

ОТ ПИЛОТНЫХ ПОЛИКЛИНИК ДО РЕГИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА. ОПЫТ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ.



А.А. Таранов
И.о. заместителя начальника Департамента
здравоохранения Томской области –
первого заместителя

«Входная группа»

- ✓ Период реализации: **2015-2016**
- ✓ Число участников: **21**
- ✓ Направления реализации:



Логистика потоков пациентов



Телефонная связь



Корпоративный стиль



Обустройство регистратуры



Обучение специалистов



Показатель	До	После
Средняя скорость ответа (время ожидания ответа абонентом), минут	0:20:00	0:04:44
Доля потерянных абонентов, %	40	6,9
Удобство обращения в регистратуру, %	73	83
Полнота информации на информационных стендах, %	58	63
Удовлетворенность качеством обслуживания, %	59	84
Доля решенных вопросов при обращении в регистратуру, %	80	91
Доля положительных отзывов о корпоративном стиле учреждения, %	24	63

«Бережливая поликлиника»

- ✓ Период реализации: **2017**
- ✓ Число участников: **7 (2 пилотные)**
- ✓ Направления реализации:



Регистратура



Кабинет неотложной помощи



Процедурный кабинет



Осмотр детей 1 года жизни

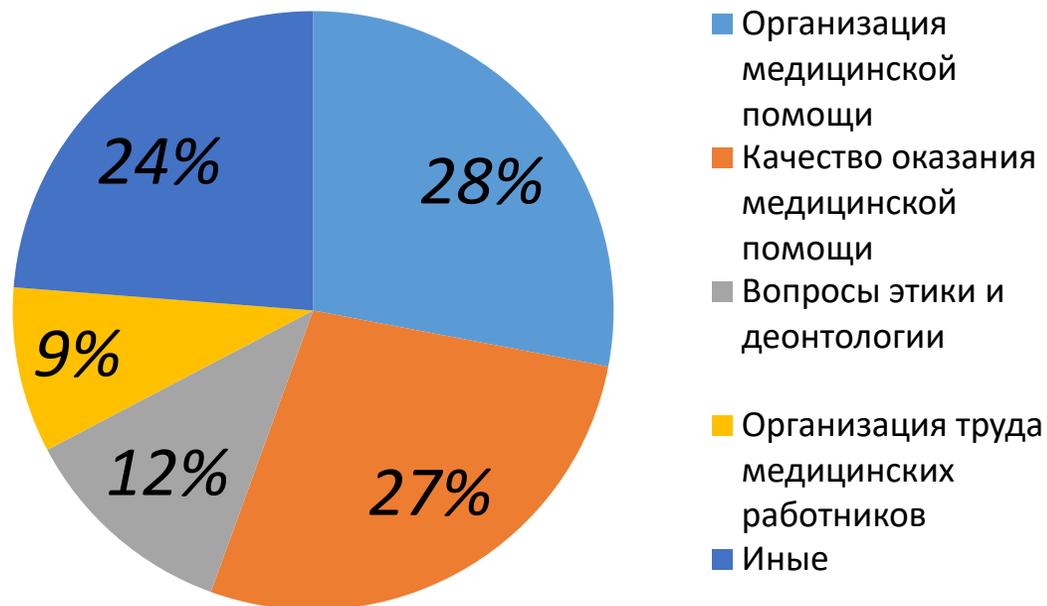


ДОГВН



Показатель	До	После
Доставка амбулаторных карт в кабинеты врачей	75%	100%
Среднее время ожидания приглашения в регистратуру	10:18 мин	01:46 мин
Получение статистического талона пациентом в регистратуре	+	-
Внедрение МИС ТО на рабочих местах	35%	70%
Перераспределение функционала по работе в МИС ТО между врачом и медсестрой	50%/50%	30%/70%
Длина пути пациента (диспансеризация)	683 метра	20метров

