



РОСАТОМ



ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ ПО АТОМНОЙ ЭНЕРГИИ «РОСАТОМ»

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**Проект: «Новая модель медицинской организации, оказывающей
первичную медико-санитарную помощь»**

ГБУЗ НО Городская поликлиника №4 Канавинского района

**Нижний Новгород
2019 г.**



Национальные цели и стратегические задачи развития страны



Демография

Здравоохранение

Образование

Жилье и городская среда

Экология

Безопасные и качественные автомобильные дороги

Производительность труда и поддержка занятости

Наука

Цифровая экономика

Культура

Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы

Международная кооперация и экспорт

Указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204

«О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»

Снижение показателей смертности населения трудоспособного возраста (до 350 случаев на 100 тыс. населения), смертности от болезней системы кровообращения (до 450 случаев на 100 тыс. населения), смертности от новообразований, в том числе от злокачественных (до 185 случаев на 100 тыс. населения), младенческой смертности (до 4,5 случая на 1 тыс. родившихся детей)

Ликвидация кадрового дефицита в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

Обеспечение охвата всех граждан профилактическими медицинскими осмотрами не реже одного раза в год

Обеспечение оптимальной доступности для населения (в том числе для жителей населенных пунктов, расположенных в отдаленных местностях) медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

Оптимизация работы медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, сокращение времени ожидания в очереди при обращении граждан в указанные медицинские организации, упрощение процедуры записи на прием к врачу

Увеличение объема экспорта медицинских услуг не менее чем в четыре раза по сравнению с 2017 годом (до 1 млрд. долларов США в год)



**Национальный проект
«Здравоохранение»**



**Федеральный проект «Развитие системы
оказания первичной медико-санитарной
помощи»**



**Приоритетный проект
«Создание новой модели медицинской
организации, оказывающей ПМСП»**



Методические материалы



https://www.rosminzdrav.ru

официальный сайт... Министерство здравоохра...

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Оценить

III ВСЕРОССИЙСКИЙ ФОРУМ ПО ОБЩЕСТВЕННОМУ ЗДОРОВЬЮ

#Ты Сильнее Минздрав Утверждает!

Государственный реестр курортного фонда Российской Федерации

Новая поликлиника

Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Материал опубликован 07 апреля 2017 в 16:32. Обновлено 18 сентября 2019 в 11:49.

Паспорт и сводный план проекта
Контактная информация
Обучающая информация
Видеоматериалы
Материалы и презентации
Стандарты

- Методические рекомендации: «Создание региональных центров организации первичной медико-санитарной помощи (РЦ ПМСП)»
- Методические рекомендации: «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»
- Методические рекомендации: «Реализация проектов по улучшению с использованием методов бережливого производства в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»
- Методическое пособие: «Эффективная система навигации в медицинской организации»



Критерии новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь



«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель Министра
здравоохранения
Российской Федерации

 Е.Г. Камкин
« 21 » апреля 2019 г.

Министерство здравоохранения Российской Федерации

Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного
дела Министерства здравоохранения Российской Федерации

Центр организации первичной медико-санитарной помощи

НОВАЯ МОДЕЛЬ
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ
ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
(2-е издание с дополнениями и уточнениями)

г. Москва
2019

22 критерия разбиты на 9 блоков

Блок 1. Управление потоками пациентов

Блок 2. Качество пространства

Блок 3. Управление запасами

Блок 4. Стандартизация процессов

Блок 5. Качество медицинской помощи

Блок 6. Доступность медицинской помощи

**Блок 7. Вовлечённость персонала в улучшения
процессов**

Блок 8. Формирование системы управления

**Блок 9. Эффективность использования
оборудования**



Блок-схема достижения критериев



Блок-схема «Достижение критериев «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»



* Методические рекомендации Минздрава РФ «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (Москва, 2019).

** Методические рекомендации Минздрава РФ «Реализация проектов по улучшению с использованием методов бережливого производства в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (Москва, 2019).



Основные характеристики медицинской организации



Главный врач поликлиники

Пудова Инна Александровна (с марта 2016 г.)

Адрес : г. Нижний Новгород, ул. Приокская, д.14

Площадь здания – 3672, 4 м², ввод в эксплуатацию – 1988 год

участие в проекте с февраля 2018 г.



	Было	Стало
Количество прикрепленного взрослого населения, чел.....	22 801	25 308
Мощность поликлиники в день (количество посещений).....	720	1350
Мощность дневного стационара (количество коек в 2 смены).....	57	57
Количество терапевтических участков.....	14	14
Укомплектованность персоналом, %		
врачи	62%	93%
ср. мед. персонал	54%	75%
Средний возраст персонала, лет	59	38



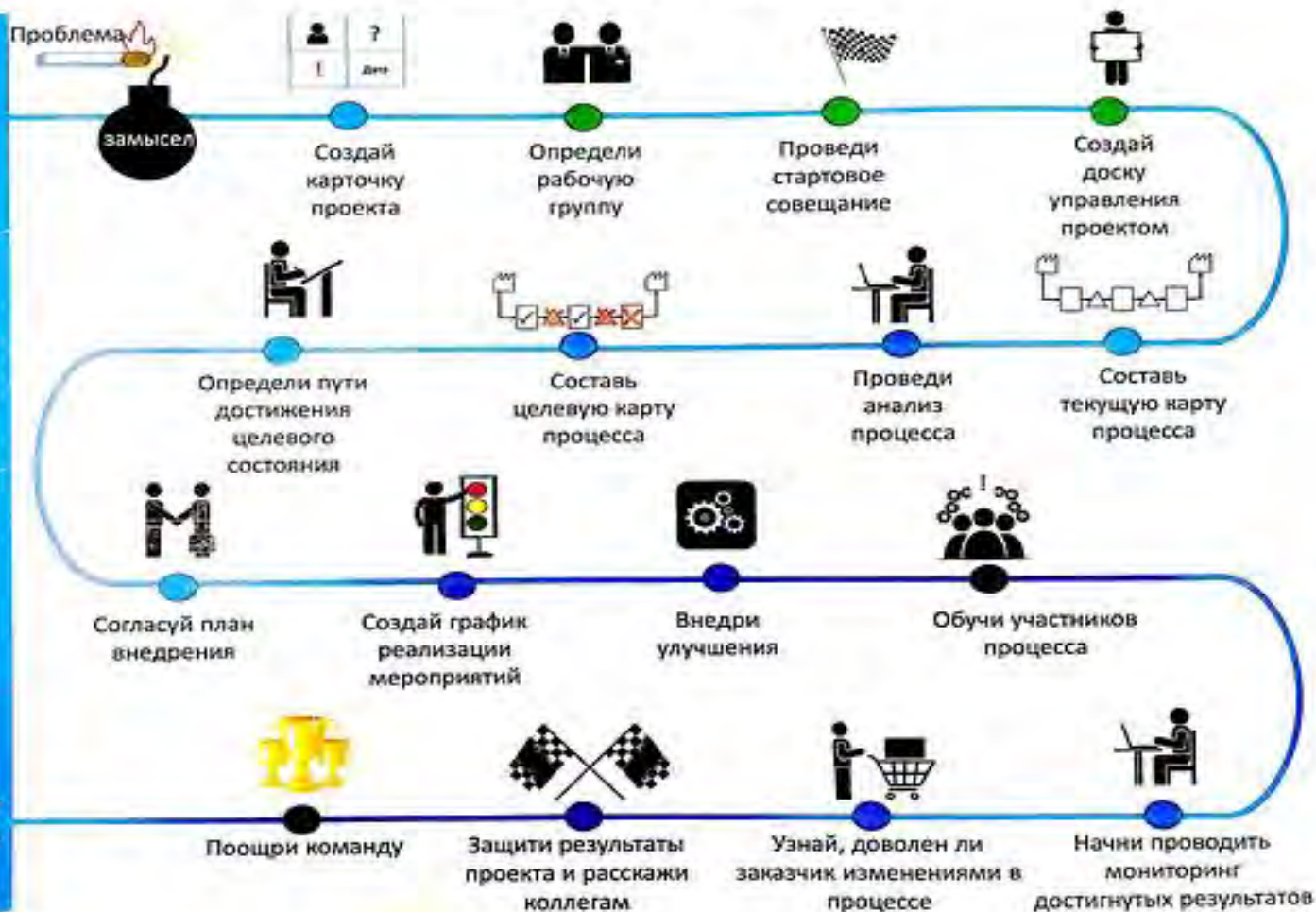
Типовые этапы реализации проектов



Фазы ПСР-проекта

- 1 Открытие ПСР-проекта
- 2 Диагностика и целевое состояние
- 3 Внедрение
- 4 Производственный контроль и закрытие проекта

Этапы реализации ПСР-проекта





ГБУЗ НО Городская поликлиника №4 Канавинского района



Презентации 6 проектов министру здравоохранения Нижегородской области Шаклунову А.А. при проведении kick-off 11.04.2018 г.





