



I ВСЕРОССИЙСКАЯ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ «РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ
ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ»
МОСКВА

«НЕСТАНДАРТНЫЕ РЕШЕНИЯ
ПРИ ВНЕДРЕНИИ НОВОЙ
МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ
ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-
САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»

2019

Главный врач
СПб ГБУЗ «ГП №27»,
к.м.н. А.А. КОМАНЕНКО

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ



ПРИКРЕПЛЕНО

АДРЕС/ СТАТУС

1

**ВЗРОСЛОЕ
ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ**

72031 чел.

Вознесенский пр., д. 27
здание построено в 1860 г.
(Дом Ф.И. Ротина).

Выявленный объект культурного наследия *

2

**ДЕТСКОЕ
ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ**

12113 чел.

ул. Глинки, д. 8
здание построено в 1775 г.
Здание статс-секретариата
Царства Польского.

Выявленный объект культурного наследия *

3

**ОТДЕЛЕНИЕ
СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ**

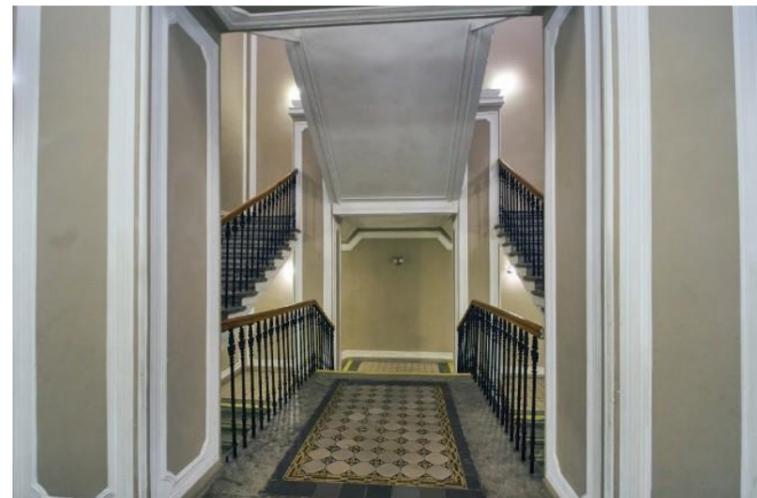
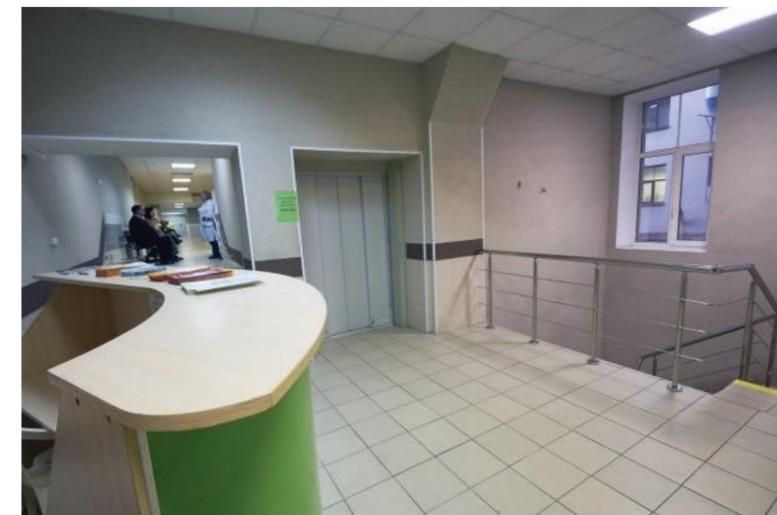
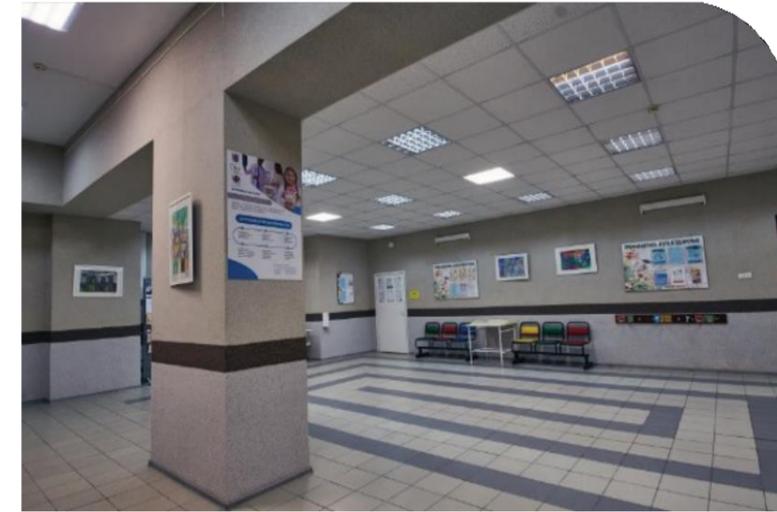
84144 чел.

