравоохранения Волгоградской области

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации

Государственная корпорация «РОСАТОМ»

Государственной учреждение «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

НОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА

СОЗДАНИЕ И ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

в рамках реализации регионального проекта "Развитие системы первичной медико-санитарной помощи«

ИТОГИ 2019 и ПЛАН на 2020

ГУЗ «Поликлиника №2»

(наименование медицинской организации)

Заведующий ОМО Маркина Виктория Александровна

(докладчик, должность, ФИО)

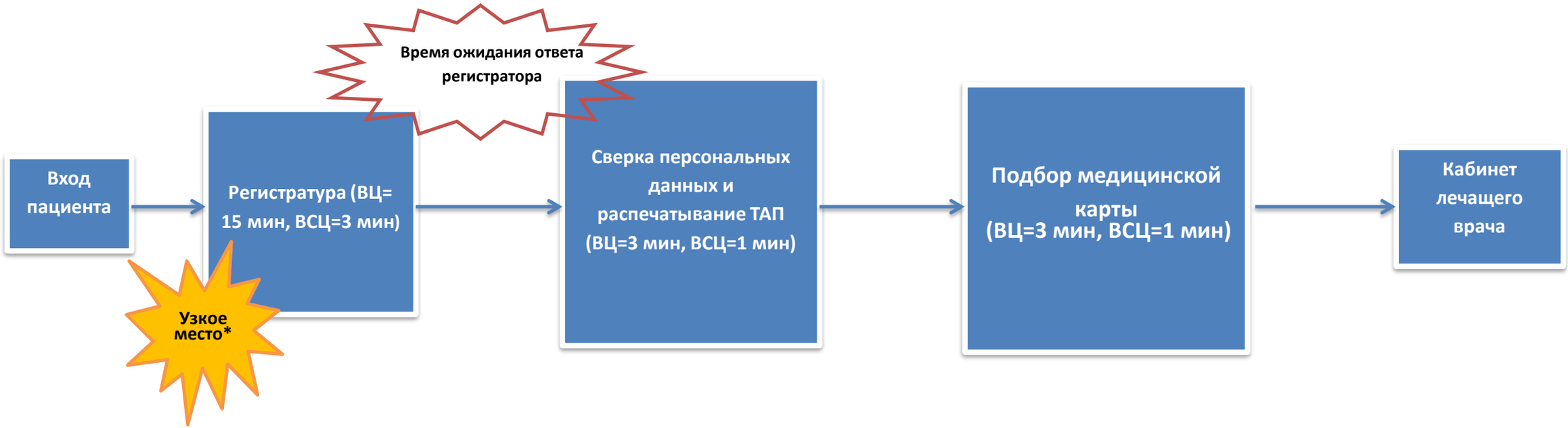
Волгоград, 2020

№№	Наименование проекта главный корпус Металлургов,8	Начало	Окончание
1	Работа регистратуры медицинской организации: подбор и доставка медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у), в кабинеты врачей, ведение картотеки поликлиники	01.04.19	22.10.19
2	Работа регистратуры медицинской организации: распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	01.04.19	22.10.19
3	Другое: организация комфортного пребывания посетителей в поликлинике	01.04.19	22.10.19
4	Лекарственное обеспечение: льготное лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан	01.04.19	22.10.19
5	Работа регистратуры медицинской организации: оформление листков нетрудоспособности, справок временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища.	01.04.19	22.10.19

Результаты проектов, реализованных в 2019 году

№№	Наименование проекта	Краткая характеристика достигнутых результатов
1	Работа регистратуры медицинской организации: подбор и доставка медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у), в кабинеты врачей, ведение картотеки поликлиники	Улучшение внешнего вида и удобства регистратуры, организация регистратуры по типу "Ресепшен"- отказ от заградительных стоек. Оптимизация рабочих мест регистраторов по системе 5S. Карты пациентов доставляются в кабинет без участия пациента.
2	Работа регистратуры медицинской организации: распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	Сокращение времени на ориентацию пациента в здании поликлиники
3	Организация комфортного пребывания посетителей в поликлинике	Повышение удовлетворенности клиентов
4	Льготное лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан	Сокращение времени, затраченного на выписку и получение льготных рецептов
5	Работа регистратуры медицинской организации: оформление листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища.	Более современная и безопасная система выдачи листка (или справки) нетрудоспособности. Сокращение времени на оформление. Исключение порчи, потери.