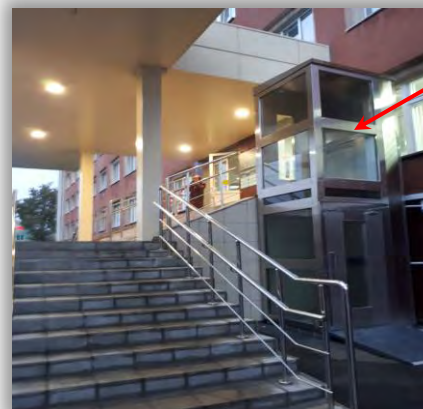
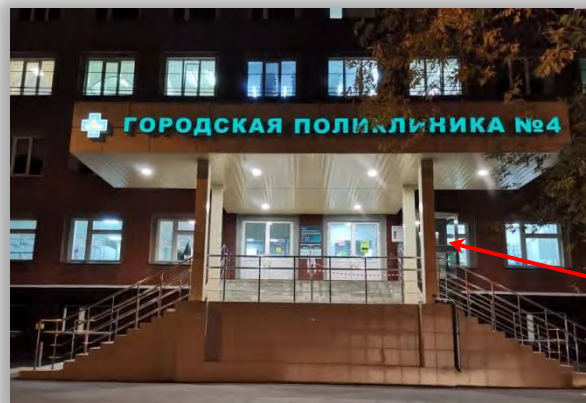
Было

Входная группа

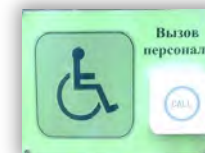
Стало



Проблема: длительное время протекания процесса (до 30 мин.) от высадки маломобильного пациента из автомобиля до подъёма в поликлинику, несмотря на наличие спецоборудования для транспортировки при входе в учреждение. Отсутствие комфорта для пациента при подъёме по ступеням лестничного марша.



Установлен подъёмник рядом с крыльцом и кнопкой вызова медперсонала для маломобильных граждан



Сокращено время подъёма более чем в 3 раза

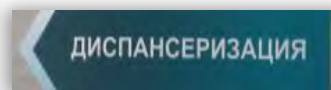
Стандартное решение в случае, если крыльцо перед входом в медицинское учреждение слишком высокое и нет возможности сделать пандус с допустимым углом подъёма



Типовая визуализация и навигация



Стало



Единый формат информационных табличек и навигации для всех учреждений, согласно бренд-буку МЗ НО

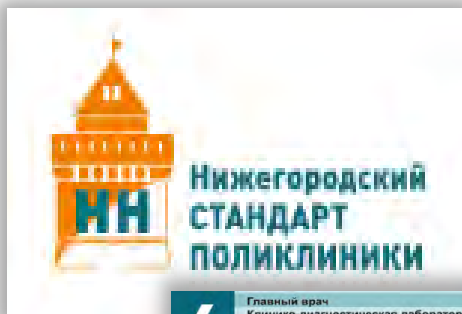


Бренд-бук для медицинских учреждений НО



POCATOM

Навигация



4 ЭТАЖ Каб. 69-96	<ul style="list-style-type: none"> Главный врач Клинико-диагностическая лаборатория Кабинет ультразвуковой диагностики Рентгенологический кабинет Городской кабинет для больных эпилепсией Городской кабинет для больных с экстропирамидными нарушениями Зав. терапевтическим отделением Врач-терапевт
3 ЭТАЖ Каб. 44-68	<ul style="list-style-type: none"> Дневной стационар Процедурный кабинет Зам. главного врача по лечебной работе Кабинет ЭКГ Врач Туалет
2 ЭТАЖ Каб. 23-43	<ul style="list-style-type: none"> Главный врач Центр Отделение Врач Врач Офис Туалет
1 ЭТАЖ Каб. 1-22	<ul style="list-style-type: none"> Регистратура Гардероб Информационный стол Аптека



ГАРДЕРОБ



СЛУЖЕБНОЕ ПОМЕЩЕНИЕ



КОЛЯСОЧНАЯ



ТУАЛЕТЫ



ЗОНА КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ



КОМНАТА МАТЕРИ И РЕБЕНКА



врач

Униформа



средний медперсонал



работник регистратуры



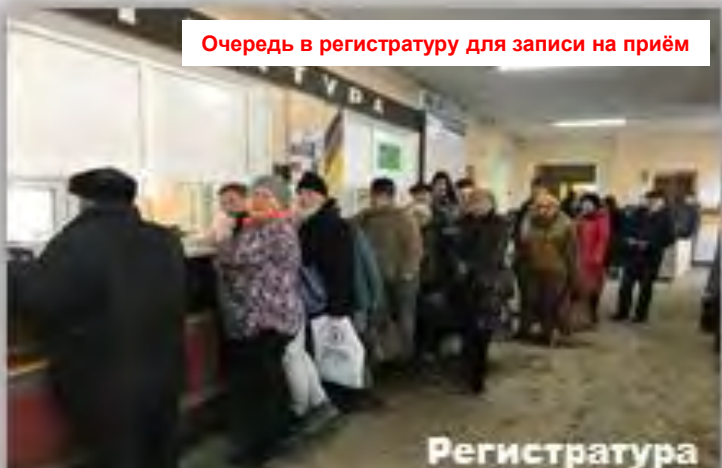
младший медперсонал



Было

Регистратура

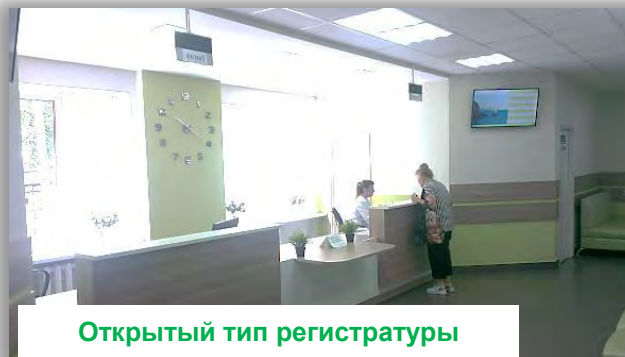
Стало



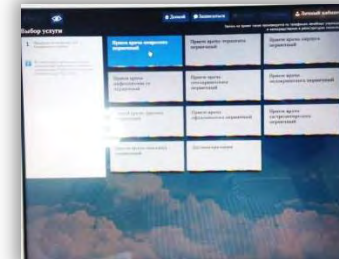
Очередь в регистратуру для записи на приём

Регистратура

Ограниченный доступ к персоналу поликлиники, закрытый тип регистратуры, все пациенты в одной очереди



Открытый тип регистратуры



Предварительная запись через сеть интернет, инфомат, регистратуру



Запись через call-центр



Картохранилище перенесено на 3-й этаж и реорганизовано по системе 5S



Длительный поиск медицинских карт

Показатель	Было	Стало	Результат
Проект: «Оптимизация работы регистратуры»			
Очередь в регистратуру, чел.	12-16	2	- 14
Время ожидания в регистратуре, мин.	до 108	3	- 105



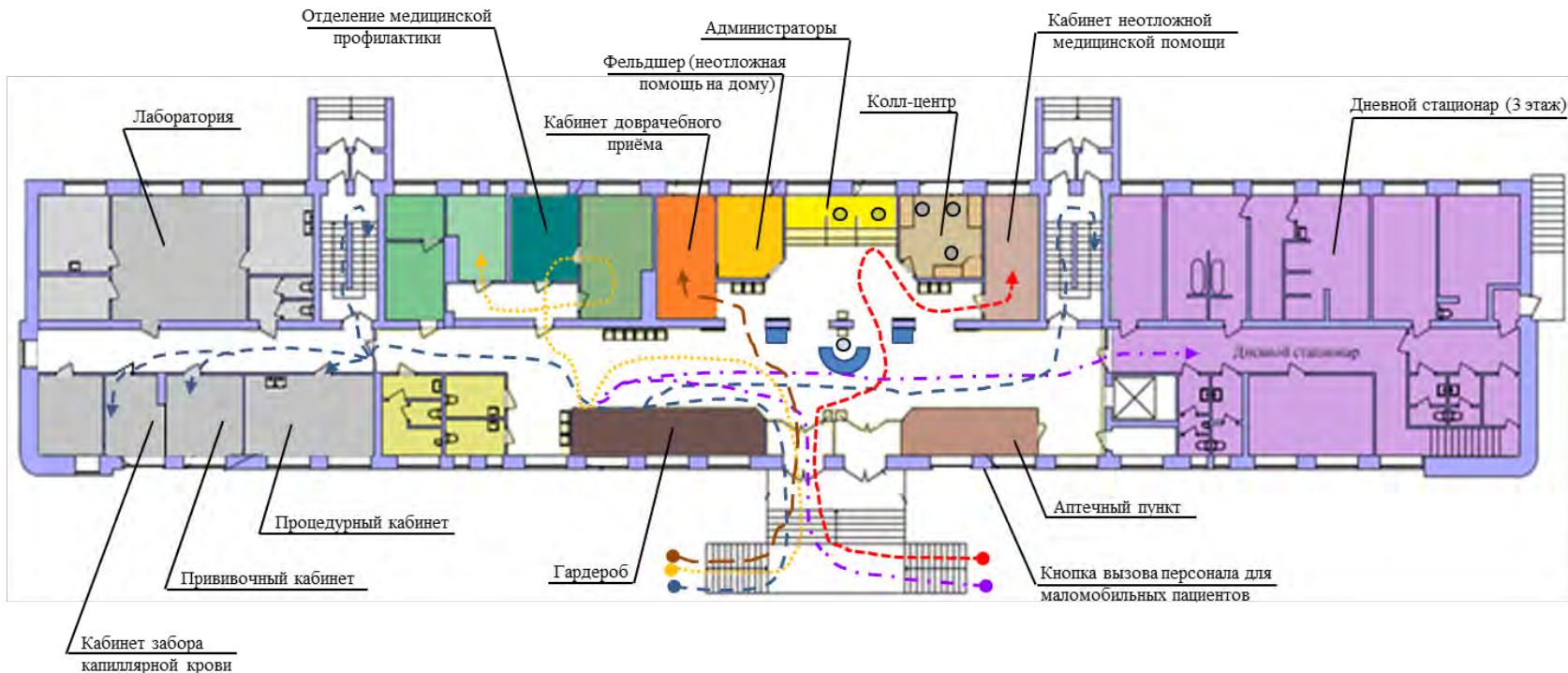
Распределение потоков пациентов



Изменена планировка помещений и расположения кабинетов по этажам

Стало

План 1-го этажа



Условные обозначения:

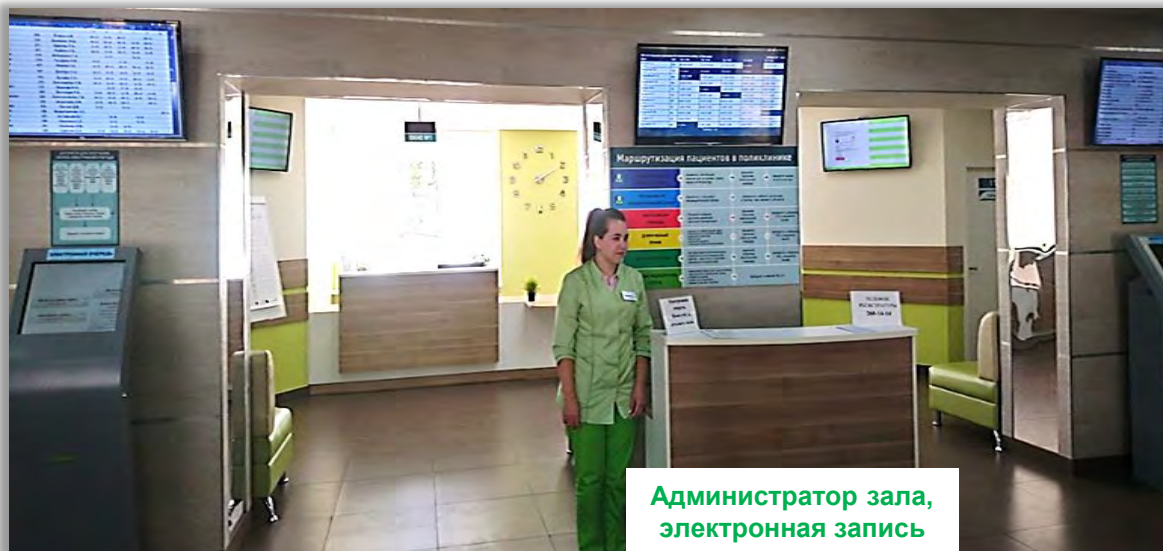
- на приём к врачу и процедурные кабинеты
- доврачебная помощь (справки, выписки)
- неотложная помощь
- дневной стационар
- медицинская профилактика



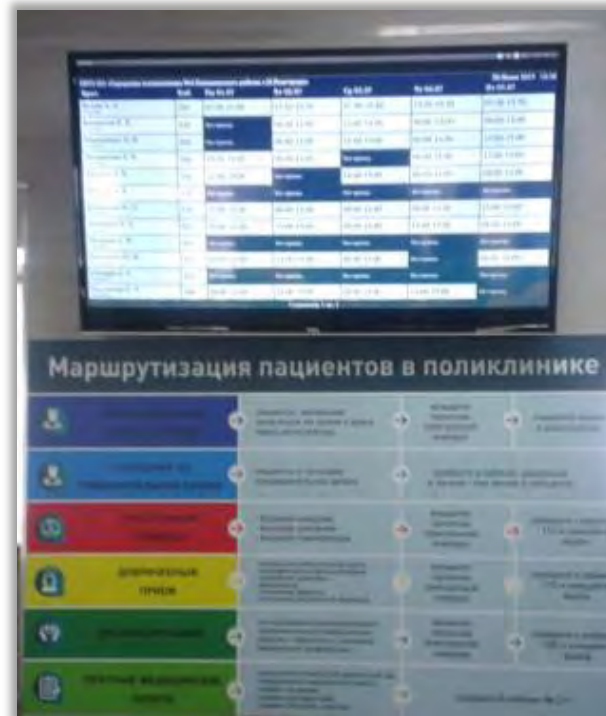
Оптимизация работы регистратуры. Управление потоками пациентов



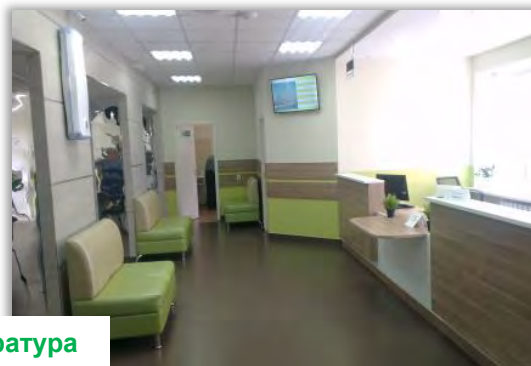
POCATOM



Администратор зала,
электронная запись



Регистратура



Организована зона комфортного пребывания для пациентов

В холле, при входе в поликлинику, установлены мониторы с расписанием работы врачей, электронной очередью, инфоматами для предварительной записи на приём к врачам, а также формирования электронной очереди в регистратуру, кабинеты доврачебного приёма, неотложной помощи, для прохождения диспансеризации или профосмотра.



Оптимизация работы картохранилища. Управление потоками пациентов



Картохранилище 3-й этаж



Регистратура 1-й этаж



Формирование набора
медицинских карт согласно
предварительной записи к врачам

Картохранилище перенесено на 3-й этаж и реорганизовано по системе 5S, улучшена систематизация хранения медицинских карт, идентификация и визуализация (цветовая маркировка) для обеспечения времени поиска сотрудниками, удовлетворяющему количеству необходимых посещений.



Регистратура (фронт-офис) медицинской организации является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

Требования:

- расположение на 1-м этаже в непосредственной близости от входа
- также в непосредственной близости от входа в поликлинику размещается гардероб
- выдача пациентам бесплатной одноразовой обуви (бахил)
- оформляется в едином стиле в соответствии с общими цветовыми решениями, используемыми в поликлинике, способствующими комфортному восприятию информационной среды



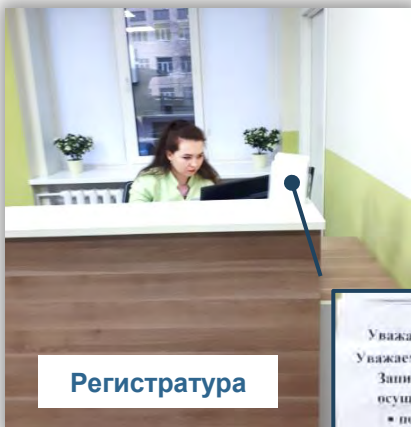
- стойка администратора холла (распределение входящего потока)
- информация о проводимых в медицинской организации исследованиях, приемах врачей-специалистов и т.п.
- информация об оказании платных медицинских услуг, а также подробная маршрутизация пациентов, обратившихся за их получением



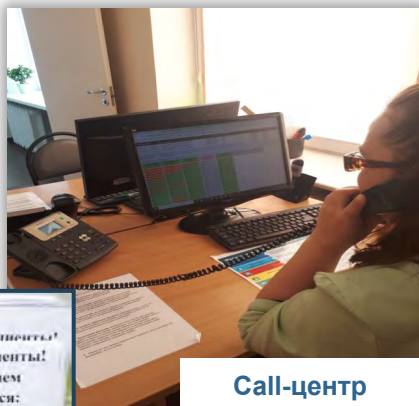
Организация предварительной записи



Запись пациента через региональную медицинскую информационную систему (РМИС) осуществляется:



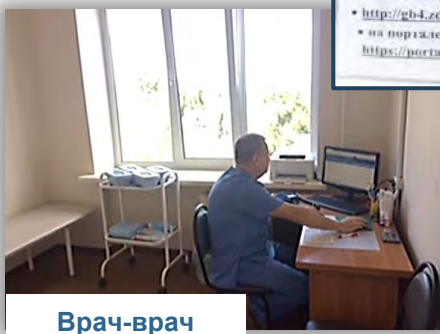
Регистратура



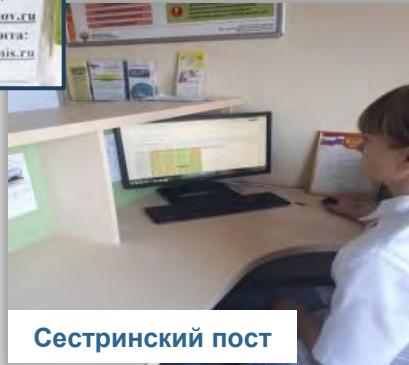
Call-центр

Уважаемые пациенты!
Уважаемые пациенты!
Запись на прием осуществляется:

- по телефону колл-центра 260-14-14
- на официальном сайте поликлиники: <http://gb4.zdrav-nnov.ru>
- на портале пациента: <https://portal52.is-mis.ru>



Врач-врач



Сестринский пост

Записаться на прием в поликлинику Вы можете:

не обращаясь в поликлинику

по телефону call-центра
(831) 260-14-14

через интернет-портал
регистратура52.рф или
portal52.is-mis.ru

на официальном сайте
поликлиники
gb4.zdrav-nnov.ru

при обращении в поликлинику

в регистратуре

на приеме у врача /
на сестринском посту

с помощью инфомата
в холле 1-го этажа

Выполнение госгарантий по обеспечению доступности медицинской помощи, записаться на приём к врачу можно разными способами