Анализ промежуточных результатов



Проблемы организации амбулаторной помощи

- недоступность медицинской помощи, очереди
- трудности процесса получения помощи: нет понимания порядка действий пациентами, разные правила в разных МО
- негативная психологическая атмосфера
- некомфортные условия пребывания
- отсутствие регламента действий персонала в типовых ситуациях, разрешения нестандартных ситуаций

Принципы создания Стандарта

- ✓ пациент - ключевая фигура системы здравоохранения
- ✓ стандартизация предназначена как для повышения уровня комфорта пациента, так и для удобства персонала МО
- ✓ комплексный подход к решению проблем
- ✓ применение технологий бережливого производства
- ✓ все требования Стандарта – обязательные



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

✓ Период реализации: **2018-2019**

✓ Число участников: **35**

✓ Направления реализации:



Тиражирование «лучших практик»

Стандартизация типовых процессов

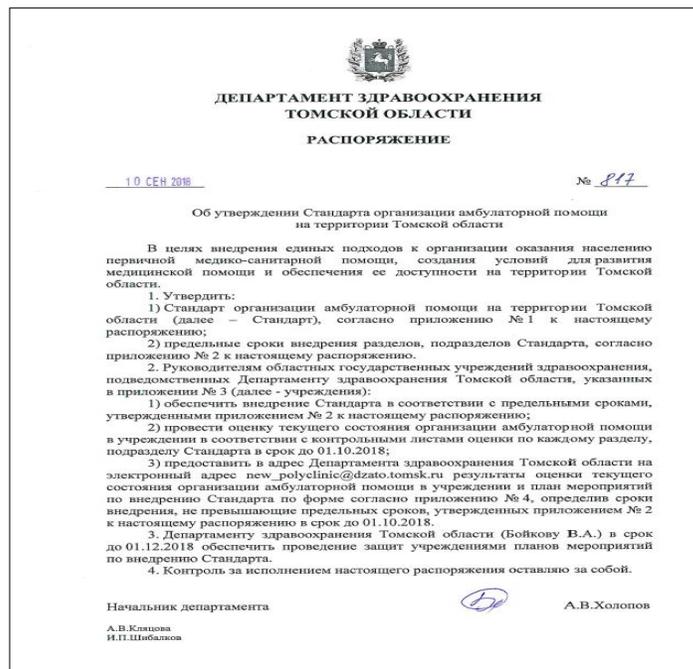
Синхронизация бизнес-процессов медицинской организации

Внедрение критериев «Новой модели»



Показатель	Базовый	Плановый
Количество жалоб граждан по вопросам организации и качества медицинских услуг	583	185
Доступность call-центра	87,6	93,0
Доля пациентов, записавшихся на повторный прием самостоятельно	9,5	0,0
Доля записей к врачу, совершенных гражданами без очного обращения в регистратуру медицинской организации	10	28
Доля пациентов, прошедших ДОГВН от числа подлежащих прохождению ДОГВН	85	99

Стандарт организации амбулаторной помощи



14 разделов Стандарта

3 направления стандартизации работы:

✓ **Обустройство**

✓ **Логистика и организация 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

Создание Стандарта организации амбулаторной помощи Томской области

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

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 Томской области: обустройство

Ценность для пациента: Комфортное пребывание в медицинской организации

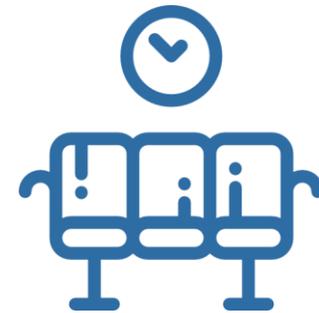
Разделы Стандарта:

- Приемная зона
- Система навигации и информационные носители

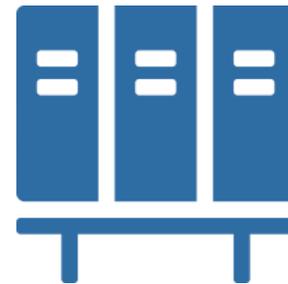


Где?

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



Что?