«Оптимизация работы регистратуры» Карта исходного состояния



ВЦ=21 мин
ВСЦ=5 мин
Кэф=23,8

*Узкое место: - ожидание в очереди;
- пересечение потоков пациентов;
- длительный контакт с больными в очереди

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было)

При входе в поликлинику из-за неудобной планировки холла, отсутствия ремонта, нет элементарных удобств для размещения пациентов: возможности обуть бахилы, раздется, сориентироваться по нужному направлению.

Картохранилище располагается на первом этаже в регистратуре, что занимает много места в фойе и мешает организовать комфортное пространство для пациентов.

Отсутствие открытой стойки администратора.

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было)

Недостаточно комфортная температура воздуха в разных зонах поликлиники в летний период и межсезонье до начала отопительного сезона и после него.

Недостаточное количество удобных мест для посетителей.

Неудобное расположение информационных стендов, нет возможности удобно присесть прочитать информацию и записать нужное.

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было)

Неудобное размещение системы навигации в зоне фронт-офиса на первом этаже приводит к увеличение длительности пребывания пациентов в поликлинике в связи с поиском нужного кабинета.

Посетители лишний раз обращаются в регистратуру, ожидают ответа регистратора, который отвлечен на ответы по телефону, поиски карт амбулаторного пациента, образуются очереди.

Было

Станет (ло)

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (стало)

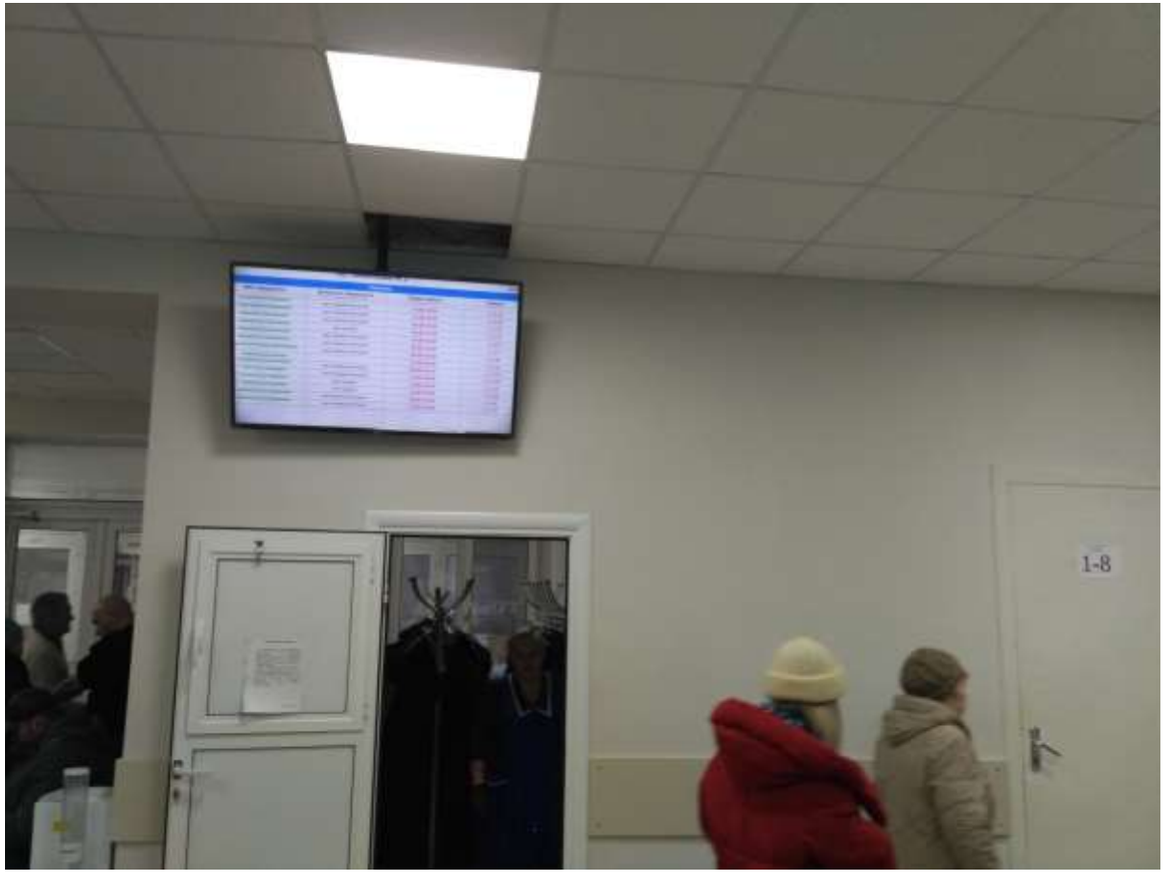
Картохранилище переместили в подвал.