**ул. Витебская,
д.11-13**
здание построено
в 1958 г.

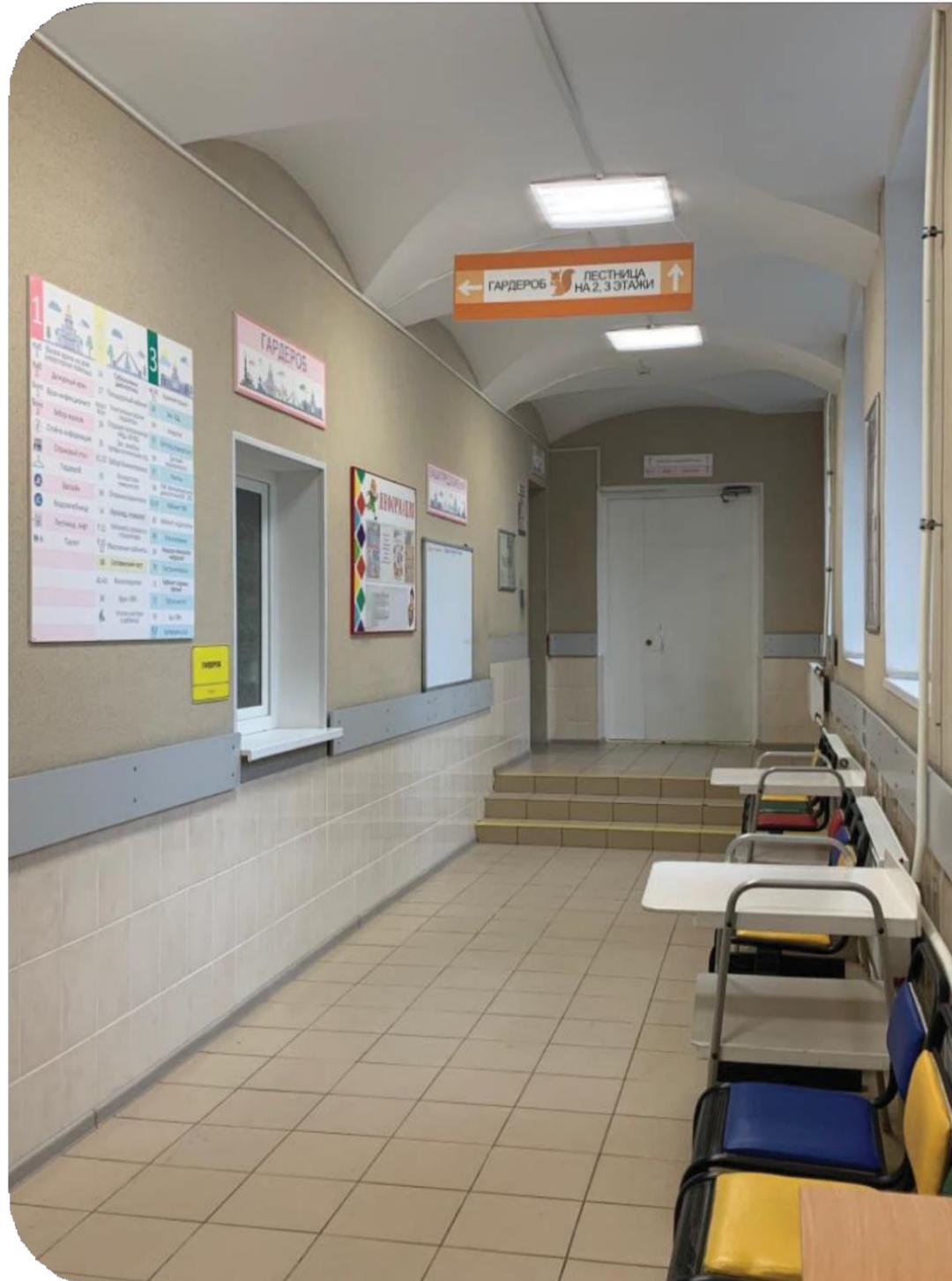
* Согласно ст. 5.1. ФЗ РФ от 25.06.2002 №73-ФЗ Об объектах культурного наследия*

