

# Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи на территории Томской области

# Проект «Входная группа»

ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ



ОБУСТРОЙСТВО РЕГИСТРАТУРЫ



ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ



**ЛОГИСТИКА ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ** 



КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ



# Проект «Бережливая поликлиника»

2017 год

2018 год

7 медицинских организаций



34 медицинских организации

5 основных направлений:



Регистратура



Кабинет неотложной помощи



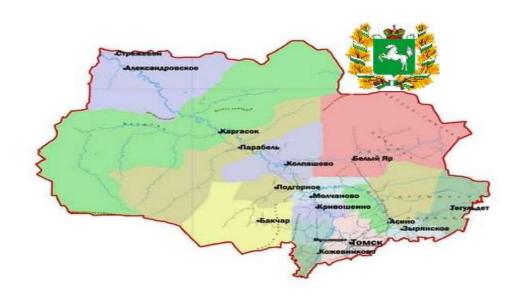
Процедурный кабинет



Осмотр детей 1 года жизни



ДОГВН



С 2019 года проект в составе федерального проекта «Первичная медико-санитарная помощь» Национального проекта «Здравоохранение»

Результаты проекта 2018		5 S	Было	Стало
Регистратура	Время ожидания в очереди (мин.) Администратор холла Среднее количество обслуженных талонов в день (шт.)	<b>~</b>	40 <b>2</b> 00	5 
	Пропускная способность (чел.)		38	63
Процедурный кабинет	Время ожидания в очереди (мин.)		25	7
	Время забора крови (мин.)	забора крови (мин.)		
	Разделение потоков пациентов		×	<b>✓</b>
Кабинет неотложной помощи	Время ожидания в очереди (мин.)	<b>V</b>	43	7
	Длительность ожидания неотложной помощи (мин.)		180	30
	Ожидание (мин.)		53	20
ДОГВН	Количество посещений (шт.)	<b>J</b>	9	3
	Сроки прохождения (дн.)			
	Время профилактического осмотра (мин.)			31
Осмотр детей 1 года жизни	Сроки прохождения (дн.)		20	4

# Создание Стандарта организации амбулаторной помощи

**Команда проекта:** 40 человек из ДЗТО, медицинских организаций, ТФОМС, СибГМУ

## Обсуждение Стандарта:

Обсуждение и положительная экспертиза **Совета главных врачей Департамента здравоохранения Томской области** 

Обсуждение в **«Точке кипения»** с медицинским сообществом (главные врачи, практикующие врачи, сотрудники медицинских организаций ...)

Обсуждение и положительная оценка Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике

Обсуждение на заседании общественного совета федерального партийного проекта «Здоровое будущее» в Томской области. Всероссийская политическая партия «Единая Россия»

Обсуждение на заседании Совета старейшин города Томска

Обсуждение с членами Советов ветеранов города Томска и Томской области



# Стандарт организации амбулаторной помощи



# 14 разделов Стандарта

- 3 направления стандартизации работы:
- ✓ Обустройство
- ✓ Логистика оказания медицинской помощи
- **√**Персонал

### Содержание:

- ✓ Приемная зона
- ✓ Система навигации и информационные носители
- ✓ Организация рабочего места
- ✓ Требования к сотрудникам
- Управление потоками медицинской документации
- ✓ Регистратура
- ✓ Участковая служба
- ✓ Врачи-специалисты
- ✓ Процедурный кабинет
- ✓ Кабинет организации плановой помощи
- ✓ Кабинет неотложной помощи
- ✓ Кабинет медицинской профилактики
- ✓ Корпоративная культура, общие принципы профессиональной этики и основные правила поведения
- ✓ Оценка работы поликлиники пациентом

# Стандарт: Обустройство

Ценность для пациента: Комфортное пребывание в медицинской организации Разделы Стандарта:

- Приемная зона
- Система навигации и информационные носители



## Где?

- 1. Колясочная
- 2. Гардероб
- 3. Санитарные комнаты
- 4. Зоны ожидания и отдыха
- 5. Зона кормления грудных детей
- 6. Навигация вне поликлиники
- 7. Информационные стенды и навигация внутри поликлиники
- 8. Доступная среда





# Приемная зона: Гардероб



Обязательно наличие вывески установленного образца





Размер гардероба зависит от плановой мощности поликлиники.