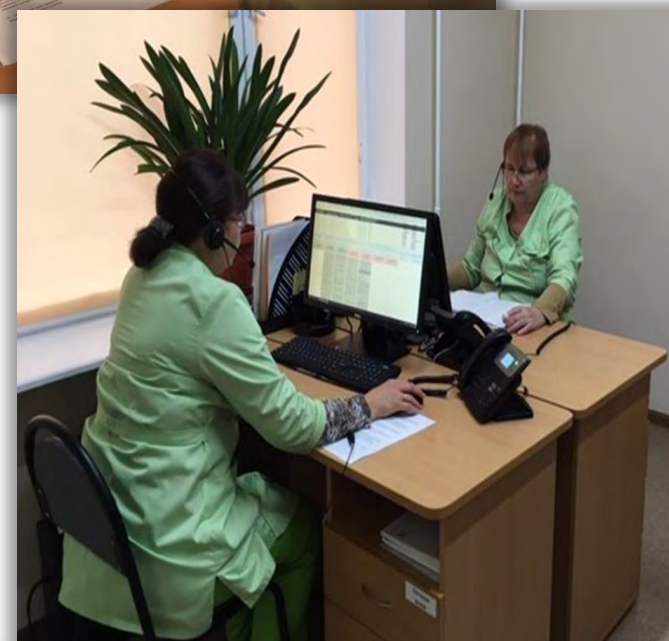
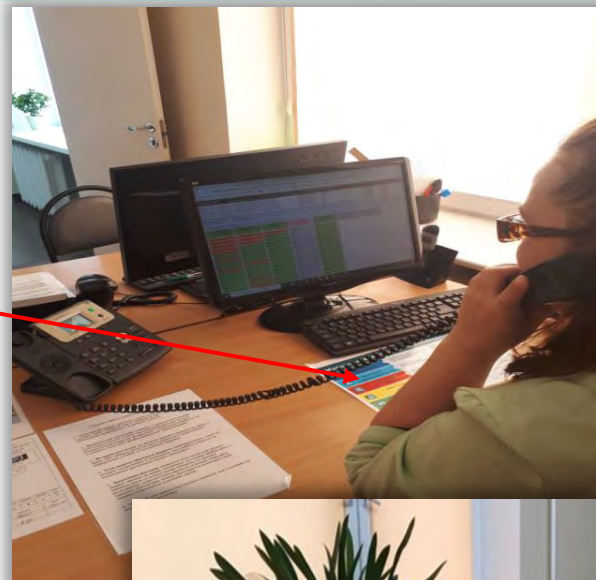


Call-центр



В работе сотрудников call-центра используются:

- многоканальная связь, специальная гарнитура, речевые модули общения;
- алгоритмы маршрутизации пациентов;
- стандарты организации рабочего пространства;
- сотрудник call-центра записывает пациента через РМИС, сведения о доступном времени (талонах) для записи через интернет отображаются с учётом записи через call-центр





Организация обратной связи с пациентами



В холле регистратуры размещён лист проблем, в котором пациенты могут записывать все проблемные ситуации, давать свои предложения и видеть принимаемые контрмеры администрацией учреждения для их решения



Управление предварительной записью в РМИС



Медицинская организация | ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского рай»
Подразделение | Терапевтическое отделение поликлиники
Наименование ресурса | Врач-терапевт участковый Задворных Ольга Николаевна
Примечание |
Начало действия | 23.07.2018
Окончание действия |
Литеры номера талона | EA
Бригада неотложной помощи |
Шаблон услуг |

Блокировки

Дата начала	Дата окончания	Комментарий
09.10.2019	09.10.2019	Профдень
11.10.2019	11.10.2019	Административный отпуск
25.10.2019	25.10.2019	Профдень

Доступные источники записи

- Портал
- Регистратура ФЭР
- Интегрированные МИС
- Call-центр
- Автозапись из ЛО
- Инфомат
- Диспетчер СММП
- Ручная запись из ЛО
- ЕПГУ

Игнорировать прикрепление

Ограничивать запись по прикреплению для источников записи

- Портал
- Регистратура ФЭР
- Интегрированные МИС
- Call-центр
- Автозапись из ЛО
- Инфомат
- Диспетчер СММП
- Ручная запись из ЛО
- ЕПГУ

ШАГ 1

- выбор всех доступных источников записи



Управление предварительной записью в РМИС



Состав ресурса + / ✕

Роль	Ресурс	Начало действия	Окончание действия
Врач(отв)	Задворных О. Н., Врач-терапевт участковый	23.07.2018	
Кабинет приема	Врачебный кабинет 304	23.07.2018	

Оказываемые услуги + / ✕

Услуга	Код	Услуга по умолчанию	Требуется подтверждение	Требуется
Прием врача-терапевта первичный	B0104701	✓		
Прием врача-терапевта повторный	B0104702			

Обслуживаемые участки

Участок | _____

Начало действия | _____

Окончание действия | _____

Запомнить Отмена

Профили

Профиль | _____

Запомнить Отмена

Условия оказания

Условия оказания | _____

Запомнить Отмена

ШАГ 2

- сформирована услуга прием врача – терапевта первичный, прием врача – терапевта повторный



Управление предварительной записью в РМИС



РЭС

Ресурсы Расписание МО **График приема** Квоты

Организация: ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского рай»

Подразделение: Терапевтическое отделение поликлиники

Ресурс: Врач-терапевт участковый Задворных Ольга Николаевна

Тип расписания	Нормативная длительность смены	Норма на количество сеансов в смену	График действует с
Сеточное	6ч.	30	23.07.2018 - 14.10.2018
Сеточное	6ч.	24	15.10.2018 -

ШАГ 3

- определена длительность приема врача- терапевта в смену – 6 часов
- определено количество сеансов (талонов) в смену – 24
- начало/ период действия графика (на месяц)



Управление предварительной записью в РМИС



Параметры графика

Организация: ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского рай»
Подразделение: Терапевтическое отделение (Землячки)
Ресурс: Врач-терапевт участковый Завадорных Ольга Николаевна

Тип расписания: **Сеточное**

Норма на количество сеансов в смену: 24
Нормативная длительность сеанса: 15 мин.
Нормативная длительность смены: 6 ч.
0 мин. [Расчитать](#)

Приоритет: Длительность сеанса
Минимальная длительность сеанса: мин.

Ограничения видимости расписания

Источник записи
Портал, ФЭР, Интегрированные МИС, Инфомат, Диспетчер СМП, ЕПГУ

Источник записи
 Портал
 Регистратура
 ФЭР
 Интегрированные МИС
 Call-центр
 Автозапись из ЛО
 Инфомат
 Диспетчер СМП
 Ручная запись из ЛО
 ЕПГУ

Для записи доступны первые: 14 дней
календарных

Время с: часов

Указать ограничение на время до записи:

[Запомнить](#) [Отмена](#)

ШАГ 4

- определена длительность одного сеанса (длительность приема одного пациента врачом-терапевтом – 15 минут)

Установлен горизонт записи
● 14 календарных дней по госгарантиям



Управление предварительной записью в РМИС



Подразделение: Терапевтическое отделение поликлиники
Ресурс: Врач-терапевт участковый Задворных Ольга Николаевна

Параметры графика
Регулярные события
Расписание

	07.10.2019 (Пн) 13:00 - 19:00	08.10.2019 (Вт) 08:00 - 14:00	09.10.2019 (Ср) Профдень	10.10.2019 (Чт) 08:00 - 14:00	11.10.2019 (Пт) Административны...
13:00		08:00	13:00	08:00	08:00
13:15		08:15	13:15	08:15	08:15
13:30		08:30	13:30	08:30	08:30
13:45		08:45	13:45	08:45	08:45
14:00		09:00	14:00	09:00	09:00
14:15		09:15	14:15	09:15	09:15
14:30		09:30	14:30	09:30	09:30
14:45		09:45	14:45	09:45	09:45
15:00		10:00	15:00	10:00	10:00
15:15		10:15	15:15	10:15	10:15
15:30		10:30	15:30	10:30	10:30
15:45		10:45	15:45	10:45	10:45
16:00		11:00	16:00	11:00	11:00
16:15		11:15	16:15	11:15	11:15
16:30		11:30	16:30	11:30	11:30
16:45		11:45	16:45	11:45	11:45
17:00		12:00	17:00	12:30	12:00
17:15		12:15	17:15	12:45	12:15
17:30		12:30	17:30	13:00	12:30
17:45		12:45	17:45	13:15	12:45
18:00		13:00	18:00	13:30	13:00
18:15		13:15	18:15	13:45	13:15
18:30		13:30	18:30		13:30
18:45		13:45	18:45		13:45

Цветная маркировка ячеек позволяет оперативно определить:

- свободно/занято
- услуга не оказывается в данный момент времени
- первичный/повторный прием врача
- причины отсутствия врача
отпуск/профдень/больничный/иные причины



Управление предварительной записью в РМИС



Быстрый поиск | Расширенный поиск

Пациент:

МО:

Отделение:

Ресурс:

Участок:

Сотрудник:

Услуга:

По телефону | Лично

Период: -

МО	Отделение	Наименование	Услуга	Специальность	Участок	Свободные талоны	30.09.2019	01.10.2019	02.10.2019	03.10.2019	04.10.2019	05.10.2019	06.10.2019
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Степанова Елизавета Сергеевна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	24	24	08:00-14:00	08:00-14:00	08:00-14:00	08:00-14:00	08:00-14:00		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Литова Дина Викторовна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	20	20	14:00-19:00	13:30-19:30	07:30-13:30	13:30-19:30	07:30-13:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Пайкина Елена Сергеевна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	19	19	08:00-14:00	07:30-13:30	13:30-19:30	07:30-13:30	13:30-19:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Белов Андрей Александрович	Прием врача-терапевта ...	Терапия	19	19	07:30-13:30	07:30-13:30	13:30-19:30	07:30-13:30	13:30-19:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Пленкова Ирина Михайловна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	15	15	08:00-14:00	13:00-19:00	08:00-14:00	13:00-19:00	Профдень		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Задворных Ольга Николаевна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	9	9	13:00-19:00	08:00-14:00	13:00-19:00	08:00-14:00	08:00-14:00		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Атанан-Захарченко Катерина Владимировна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	8	8	07:30-13:30	13:30-19:30	Профдень	13:30-19:30	07:30-13:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Стегара Анна Степановна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	7	7	13:00-19:00	08:00-14:00	13:00-19:00	Профдень	13:00-19:00		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Маслов Алексей Евгеньевич	Прием врача-терапевта ...	Терапия	участок 1, учас...	3	Профдень	Иное	Иное	13:30-19:30	13:30-19:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Ванюская Евгения Владимировна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	0	0	Ежегодный отпуск	Ежегодный отпуск	Ежегодный отпуск	Ежегодный отпуск	Ежегодный отпуск		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Никонова Наталья Львовна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	0	0	Больничный лист	Больничный лист	Больничный лист	Больничный лист	Больничный лист		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Иванисова Елена Владимировна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	0	0	08:00-14:00	13:30-19:30	07:30-13:30	13:30-19:30	07:30-13:30		
ГБУЗ НО «Горо...	Терапевтическ...	Врач-терапевт участковый Багрова Светлана Леонидовна	Прием врача-терапевта ...	Терапия	0	0	16:00-19:00	16:00-19:00	16:00-19:00	16:00-19:00	16:00-19:00		

Возможно оперативно определить:

- дни, часы приема врача
- причины отсутствия врача - отпуск/профдень/больничный/иные причины



Запись через инфомат в поликлинике или интернет-портал пациента **portal52.is-mis.ru**



Выбор ЛПУ

Выберите лечебное учреждение, в которое хотите записаться. Для этого сначала выберите район проживания, а затем соответствующее ЛПУ.

Выбор услуги

В списке представлены все услуги выбранных лечебных учреждений. Нажмите на название интересующей Вас услуги.

Выбор дня приема

Запись на прием также производится по телефону лечебных учреждений и непосредственно в регистратурах поликлиник.

Выбор времени приема

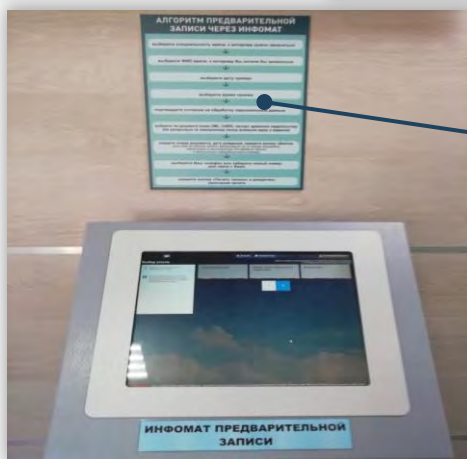
Нажмите на время приема, которое подходит Вам.

Выбор ЛПУ

Выбор услуги

Выбор дня приема

Выбор времени приема



Алгоритм предварительной записи через инфомат (дублирует навигацию портала)



Запись через интернет-портал ГОСУСЛУГИ



РОСАТОМ

The screenshots illustrate the following steps:

- Step 1:** Home screen of the GOSUSLUGI portal. The 'Услуги' (Services) section is active, showing 'Запись к врачу' (Book a doctor) as one of the available services.
- Step 2:** 'Запись к врачу' screen. The user is prompted to select a region. 'Нижегородская область' (Nizhny Novgorod region) is selected.
- Step 3:** Selection of the medical organization: 'ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Н.Новгорода»' (City Polyclinic No. 4 of the Kanavinsky District of Nizhny Novgorod).
- Step 4:** Selection of the doctor: 'Задворных Ольга Николаевна' (Zadornaya Olga Nikolaevna).
- Step 5:** Selection of the date and time. The calendar shows the month of October 2019. The appointment is scheduled for October 2nd, 2019, at 13:45.



Структура предварительной записи



Показатель		Было	Стало	Результат	
Проект: «Оптимизация работы регистратуры»					
Удалённая запись, минуя регистратуру	call-центр	30%	12%	77%	+65%
	врач-врач	35%			
	интернет-портал	9%			
	инфомат	3%			
Запись через регистратуру		88%	23%		

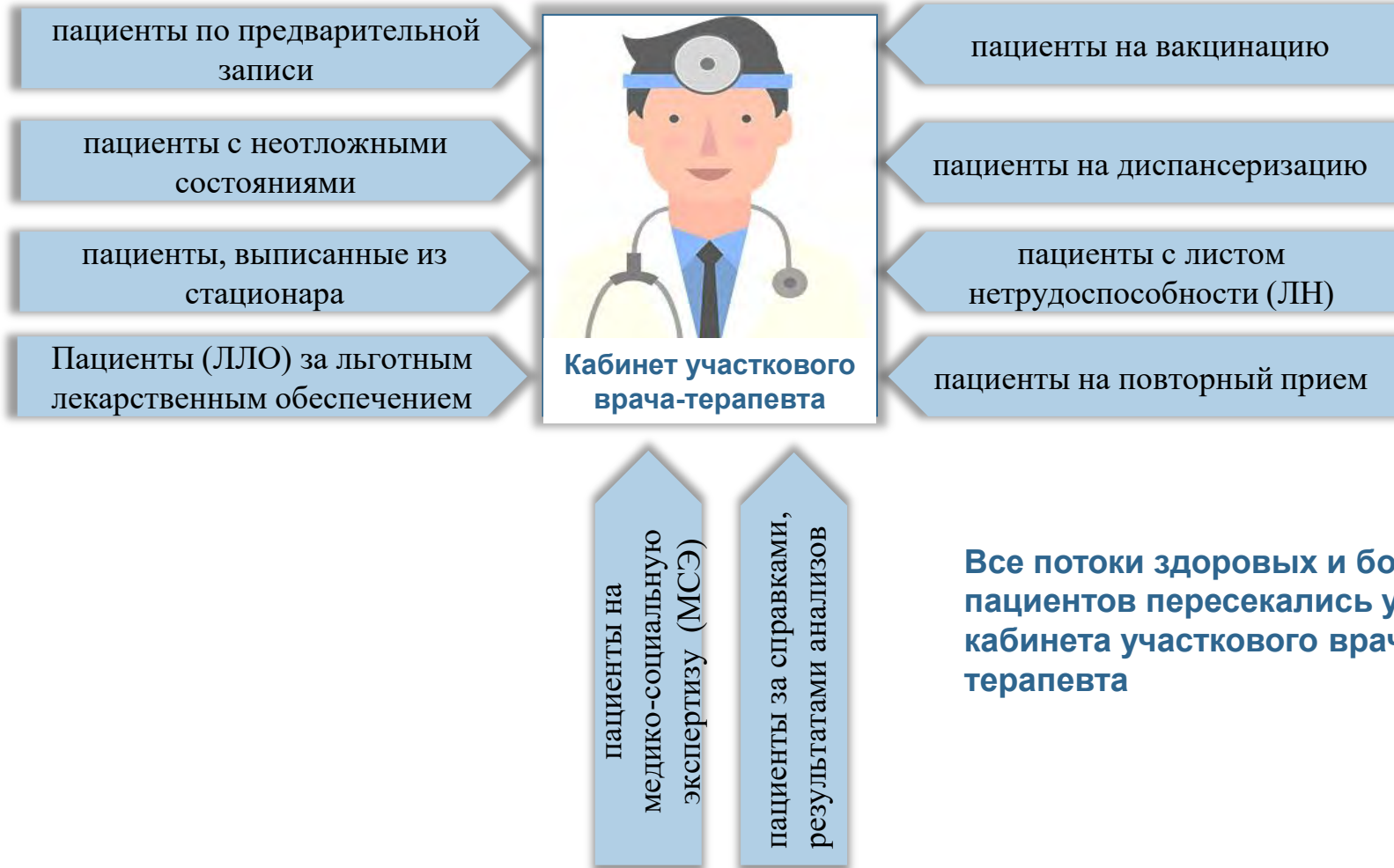
Согласно критерию 17, доля записи без посещения регистратуры должна быть **не менее 50%**



Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



Было Поликлиника





Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



Проблемы

- ❑ большие очереди у кабинетов (очередь в среднем 11-12 человек, время ожидания около 190 минут)
- ❑ длительное ожидание записи на прием врача терапевта
- ❑ пересечение потоков пациентов с различными целями
- ❑ дублирование информации на бумажном носителе, потеря информации, большое количество журналов и направлений в бумажном варианте, ведение амбулаторных карт в бумажном варианте
- ❑ неравномерная загрузка врача в разные часы и дни недели
- ❑ неравномерная загрузка врача и медицинской сестры
- ❑ нерациональное использование рабочего времени медицинской сестры
- ❑ недостаточно времени остаётся для непосредственной работы с пациентами
- ❑ некачественное заполнение документации



Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



Стало (этап 1)





Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



Стало (этап 2)

пациенты по предварительной записи

организация записи пациентов из стационара по системе врач-врач в РМИС (НОКОД, ГКБ №5 проект)

Поликлиника



07.10.2016 (Пон) 13.00 - 15.00 (24)	08.10.2016 (Вто) 08.00 - 14.00 (24)	09.10.2016 (Сре) 13.00 - 19.00 (24) ГлобФем	10.10.2016 (Чет) 08.00 - 14.00 (22)
13.00 Петрова З.М. 05.0.	08.00	13.00	08.00 Глушова К.И. 06.01.
13.15	08.15 Аллимов В.О. 07.07.1.	13.15	08.15 Миронова Е.И. 30.1.
13.30	08.30 Захарина Т.Н. 16.06.	13.30	08.30
13.45	08.45 Давашин С.М. 04.01.	13.45	08.45
14.00	09.00 Тарасова А.С. 09.0.	14.00	09.00
14.15	09.15 Прохорова Л.А. 18.0.	14.15	09.15
14.30	09.30 Заленцова Л.Н. 20.01.	14.30	09.30 Рамзанова Н.Т. 00.
14.45	09.45 Латтева Е.Ф. 01.01.	14.45	09.45
15.00 Булаева С.О. 29.12.	10.00 Ишани Г.Ю. 13.09.1.	15.00	10.00 Удалова Н.А. 20.09.
15.15	10.15 Мельников В.А. 01.1.	15.15	10.15
15.30	10.30	15.30	10.30
15.45	10.45	15.45	10.45
16.00	11.00 Коркина Н.М. 28.10.	16.00	11.00
16.15	11.15	16.15	11.15
16.30	11.30	16.30	11.30
16.45 Сосунева О.В. 04.0.	11.45 Удалова Н.А. 10.05.	16.45	11.45
17.00 Мецдиарова Л.Е. 14.	12.00 Шадрина А.А. 16.09.	17.00	12.30 Услуга не оказывается...
17.15 Савенкумова А.Т. 1.	12.15 Услуга не оказывается...	17.15 Услуга не оказывается...	12.45 Услуга не оказывается...
17.30 Машкина Н.А. 03.07.	12.30 Услуга не оказывается...	17.30 Услуга не оказывается...	13.00 Породина Ю.С. 06.0.
17.45 Услуга не оказывается...	12.45 Услуга не оказывается...	17.45 Услуга не оказывается...	13.15 Услуга не оказывается...
18.00 Услуга не оказывается...	13.00 Услуга не оказывается...	18.00 Услуга не оказывается...	13.30 Услуга не оказывается...
18.15 Услуга не оказывается...	13.15 Услуга не оказывается...	18.15 Услуга не оказывается...	13.45 Услуга не оказывается...
18.30 Услуга не оказывается...	13.30 Услуга не оказывается...	18.30 Услуга не оказывается...	
18.45 Услуга не оказывается...	13.45 Услуга не оказывается...	18.45 Услуга не оказывается...	

организация записи на повторный прием в РМИС

пациенты, выписанные из стационара

пациенты на повторный прием

пациенты на медико-социальную экспертизу (МСЭ)


пациенты с листом нетрудоспособности (ЛН)



Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



Стало (этап 3)



**Кабинет участкового
врача-терапевта**

07.10.2019 (Пн)		08.10.2019 (Вт)		09.10.2019 (Ср)		10.10.2019 (Чт)		11.10.2019 (Пт)	
13:00 - 19:00		08:00 - 14:00		Праздник		08:00 - 14:00		Административн.	
13:00	08:00	13:00	08:00	13:00	08:00	13:00	08:00	13:00	08:00
13:15	08:15	13:15	08:15	13:15	08:15	13:15	08:15	13:15	08:15
13:30	08:30	13:30	08:30	13:30	08:30	13:30	08:30	13:30	08:30
13:45	08:45	13:45	08:45	13:45	08:45	13:45	08:45	13:45	08:45
14:00	09:00	14:00	09:00	14:00	09:00	14:00	09:00	14:00	09:00
14:15	09:15	14:15	09:15	14:15	09:15	14:15	09:15	14:15	09:15
14:30	09:30	14:30	09:30	14:30	09:30	14:30	09:30	14:30	09:30
14:45	09:45	14:45	09:45	14:45	09:45	14:45	09:45	14:45	09:45
15:00	10:00	15:00	10:00	15:00	10:00	15:00	10:00	15:00	10:00
15:15	10:15	15:15	10:15	15:15	10:15	15:15	10:15	15:15	10:15
15:30	10:30	15:30	10:30	15:30	10:30	15:30	10:30	15:30	10:30
15:45	10:45	15:45	10:45	15:45	10:45	15:45	10:45	15:45	10:45
16:00	11:00	16:00	11:00	16:00	11:00	16:00	11:00	16:00	11:00
16:15	11:15	16:15	11:15	16:15	11:15	16:15	11:15	16:15	11:15
16:30	11:30	16:30	11:30	16:30	11:30	16:30	11:30	16:30	11:30
16:45	11:45	16:45	11:45	16:45	11:45	16:45	11:45	16:45	11:45
17:00	12:00	17:00	12:00	17:00	12:00	17:00	12:00	17:00	12:00
17:15	12:15	17:15	12:15	17:15	12:15	17:15	12:15	17:15	12:15
17:30	12:30	17:30	12:30	17:30	12:30	17:30	12:30	17:30	12:30
17:45	12:45	17:45	12:45	17:45	12:45	17:45	12:45	17:45	12:45
18:00	13:00	18:00	13:00	18:00	13:00	18:00	13:00	18:00	13:00
18:15	13:15	18:15	13:15	18:15	13:15	18:15	13:15	18:15	13:15
18:30	13:30	18:30	13:30	18:30	13:30	18:30	13:30	18:30	13:30
18:45	13:45	18:45	13:45	18:45	13:45	18:45	13:45	18:45	13:45

Увеличено время приёма
участкового врача-терапевта
с 4 до 6 часов за счёт
организации медицинской
помощи на дому силами
выездной бригады
фельдшеров

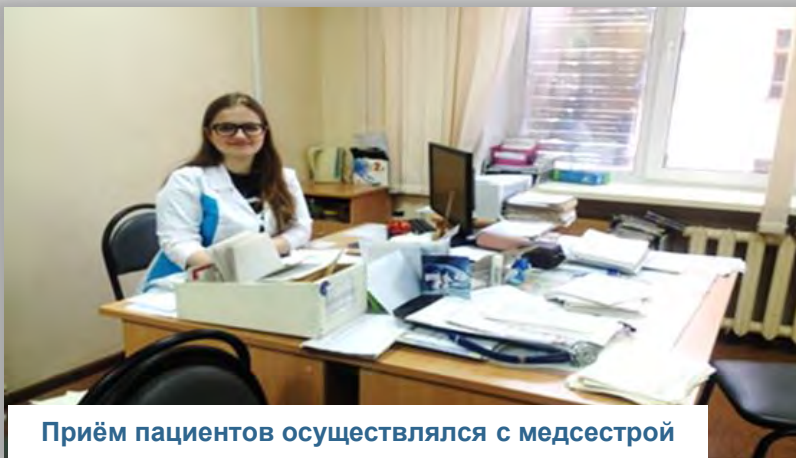
Количество талонов на приём
к участковому врачу-
терапевту увеличилось
с 16 до 24, т.к. интервалы
предварительной записи
составляют 15 мин.



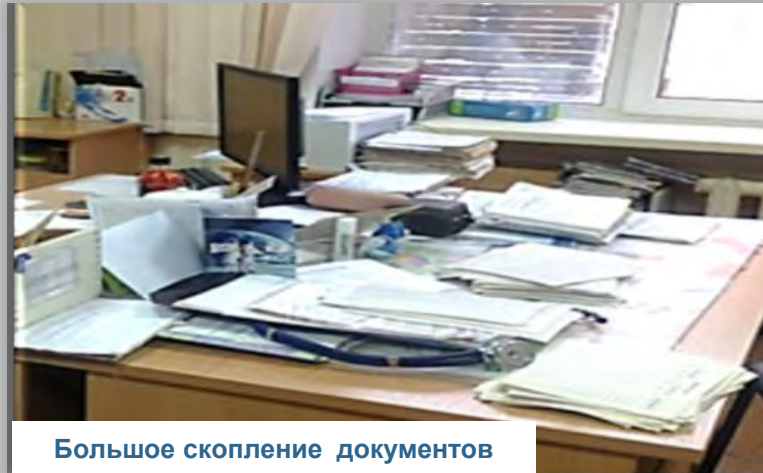
Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