Согласно ст. 5.1. ФЗ РФ от 25.06.2002 №73-ФЗ Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации (с изменениями на 18 июля 2019 года): на территории памятника или ансамбля запрещаются строительство объектов капитального строительства и увеличение объемно-пространственных характеристик существующих на территории памятника или ансамбля объектов капитального строительства; проведение земляных, строительных, мелиоративных и иных работ, за исключением работ по сохранению объекта культурного наследия или его отдельных элементов, сохранению историко-градостроительной или природной среды объекта культурного наследия

АРХИТЕКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ



ОСОБЕННОСТИ НАВИГАЦИИ



НОВАЯ МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ



ЦЕЛЬ Повышение удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, эффективное использование ресурсов учреждения

НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ

ПАЦИЕНТЫ

- Управление потоками пациентов
- Качество пространства
- Доступность медицинской помощи

ПЕРСОНАЛ

- Стандартизация процессов
- Качество медицинской помощи
- Вовлеченность персонала в улучшение процессов

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

- Управление запасами
- Формирование системы управления
- Эффективность использования оборудования

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- 1 Большое количество пересечений потоков пациентов (более трех)
- 2 Неинформативная архитектура системы навигации (поиск необходимой информации более 30 сек.)
- 3 Длительное время ожидания пациентов в очереди фронт-офиса до 10, 5 мин
- 4 Длительное время обслуживания пациентов во фронт-офисе до 5 мин
- 5 Доля пациентов принятых врачом по времени и по предварительной записи менее 73%;
- 6 Доля записей на амбулаторный прием, произведенных без посещения фронт-офиса менее 50%.



ПРОЕКТ:

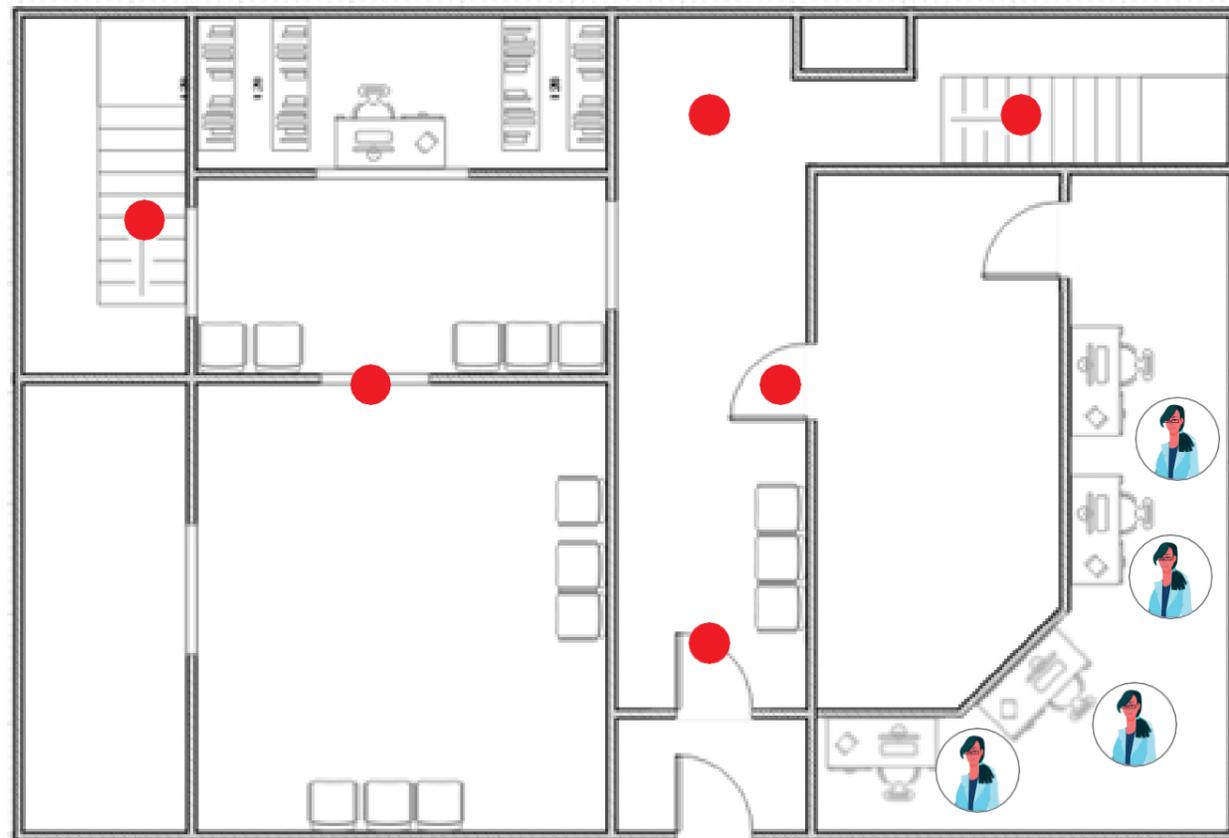
СОКРАЩЕНИЕ
ВРЕМЕНИ
НАХОЖДЕНИЯ
ПАЦИЕНТОВ
ВО ФРОНТ-ОФИСЕ