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было)

Демонтаж регистратуры

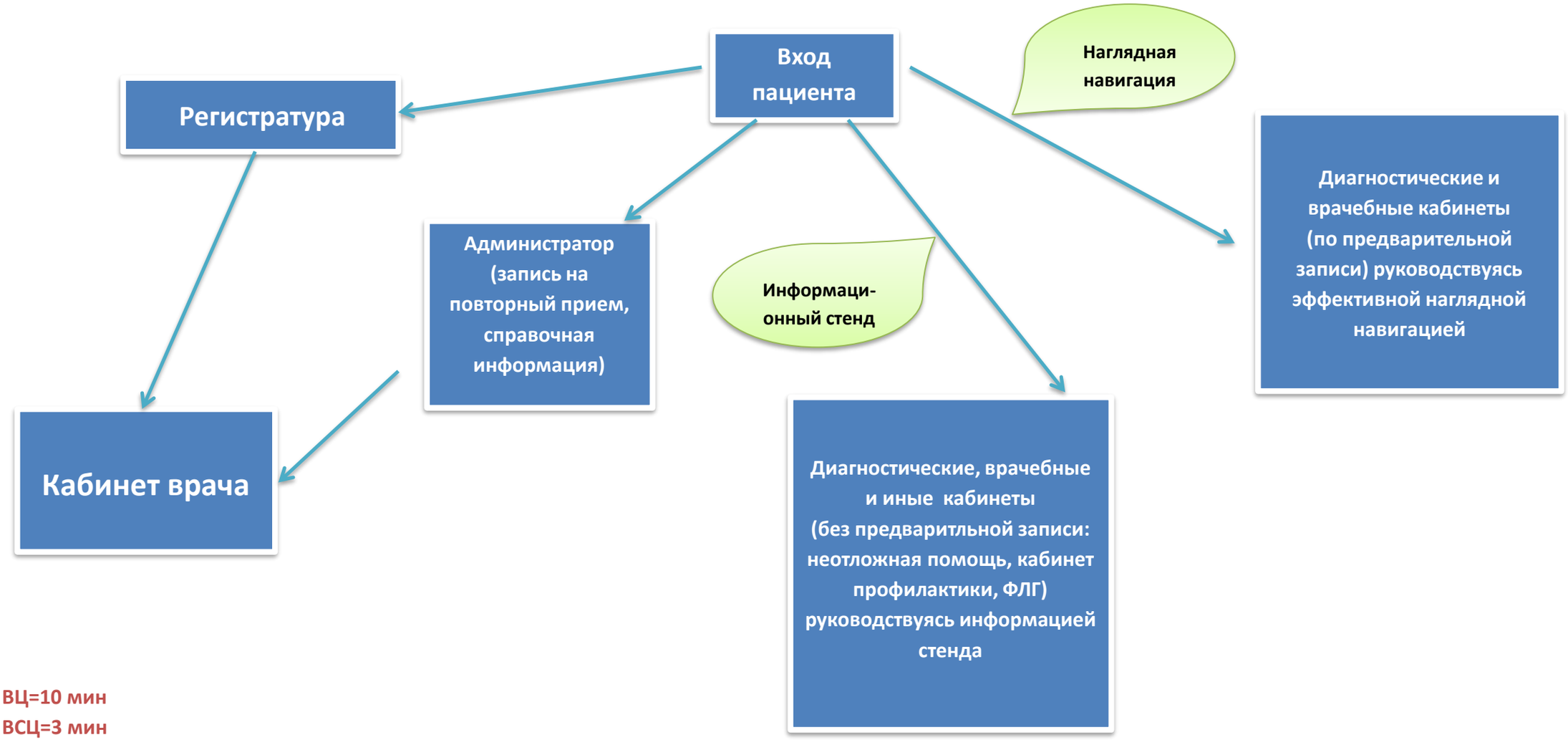
Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было)