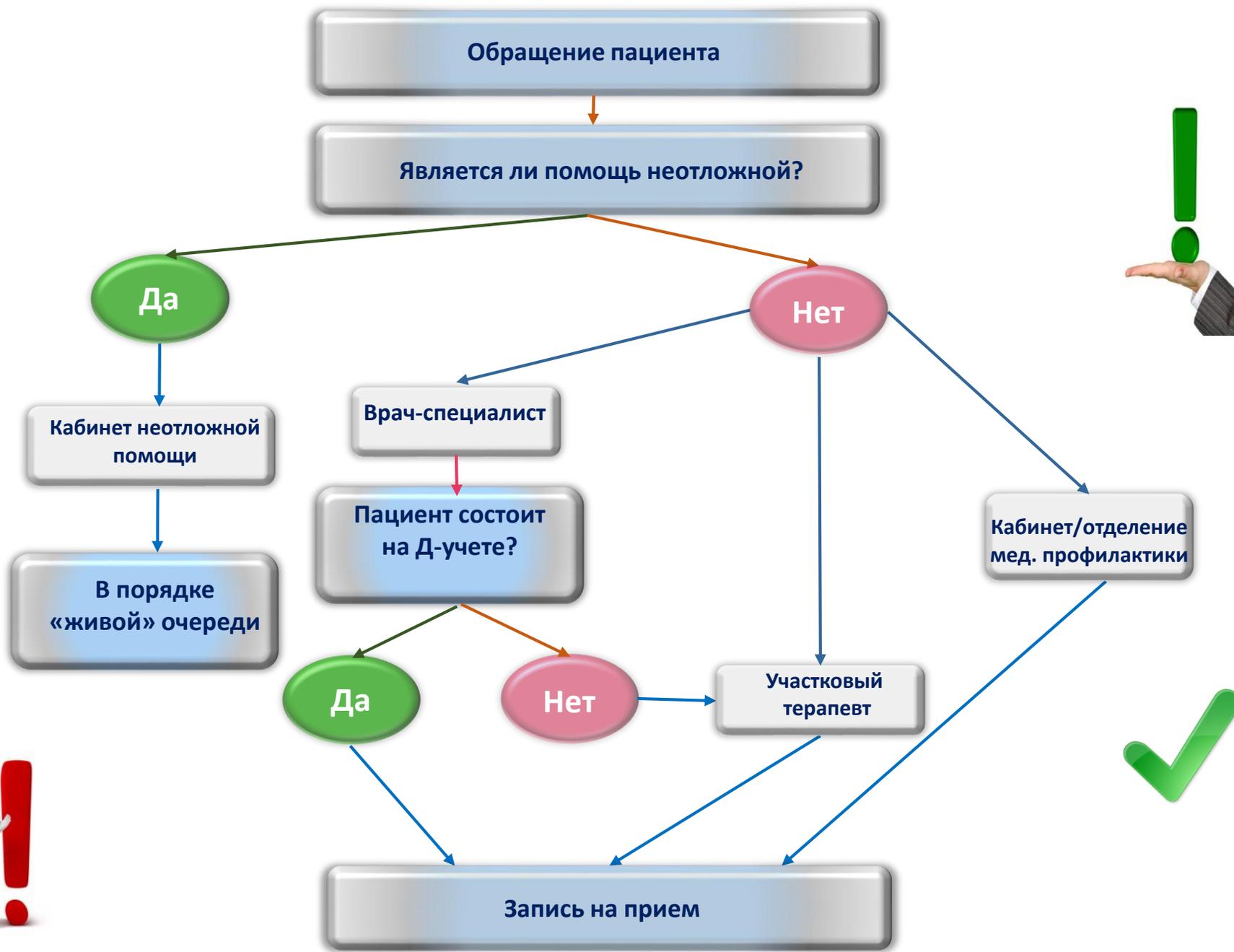


Стандарт организации амбулаторной помощи Томской области : логистика и организация

Ценность для пациента: Меньшее число посещений медицинской организации для получения медицинской помощи