в гардеробе должны быть предусмотрены плечики для одежды (не менее 15% от номерного фонда), а также полиэтиленовые пакеты для головных уборов, шарфов и перчаток;



номер места расположения одежды на номерке должен быть выполнен крупным шрифтом;



время работы гардероба должно совпадать с временем работы поликлиники

# Стандарт: Логистика оказания медицинской помощи

Ценность для пациента: Меньшее число посещений медицинской организации

Раздел Стандарта	Требования к рабочему месту	Требования к организации процессов
<ul> <li>Регистратура</li> <li>Участковая служба</li> <li>Врачи-специалисты</li> <li>Процедурный кабинет</li> <li>Кабинет организации</li> <li>плановой помощи</li> <li>Кабинет неотложной</li> <li>помощи</li> <li>Кабинет (отделение)</li> <li>медицинской профилактики</li> <li>Организация рабочего</li> <li>места</li> </ul>	<ul> <li>✓ Рациональное размещение мебели</li> <li>✓ Организация рабочей зоны по системе 5С</li> <li>✓ Оснащение рабочих мест необходимой оргтехникой</li> <li>✓ Применение «цепочек помощи»</li> </ul>	<ul> <li>✓ Маршрутизация         пациентов с учетом         распределения потоков</li> <li>✓ Рациональное         распределение         функций между врачом         и медсестрой</li> <li>✓ Дифференцированные         правила записи на         прием</li> <li>✓ Единые требования к         расписанию работы         структурных         подразделений</li> </ul>







# Требования к рабочему месту





### 5С в кабинетах врачей:

Взрослые поликлиники 169 — 902 Детские поликлиники 191 — 1018 Конкурс на лучшее рабочее место по системе 5C: 15.04.2019 — 31.05.2019 48 конкурсантов

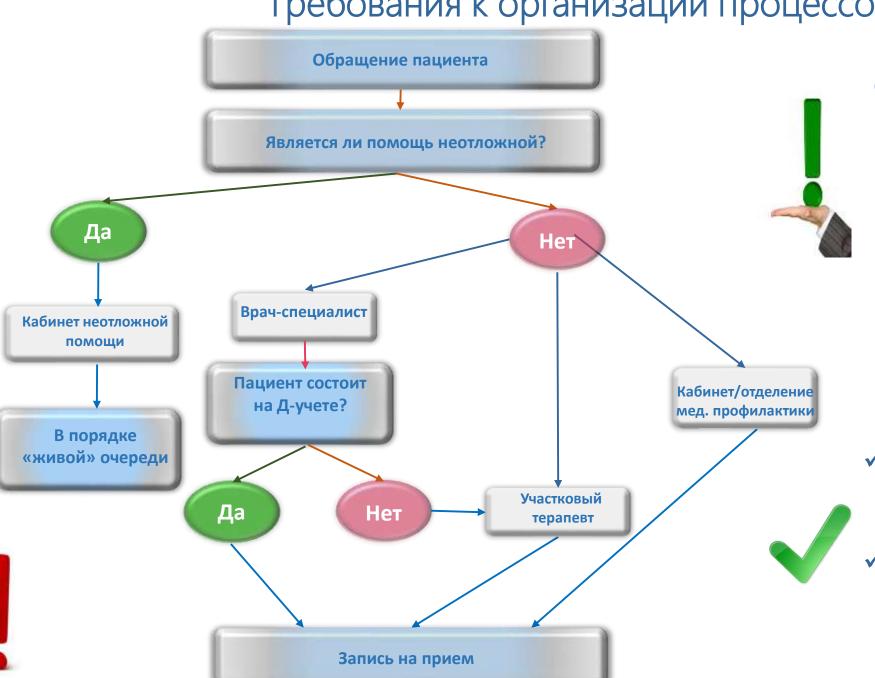
# Требования к рабочему месту

# ЦЕПОЧКА ПОМОЩИ

Проблема	Выход из строя IT оборудования	Канцелярия	Медицинские расходные материалы	Проблема АХЧ	Проблема с выявленным состоянием пациента	Конфликты	
<i>Уровень 1</i> 10 минут	Фамилия И.О. программист отдела информационных технологий,	Фамилия И.О. <i>Сестра-</i> <i>хозяйка,</i> Тел.	Фамилия И.О. Сестра- хозяйка, Тел.	Фамилия И.О. <u>зав.хоз.,</u> Тел.	Фамилия И.О. Зав. отделением Тел.	Фамилия И.О.  Зав. поликлиникой Тел.	
<i>Уровень 2</i> 15 минут	Фамилия И.О. начальник отдела инф. технологий Тел.	Фамилия И.О. Тел.	Фамилия И.О. гл.мед.сестра, Тел.	Фамилия И.О.  Зам. главного врача по АХЧ Тел.	Старший дежурный СМП т. 03;103	Фамилия И.О.  зам.глав. врача по амбулаторно поликлиническому разделу работы Тел.	
Уровень 3	Фамилия И.О.  главный врач,  Тел.						

При возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС) обращаться к дежурному по тел.

# Требования к организации процессов



Способы записи в поликлинику:

- Портал «Госуслуги»
- Call-центр
- Регистратура

- ✓ Врачи планируют график приемов на 12 мес. вперед
- Запись на повторное посещение врач осуществляет на приеме

# Стандарт: Персонал

Ценность для пациента: Уважительное отношение к пациенту, соблюдение профессиональной этики и деонтологии

### Разделы Стандарта:

- Требования к сотрудникам
- Корпоративная культура, общие принципы профессиональной этики и основные правила поведения

### Компетенции:

- методики «бережливого производства»
- управление проектами (для руководителей)
- навыки работы в МИС ТО
- знание декларации о пациент-ориентированном здравоохранении
- основы корпоративной культуры (для руководителей)

### Коммуникации:

- управление конфликтами
- этика и деонтология
- речевые модули и коммуникативные модели

### Корпоративный стиль:

- опрятный внешний вид
- бейдж в едином стиле медицинской организации
- цветовая дифференциация персонала



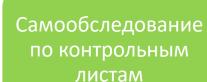
melionin to a





# Организация внедрения Стандарта







### ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

#### РАСПОРЯЖЕНИЕ

Z 1 ФEB 2019

No 119

О реализации проекта «Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи на территории Томской области» в 2019 году

Подготовка планов внедрения

Плик внедрения Стандарта организации анбулаторной помощи на территорни Томской области в. ОСБУЗ «<u>Каргреовская РК</u>»

No exis	Наименование раздела, подраздела	Срок впедрения и медиципской организации	План мероприятий Необходи финансиро (руб.)		Источния финансирования (руб.)	Опетсионнай исполнитель		
0.0	Присмен зака	The state of the s			10000000			
	Konsorssas	Важария		10000	Contract Con	Various consumers		
12	Гидопроб	6 (07.2019 — жыбор анектранын — коссия каналы на необ-педалый наколедам — кромеданые жизикан (Ородинатия) — коссия на при на ородинатия на ородинатия при на ородинатия на ор		1E700	- средства ОМС, - выбодантная средства	Assertes IO. S.		
0	Савсторные комменты и подвержавае частоты	03.3019	соглавление зачана     некоторь     гроссление заучих (кухорочение     мероприятия в россле 44 ФЗ)     меропри	33000	- средство ОМС, - авебоджетные средства	Аконева Ю. В.		
1.4	Зоки соведилит в естанов (в том числе вгрейная зоки)	модилит в отдела (в том често   в экспратите в отдела (в том често   в экспратите в отдела (в том често   в обходителя   состратите за  в обходителя   состратите за  модилителя  модилит		пообходитель в - правилителя уморина Бурозитель на примен 44 42°), - новеть в - останителя у режина уборен - назалисия - назал		ellen	- средство ОУКС; воебнодантные предство	Ерминов Ю. Г.
1.5	Земя для кормення грудовох детей и долей рациона возрасіта	63,2019	- набор компросом - составляния заявая ка посбащаннай инфектора	27800	- органты ОМС, - инобессоотных средства.	Ернанова (О. С.		

Защита планов внедрения

Медицинская Дата Контрольный лист оценки организации организация: Заполняет: обучения персонала Статус Коммента Привито В организации присутствует утвержденный план обучения сотрудников Специалисты проходят обучение по соответствующим программа (конфликтология, профессиональная этика и деоитология, применение речевых модулей, базовые ценности, кодекс профессиональной этики врача (медицинской сестры)) согласно утвержденному плану Обученные по плану сотрудники имеют соответствующие документальные подтверждения За вновь принятыми сотрудниками закреплены наставники Сотрудниками соблюдаются правила корректной коммуникации с Сотрудивки имеют соответствующий внешний вид, одежда соответствует корпоративному стилю; все сотрудники имеют бейди.