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (стало)



Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (стало)

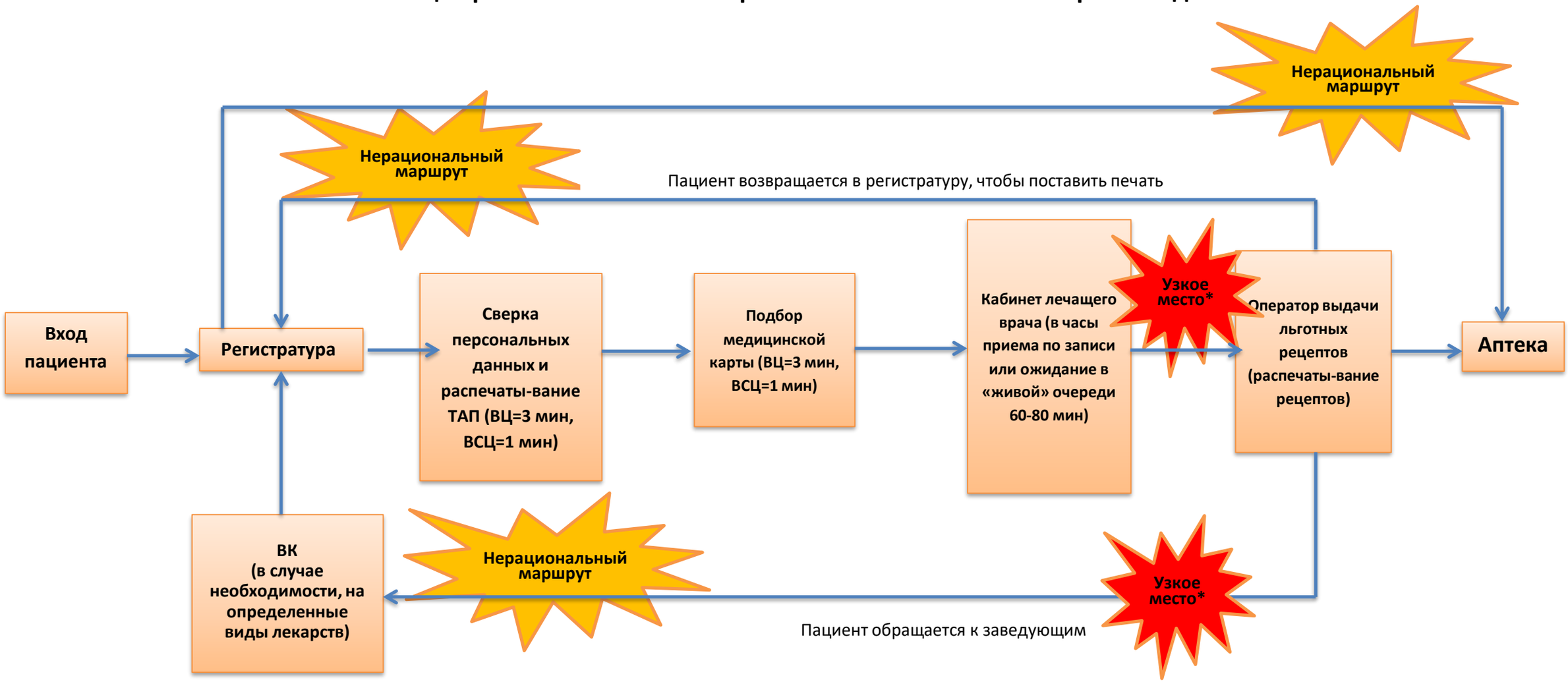
Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (стало)