Раздел Стандарта	Требования к рабочему месту	Требования к организации процессов
<ul style="list-style-type: none">- Регистратура- Участковая служба- Врачи-специалисты- Процедурный кабинет- Кабинет организации плановой помощи- Кабинет неотложной помощи- Кабинет (отделение) медицинской профилактики- Организация рабочего места	<ul style="list-style-type: none">✓ Рациональное размещение мебели✓ Организация рабочей зоны по системе 5С✓ Оснащение рабочих мест необходимой оргтехникой✓ Применение «цепочек помощи»	<ul style="list-style-type: none">✓ Маршрутизация пациентов с учетом распределения потоков✓ Рациональное распределение функций между врачом и медсестрой✓ Дифференцированные правила записи на прием✓ Единые требования к расписанию работы структурных подразделений





Способы записи в поликлинику:

- Портал «Госуслуги»
- Call-центр
- Регистратура



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



Стандарт организации амбулаторной помощи Томской области: требования к персоналу

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:

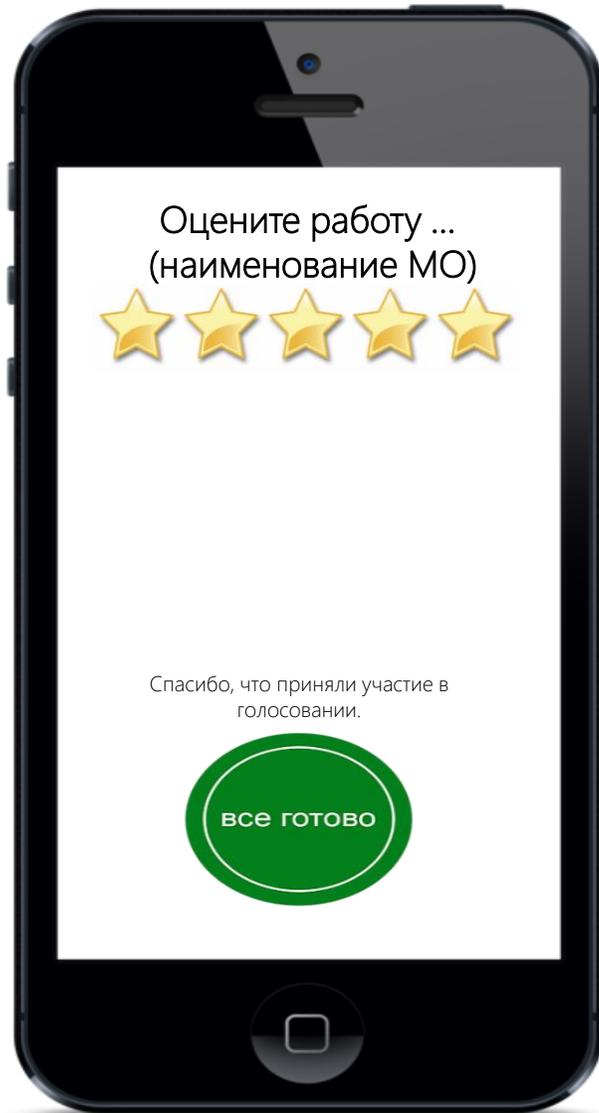
- опрятный внешний вид
- бейдж в едином стиле медицинской организации
- цветовая дифференциация персонала