Реализация и мониторинг

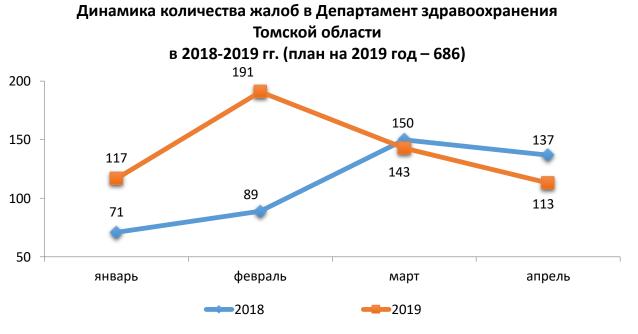
# График внедрения Стандарта

		2019									2020					
Nō	Раздел Стандарта	Январь	Февраль	Март	Апрель	Maz	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март
1.		Обуст														
1.1.	Колясочная															
1.2.	Гардероб															
1.3.	Санитарные комнаты															
1.4.	Зона ожидания и отдыха															
	Зона кормления грудных детей															
	Навигация: внутренний контур															
	Навигация: внешний контур															
2.	Логистика оказ	зания	меди	ицин	ской	ПОМС	ЩИ									
	Регистратура															
	Участковая служба															
	Врачи-специалисты															
	Процедурный кабинет															
	Кабинет организации плановой помощи															
	Кабинет неотложной помощи															
	Кабинет (отделение) медицинской профилактики															
	Организация рабочего места															
3.		Пер	сона	۱Л												
3.1.	Требования к сотрудникам															
3.2.	Корпоративная культура															

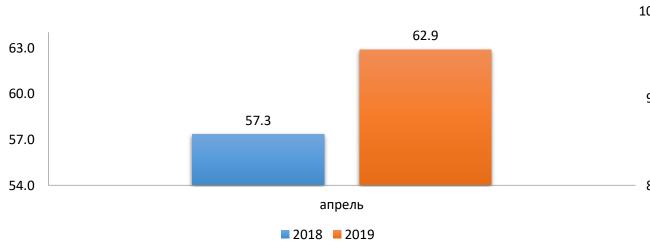
# Индикаторы внедрения Стандарта

Nº π/π	Наименование показателя	31.12.2018 (факт)	31.12.2019 (план)	31.12.2020 (план)
1	Количество жалоб граждан по вопросам оказания медицинских услуг в медицинских организациях первичного звена, внедряющих Стандарт ОАП, поступающих в Департамент здравоохранения Томской области, шт.	1354	686	343
2	Доступность call-центра, %	85,6	90,0	90,0
3	Доля посещений по неотложной помощи у врачей-специалистов и участковых врачей, %	25,0	15,0	10,0
4	Доля посещений участковыми врачами на дому с профилактической целью, %	9,0	10,2	15,0
5	Доля пациентов, записанных к врачам-специалистам участковым врачом на приеме от общего количества пациентов, требуемым консультации врача-специалиста, %	58,5	75,4	90,0
6	Доля пациентов, записавшихся на повторный прием самостоятельно (через регистратуру либо call-центр), %	9,5	0,0	0,0
7	Доля пациентов-детей, прошедших профилактический осмотр от числа пациентов-детей подлежащих прохождению профилактического осмотра, %	76,9	85,6	95,0
8	Доля пациентов, прошедших ДОГВН от числа подлежащих прохождению ДОГВН, %	84,0	91,0	99,0

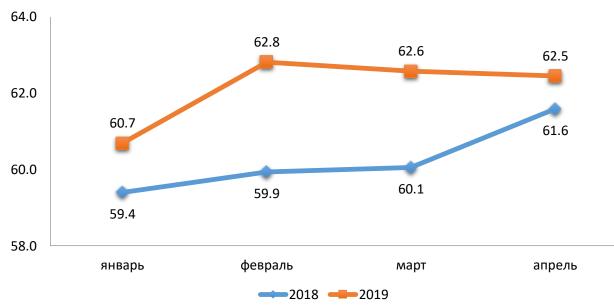
# Оценка индикаторов внедрения Стандарта



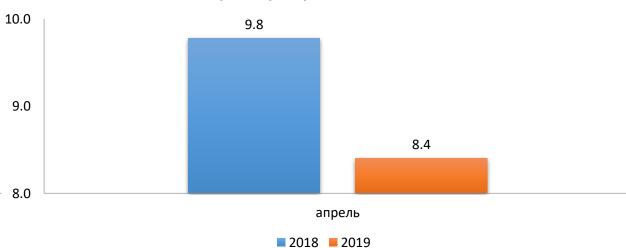
Доля пациентов, записанных к узкому специалисту участковым врачом на приеме, в % (план на 2019 год – 75,4%)



Доступность call-центра, в % (план на 2019 год – 90%)



Доля пациентов, записавшихся на повторный прием самостоятельно (регистратором), в % (план на 2019 год – 0%)





# Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи на территории Томской области