ВЦ=10 мин
ВСЦ=3 мин
Кэф=29,8

«Оптимизация работы регистратуры» Карта целевого состояния

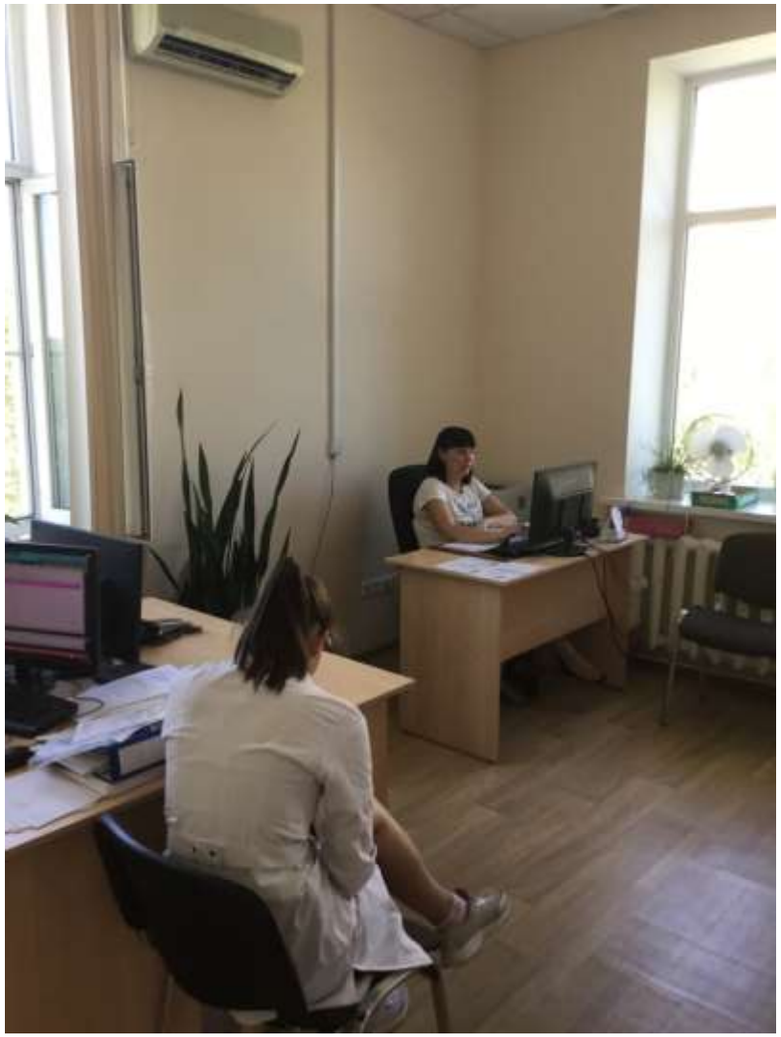
«Оптимизация работы льготного лекарственного обеспечения» Карта исходного состояния



*Узкое место: - ожидание в очереди;
- пересечение потоков пациентов;
- длительный контакт с больными в очереди