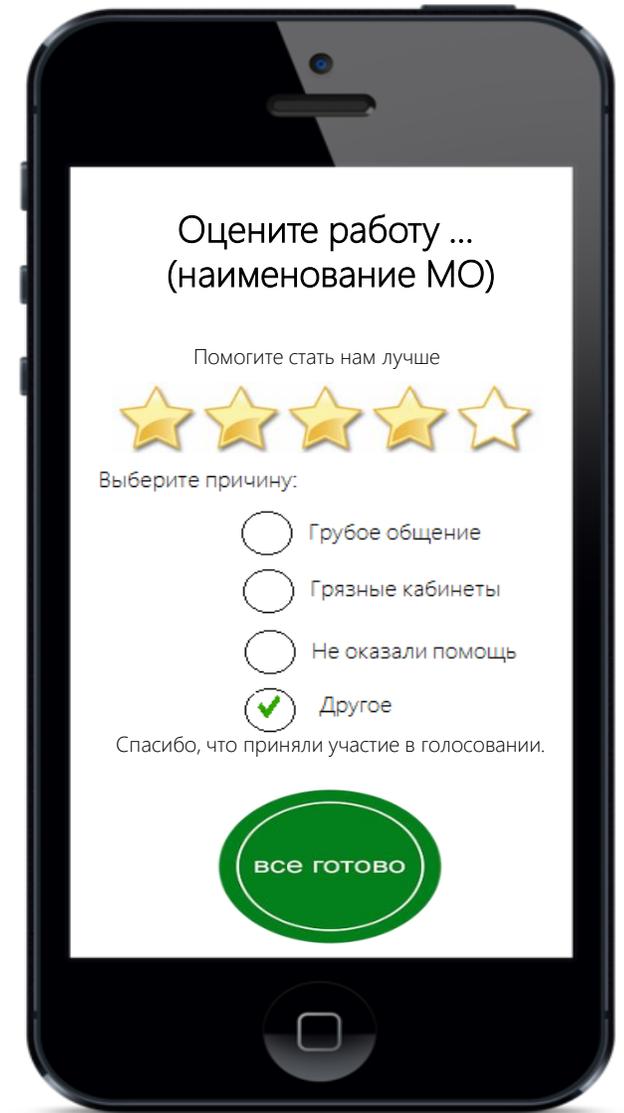
crimo.ru



QR-кодирование применяется в оценке качества работы МО при обслуживании пациентов



- ✓ Используя функционал смартфона можно идентифицировать МО и поставить оценку по пятизвездочной системе
- ✓ Если пациент ставит меньше пяти звезд, приложение предлагает ему выбрать причину неудовлетворенности из списка