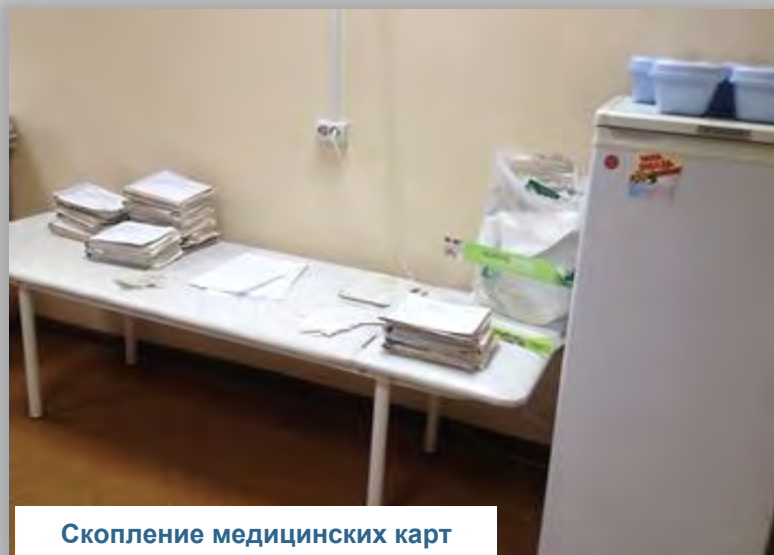
Было



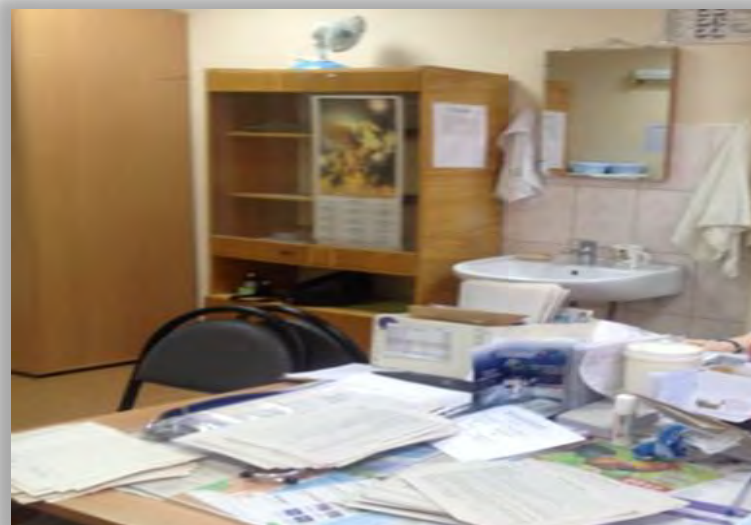
Приём пациентов осуществлялся с медсестрой



Большое скопление документов



Скопление медицинских карт

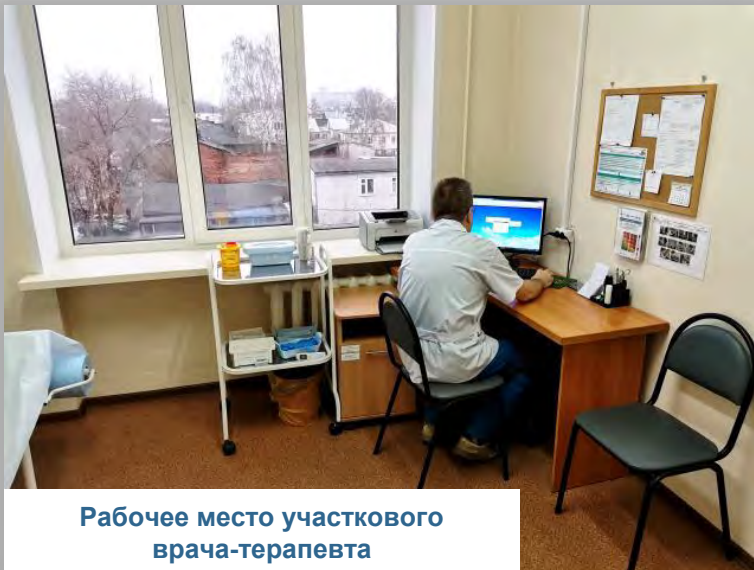




Оптимизация процесса приёма участкового врача-терапевта



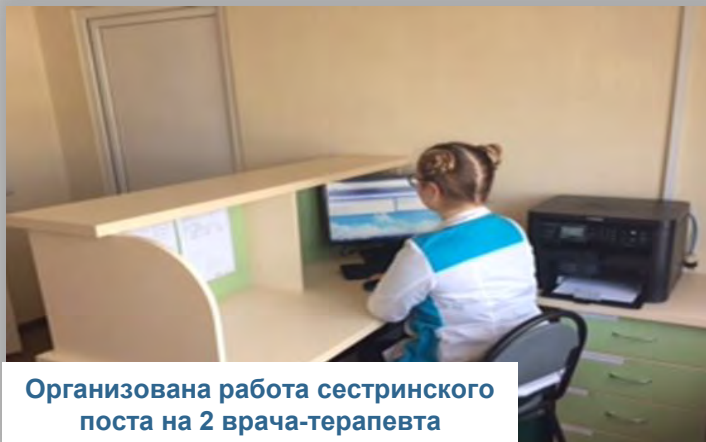
Стало



Рабочее место участкового врача-терапевта

ГБУЗ ИО «Городская поликлиника №4 Кандинского района»				Стандартная операционная карта (СОК) Прием врача-терапевта участкового			СОК № 1.0		
Подпись	Подразделение	Каб. №	Время такта, сек	Наименование операции			Действует с	Лист/листов	
	Терапевтическое отделение	320	900 сек	Первичный приём пациента			15.04.2019	1/2	
№	ШДТ	Рабочая пошаговая последовательность и используемый инструментарий		Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности		
		Время, сек	Ходба, м	0	0				
1	1	Приветствие, идентификация пациента		60	0	*			
2	2	Открыть электронную медицинскую карту, оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и обработку персональных данных		60	0	*			
3	3	Создание случая в РМИС		60	0	*			
4	4	Определение причины визита (сбор жалоб)		60	0	☆ 0			
5	5	Сбор анамнеза заболевания и анамнеза жизни (визуальное приложение СОК 1.1)		60	0	☆ 0			
6	6	Занесение этих данных в протокол (визуальное приложение СОК 1.1)		60	0	*			
7	7	Объективный осмотр (визуальное приложение СОК 1.1)		120	1.2	☆ 0			
8	8	Обработка рук и фонендоскопа		30	0.8	○			
9	9	Занесение данных в протокол (визуальное приложение СОК 1.1)		60	1.5	*			
10	10	Формулировка диагноза		30	0	☆ 0			
11	11	Назначение обследования согласно стандартам		60	0	☆ 0			
12	12	Назначение лечения и повторной явки		60	0	☆ 0			
13	13	Закрытие случая		120	0	*			
14	14	Распечатать протокол, вклеить в амбулаторную карту		60	0	*			
15	15	Заполнение листа уточненных диагнозов		30	0	*			
ИТОГО:				900	3.5				
ИТОГ:				900	3.5				
СИЗ				Медицинский халат	Медицинский костюм	Медицинская обувь	Специальные перчатки	Маска	Головной убор
Условные обозначения				Изначальное приложение	Стандарты в ящик	Бесконтактность	Контроль качества	Критический путь	Требуется анализ
Подпись				Исполнитель	Зам. главного врача по медицинскому делу	Врач-лидереолог	Составитель	ФИО	Подпись
				Зав. терапевтическим отделением	Мартынова С.В.	Иванова И.Ю.	Никонова Н.Л.		Дата
				Никонова Н.Л.	Главная медсестра	Специалист	Уполномоченный		
				Басва О.А.		Бер			

Стандартная операционная карта



Организована работа сестринского поста на 2 врача-терапевта

ГБУЗ ИО «Городская поликлиника №4 Кандинского района»				Визуальное приложение стандартной операционной карты (СОК)			СОК № 1.1	
Подпись	Подразделение	Каб. №	Время такта, сек	Наименование операции			Действует с	Лист/листов
	Терапевтическое отделение	320	900 сек	Первичный приём пациента (опрос, объективный осмотр)			15.04.2019	2/2
				<p>1. Приветствие 2. Проверка документов 3. Проверка температуры и пульса 4. Проверка давления 5. Проверка частоты дыхания 6. Проверка частоты сердечных сокращений 7. Проверка цвета кожных покровов 8. Проверка влажности 9. Проверка запаха 10. Проверка данных в электронной карте 11. Внесение данных в протокол</p>				

Стандартизован процесс приёма пациентов, разработана операционная карта для обеспечения времени приёма 15 мин.

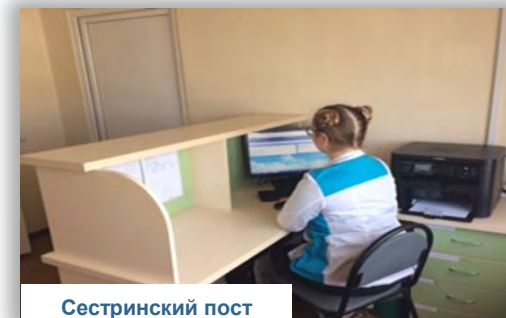


Организация работы сестринского поста



6. Основными задачами сестринского поста являются:

- организация беспрепятственной и безотлагательной записи больных на приём к врачу-специалисту при наличии технической возможности;
- обеспечение регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки на врачей-специалистов и распределение его по видам оказываемой помощи;
- оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи;
- оформление медицинской документации по назначению врача-терапевта участкового и/или врача-специалиста;
- содействие осуществлению учёта пациентов с хроническими заболеваниями (ведение учётной карты формы № 30/у, утверждённой приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н), функциональными расстройствами, иными состояниями терапевтического профиля, в том числе имеющих право на получение набора социальных услуг;
- информирование сотрудников картоохранилища о пациентах, записавшихся «день в день», для обеспечения заблаговременной доставки медицинской документации пациентов на приём. **Задачи сестринского поста могут корректироваться с учётом конкретных обстоятельств медицинской организации.**



7. Для осуществления своих задач сестринский пост реализует и осуществляет:

- информирование населения о времени приёма врачей всех специальностей, режиме работы лаборатории, кабинетов, центра здоровья, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, с указанием часов приёма, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование о правилах вызова врача-специалиста на дом, о порядке предварительной записи к врачам-специалистам, о времени и месте приёма населения руководителем медицинской организации и его заместителями, адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;
- информирование о правилах подготовки к лабораторно-инструментальным исследованиям;
- информирование обратившихся пациентов о диспансерных, медицинских осмотрах и профилактических обследованиях;
- оформление по назначению врача-специалиста направлений на лабораторно-инструментальные методы исследования;
- оформление по назначению врача-специалиста рецептурных бланков, подтверждение соответствующими печатями выданной медицинской документации;
- оформление переноса записи к врачу-специалисту (обследования), обзвон пациентов с целью напоминания о переносе записи.