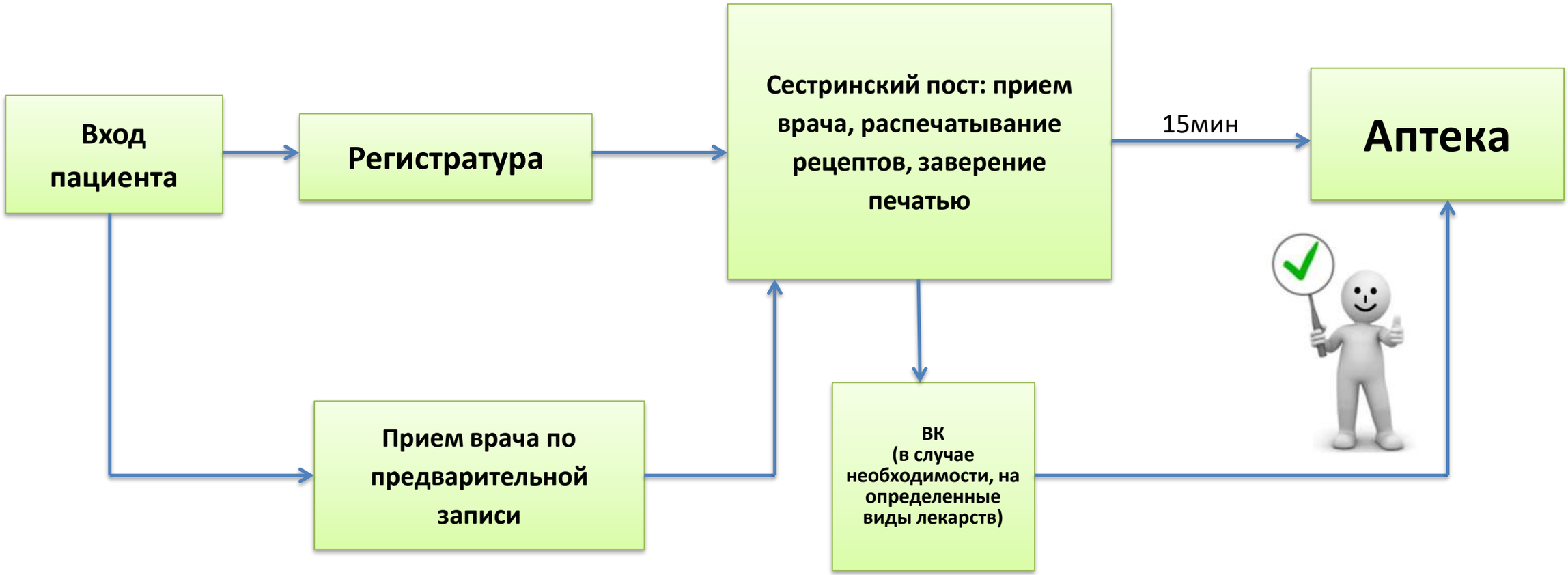
Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было/стало)