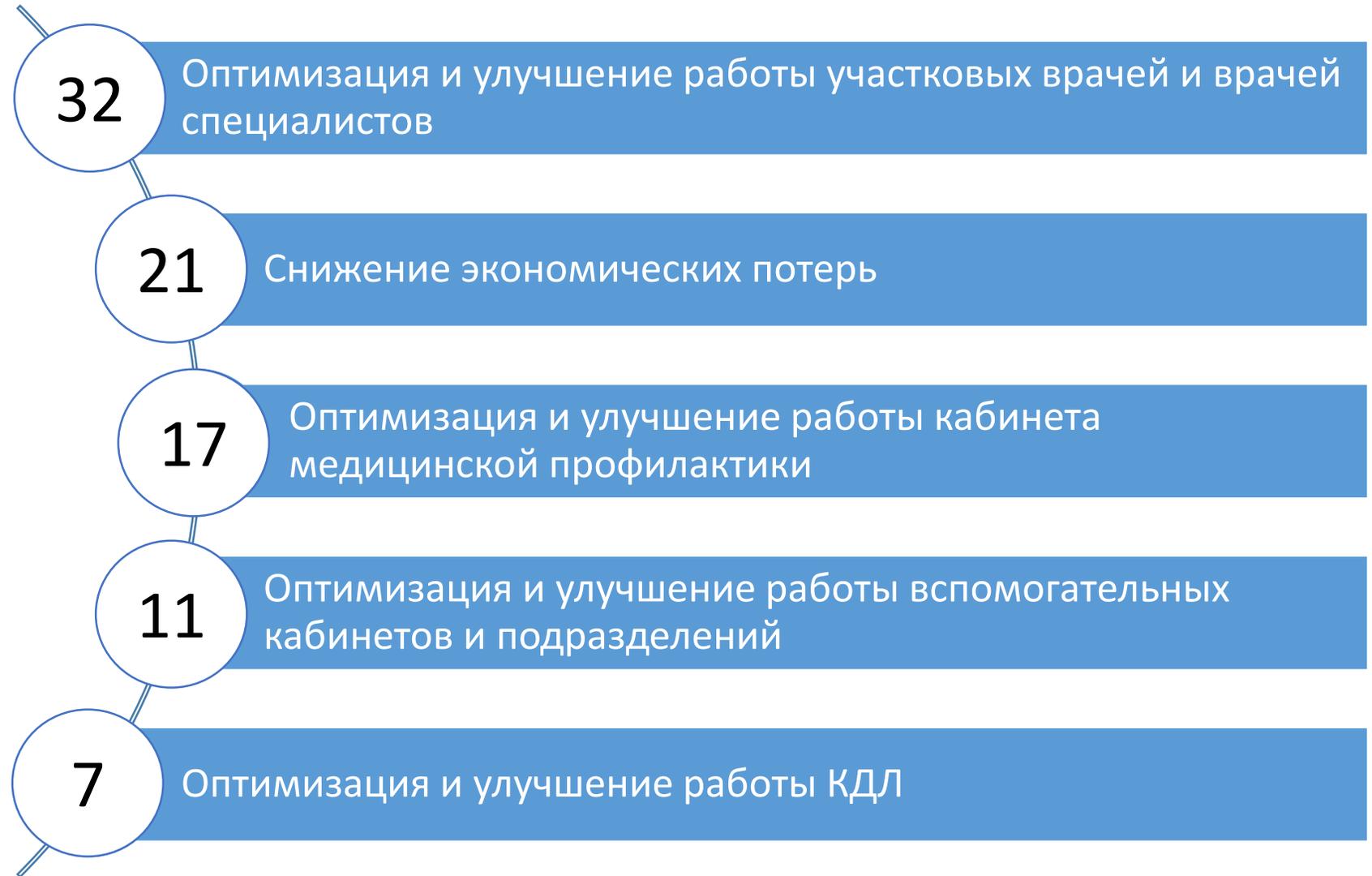


Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи Томской области



Отработка критериев «Новой модели медицинской организации»

1 Потоки пациентов	2 Эффективность использования оборудования	3 Доступность медицинской помощи
4 Качество пространства	5 Стандартизация процессов	6 Качество медицинской помощи
7 Вовлеченность персонала в улучшение процессов	8 Формирование системы управления	9 Управление запасами



СОГЛАШЕНИЕ № 11

О внесении изменений в Тарифное соглашение по обязательному медицинскому страхованию на территории Томской области на 2019 год

Распоряжением Департамента здравоохранения Томской области от 31.01.2019 № 65 «О реализации мероприятий регионального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» по созданию новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на территории Томской области». Распоряжением Департамента здравоохранения Томской области от 21.02.2019 № 119 «О реализации проекта «Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи на территории Томской области» в 2019 году».

Внести следующие изменения и дополнения в Тарифное соглашение по обязательному медицинскому страхованию на территории Томской области на 2019 год:

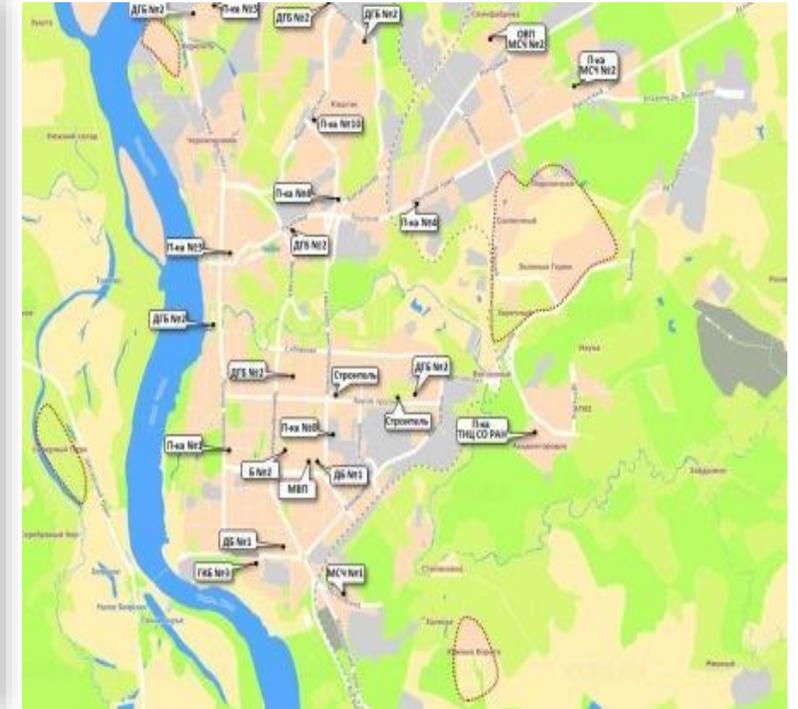
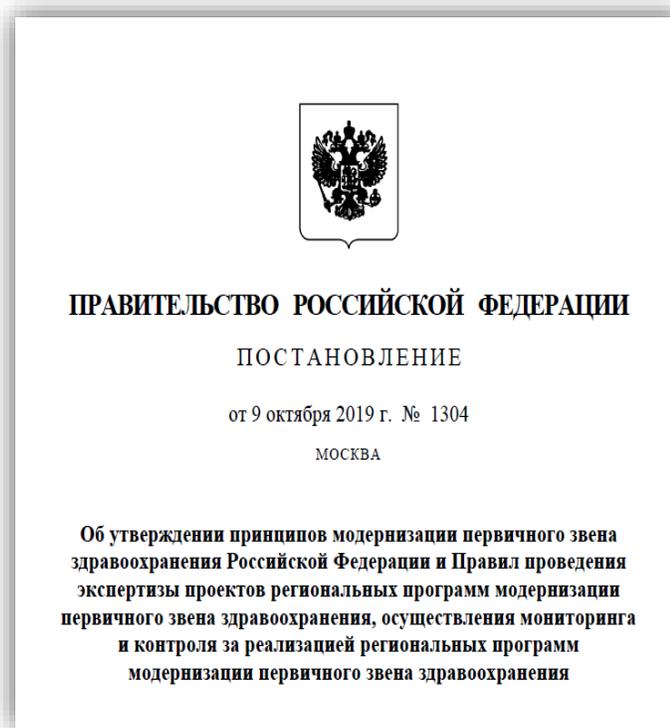
1) пункт 1 «Общие положения. Термины и определения» дополнить понятием: «Бережливая поликлиника — медицинская организация, внедряющая «Стандарт организации амбулаторной помощи на территории Томской области», включенная в перечень участников по внедрению новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в рамках регионального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» в 2019 году, в соответствии с распоряжением Департамента здравоохранения Томской области.

2) в пункт 2.1 внести следующие изменения:

– в первом абзаце после слов «результативности деятельности» дополнить словами «, в том числе показателей результативности деятельности «Бережливой поликлиники»»;

«Программа модернизации первичного звена здравоохранения Томской области»

- ✓ Период реализации: **2020 - 2024**
- ✓ Число участников:
все МО первичного звена
- ✓ Вехи работы:
 - ✓ Паспортизация мед. организаций
 - ✓ Обобщение накопленных проблем, предложений и решений
 - ✓ Разработка оптимальной схемы размещения мед. организаций
 - ✓ Разработка и согласование региональной программы
 - ✓ Реализация программы



Унаследованные принципы:

- ✓ требования Стандарта обязательны и едины для всех
- ✓ комплексный подход к улучшению взаимосвязанных процессов
- ✓ формирование цепочек взаимодействия между мед. организациями на основе типизированных процессов
- ✓ непрерывное улучшение и оперативное документирование и тиражирование «лучших практик»
- ✓ распространение философии «бережливого мышления»

ОТ ПИЛОТНЫХ ПОЛИКЛИНИК ДО РЕГИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА. ОПЫТ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ.



А.А. Таранов
И.о. заместителя начальника Департамента
здравоохранения Томской области –
первого заместителя