Приложение N 5
к Положению об организации оказания
первичной медико-санитарной помощи
взрослому населению, утвержденному
приказом Министерства
здравоохранения и социального
развития Российской Федерации
от 15 мая 2012 г. N 543н

Правила организации деятельности отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины))

1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)).

2. Отделение (кабинет) неотложной медицинской помощи является структурным подразделением поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)) и организуется для оказания медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни и не требующих экстренной медицинской помощи (далее - неотложные состояния).

3. Оказание неотложной медицинской помощи лицам, обратившимся с признаками неотложных состояний, может осуществляться в амбулаторных условиях или на дому при вызове медицинского работника.

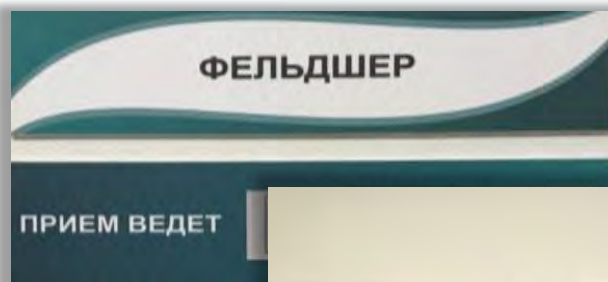
4. Неотложная медицинская помощь может оказываться в качестве первичной доврачебной медико-санитарной помощи фельдшерами, а также в качестве первичной врачебной медико-санитарной помощи врачами-специалистами.



может оказываться в качестве первичной доврачебной медико-санитарной помощи фельдшерами



Оказание медицинской помощи на дому выездной бригадой фельдшеров



Шаг 5
оказание НМП на дому

Шаг 4
обеспечение транспортом

Шаг 3
получение объемов

Шаг 2
получение лицензии

Шаг 1
оснащение оборудованием,
подбор кадров



Организация деятельности кабинета доврачебной помощи



Приложение N 3
к Положению об организации оказания
первичной медико-санитарной помощи
взрослому населению, утвержденному
приказом Министерства
здравоохранения и социального
развития Российской Федерации
от 15 мая 2012 г. N 543н

Правила

организации деятельности кабинета (отделения) доврачебной помощи поликлиники
(врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины))

1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности кабинета (отделения) доврачебной помощи поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)) (далее - Кабинет).

2. Кабинет организуется как структурное подразделение поликлиники, врачебной амбулатории или центра общей врачебной практики (семейной медицины) (далее - медицинская организация).

3. Медицинская помощь в Кабинете оказывается медицинскими работниками со средним медицинским образованием из числа наиболее опытных сотрудников, а также медицинскими сестрами с высшим медицинским образованием.





Организация деятельности кабинета доврачебной помощи



Основными задачами кабинета (отделения) доврачебной помощи являются:
прием больных для решения вопроса о срочности направления к врачу;
направление на лабораторные и другие исследования больных, которые в день обращения не нуждаются во врачебном приеме;

проведение антропометрии, измерение артериального и глазного давления, температуры тела, остроты зрения и слуха, других диагностических манипуляций, выполнение которых входит в компетенцию работников со средним медицинским образованием, заполнение паспортной части посылного листа на медико-социальную экспертизу, санитарно-курортной карты, данных лабораторных и других функционально-диагностических исследований перед направлением на медико-социальную экспертизу, на санаторно-курортное лечение, оформление справок, выписок из индивидуальных карт амбулаторного больного и другой медицинской документации, оформление и ведение которой входят в компетенцию работников со средним медицинским образованием;

оформление листков и справок временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков, справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков;

участие в организации и проведении профилактических медицинских осмотров.





Оптимизация процесса диспансеризации



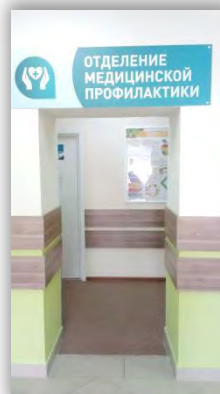
Было



Неудобный и длительный процесс прохождения диспансеризации, кабинеты врачей расположены на разных этажах поликлиники, около кабинетов большие очереди и т.д.



Стало



Кабинеты сделали проходными, они находятся в непосредственной близости друг от друга, исключены пересечения потоков пациентов

Показатель	Было	Стало	Результат
Проект: «Оптимизация процесса прохождения 1-го этапа диспансеризации»			
Время прохождения диспансеризации, дн.	7	1	- 6



Оптимизация процесса забора крови



POCATOM





Оптимизация процесса забора крови



Было

Процедурный кабинет

Стало



Процедурный кабинет перенесён на 1-й этаж, организована предварительная запись, изменена планировка кабинета и размещения медицинских препаратов, а также мед. оборудования (5S), улучшена эргономика рабочих мест медицинских сестёр для забора крови, процесс стандартизирован, разработан единый электронный журнал регистрации пациентов, исключены пересечения потоков пациентов

Большие очереди пациентов для сдачи крови (до 25 чел.), длительное ожидание у кабинета, пересечение потоков с пациентами дневного стационара, нерациональная организация рабочих мест медсестёр, дублирование информации в регистрационных журналах, расположение кабинета на 3-м этаже.

Показатель	Было	Стало	Результат
Проект: «Оптимизация процесса забора крови»			
Пропускная способность процедурного кабинета (2 м/с), чел.	50	до 100	+ 50



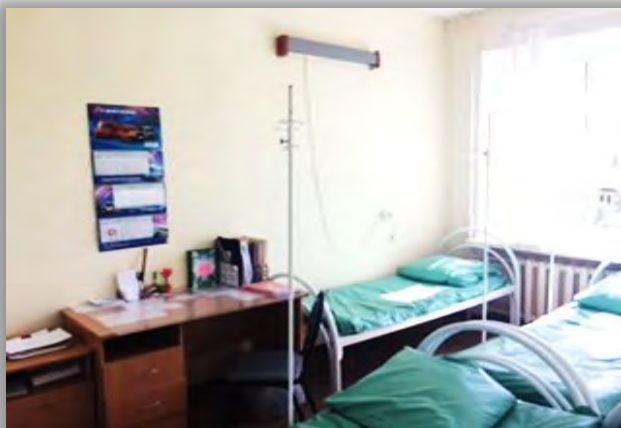
Повышение эффективности работы дневного стационара



Было

Дневной стационар

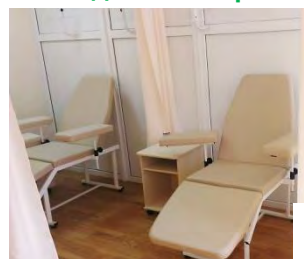
Стало



Неравномерная загрузка дневного стационара, некомфортное пребывание пациентов, неэффективное использование площадей



Выполнено индивидуальное зонирование, часть кроватей заменена на кресла с кнопкой вызова медперсонала, введена электронная запись

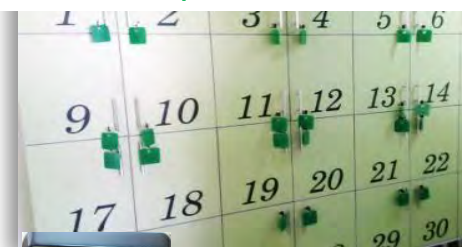


Кнопка вызова медсестры



Зона комфортного пребывания

Ящики для хранения личных вещей



Пейджер для медицинской сестры, чтобы видеть из какой палаты и места поступает вызов

Показатель	Было	Стало	Результат
Проект: «Повышение эффективности работы дневного стационара»			
Загрузка дневного стационара в день (2 см), чел.	57	96	+ 39



В подготовке методического материала принимали участие:

от Объединённого проектного офиса ГК «Росатом» и Правительства Нижегородской области по развитию производственных систем и внедрению бережливых технологий

Выриков Денис Викторович - *главный специалист отдела производственной системы «Росатом» АО ИК «Атомстройэкспорт»*
vyrikovdv@mail.ru; d.vyrikov@ase-ec.ru

от Министерства здравоохранения Нижегородской области

Пудова Инна Александровна - *главный врач ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода*

Баталова Екатерина Александровна - *заместитель главного врача по экономическим вопросам ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода*

Также руководители и члены рабочих групп, участвовавшие в реализации мероприятий улучшений

Материал подготовлен на основе совместной работы Объединённого проектного офиса ГК «Росатом» и Правительства Нижегородской области, Министерства здравоохранения НО при реализации мероприятий в рамках проектов «Эффективный регион» и «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».