БЫЛО

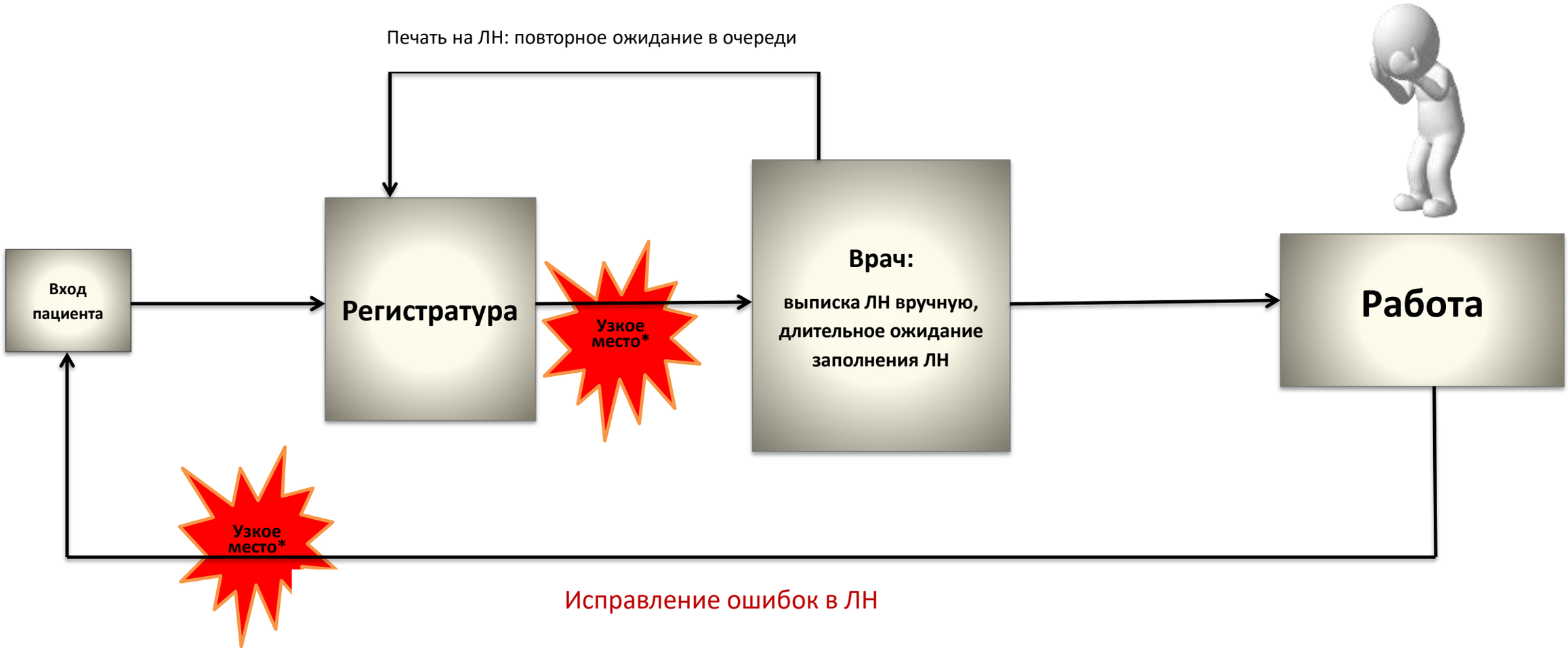


СТАЛО

«Оптимизация работы льготного лекарственного обеспечения» Карта целевого состояния



«Оптимизация выдачи листов нетрудоспособности»



*Узкое место: - ожидание в очереди;
- пересечение потоков пациентов;
- длительный контакт с больными в очереди

Карта исходного состояния

Фотографии результатов проектов, реализованных в 2019 году (было/стало)

БЫЛО

СТАЛО

«Оптимизация выдачи листов нетрудоспособности»

Вход пациент → Регистратура → Врач → Кабинет выдачи ЛН: оформление электронного ЛН → Работа

Карта целевого состояния

Достижение критериев НММО в 2019 году

№	Наименование критерия НММО	Достижение ДА/НЕТ	Значение
1	Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлинике	да	3
2	Количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках ТПГГ	да	1
3	Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов	да	6
4	Организация системы навигации в медицинской организации	да	20сек
5	Организация системы информирования в медицинской организации	да	100%
6	Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	да	
7	Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации	нет	47% (19г) (42% ян 20г)
8	Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений	да	
9	Работа системы подачи и реализации предложений по улучшению	нет	11%
10	Последовательность действий пациента в потоке процесса оказания медицинской помощи	да	
11	Организация рабочих мест по системе 5С	нет	3 шага

Проекты, запланированные на 1 полугодие 2020 г

№№	Наименование проекта	Начало	Окончание
1	Работа регистратуры медицинской организации: предварительная запись пациентов на прием к врачу (через интернет, инфомат, по телефону горячей линии, обращении в регистратуру)	01.10.19	31.03.2020
2	Работа регистратуры медицинской организации: распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	01.10.19	31.03.2020
3	Работа регистратуры медицинской организации: ведение архива медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у)	01.10.19	31.03.2020
4	Управление ресурсами в медицинской организации: управление материальными ресурсами	01.10.19	31.03.2020
5	Другое: комфортное пребывание	01.10.19	31.03.2020

Ожидаемые результаты

№№	Наименование проекта	Краткая характеристика ожидаемых результатов
1	Работа регистратуры медицинской организации: предварительная запись пациентов на прием к врачу (через интернет, инфомат, по телефону горячей линии, обращении в регистратуру)	Увеличение количества записавшихся пациентов на прием к врачу удаленно. При внедрении Call центра в объединении увеличится доступность информации не посещая поликлинику по адресу.
2	Работа регистратуры медицинской организации: распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	Сокращение времени на поиски нужного кабинета ведет к снижению пребывания пациента в поликлинике. Уменьшение временных потерь приводит к росту удовлетворенности пациентов качеством оказываемых услуг.
3	Работа регистратуры медицинской организации: ведение архива медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у)	Архив в соответствии с 5S. Документы в архиве распределены по канбану. Сокращение времени на поиск нужного документа.
4	Управление ресурсами в медицинской организации: управление материальными ресурсами	Сокращение материальных расходов на печатную продукцию, расходные материалы для печати
5	Другое: комфортное пребывание	Соединение всех лечебных корпусов района одним маршрутом. Улучшение прилегающей территории, озеленении, размещение клумб, удобных лавочек. Улучшение морально-психологического и физического состояния пациентов при посещении поликлиники

Фотографии результатов проектов, запланированные на 1 полугодие 2020

БЫЛО

Работа регистратуры медицинской организации: ведение архива медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у).

Замена двери.

Установка стеллажей, шкафов под документы.

Распределение документов по принципу канбан.

СТАЛО

Фотографии результатов проектов, запланированные на 1 полугодие 2020)

БЫЛО

Управление ресурсами в медицинской организации: управление материальными ресурсами

Выявленная проблема:

В настоящее время происходил большой перерасход печатной продукции (бланков) по АПО, которые в данный момент осуществляются на ризографе, ксероксе, в кабинете старших сестер и приемной АПО. Это приводило к увеличению расхода бумаги, краски для картриджа, износа оборудования. Хотя при установке АРМ(внедрении инфоклиники) у каждого доктора на рабочем месте имеется возможность выписки и распечатки единовременного бланка по направлению (анализы, рецепты, направления на госпитализацию,и т.д), что должно привести к сокращению материальных расходов учреждения.

Результат:

- Бланки заполнять в электронном виде лечащим врачом или на сестринском посту.
- Пустые бланки в напечатанном виде не копировать и не хранить в кабинете старших сестер.
- Сокращение материальных расходов на печатную продукцию (учитывается количество бумаги, расход краски для картриджа, работа ризографа, ксерокса и их амортизация)

СТАЛО

Фотографии проектов, запланированные на 1 полугодие 2020

Выявленная проблема:

Отсутствие обозначенного места для парковки машины скорой помощи, все заставлено личным транспортом пациентов.

Отсутствие транспортного сообщения, крытых остановочных павильонов между АПО по проспекту Ленина 145 и другими лечебными корпусами ГУЗ "Поликлиника № 2". Добраться пешком пациентам старше 65 лет, временно маломобильным пациентам достаточно трудоемко.

Отсутствие элементарных удобств на улице перед входом в здание МО (лавочек, навеса от дождя) для пребывания пациента перед посещением поликлиники или после него.

Администрация поликлиники обратилась с просьбой об изменении маршрута № 43, для удобства и доступности посещения всех корпусов поликлиники в Краснооктябрьском отделение партии «Единая Россия» и к депутатам Городской Думы.

Схема проезда к нам:

До всех лечебных корпусов Вы можете доехать автобусом № 43.

Площадь Возрождения
Улица 39-й Гвардейской Дивизии
Улица Кузнецова
Поликлиника № 2 – АПО № 2, Кузнецова, 29а (остановка напротив центрального входа)
Театр Царицынская опера
Памятник Михаилу Паникахе – Главный корпус Металлургов,8 (в 20 метрах)
Школа № 35
МФЦ
Улица Штеменко – Дневной стационар Штеменко, 15 (в 25 метрах)

Магазин Радеж
Улица Хользунова
Школа № 13
Улица Титова
Парк Гагарина
Больница Ильича
Поликлиника № 2 – АПО № 1,проспект Ленина, 145 (остановка напротив центрального входа)
Тарифная улица
Стадион Зенит
Ополченская улица
Горный посёлок
Кинотеатр Старт
Рынок ВгТЗ
ДК ВГАЗ
Улица Дзержинского
Автобаза № 4
Экономико-технический колледж
Кладбище
Алюминиевый завод

Фотографии результатов проектов, запланированные на 1 полугодие 2020

Результат:
Соединение всех
лечебных корпусов района
одним маршрутом.

Улучшение прилегающей
территории, озеленение,
размещение клумб,
удобных лавочек.

Планируется установка
остановочного павильона.

Благодарю за внимание!