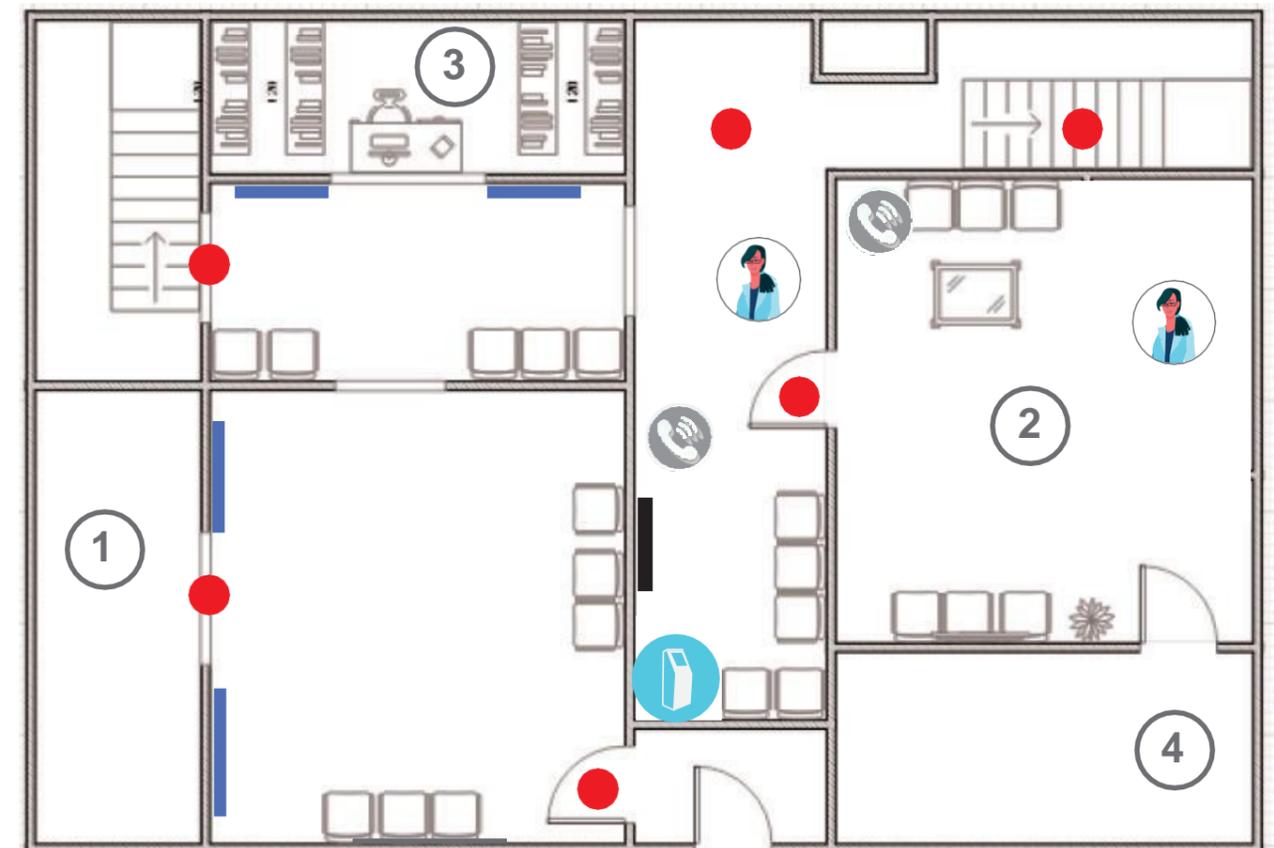


УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

БЫЛО



СТАЛО



ВХОД

- точки принятия решений
- инфомат
- информация
- компьютер
- Гардероб
- Зона комфортного ожидания
- Фронт-офис отделения платных медицинских услуг
- Инфо-центр
- Администратор 1 уровня

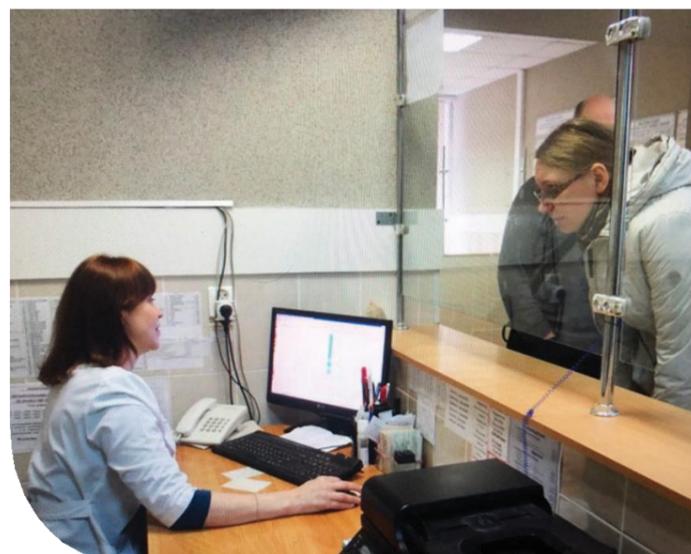
ФРОНТ - ОФИС



БЫЛО



СТАЛО

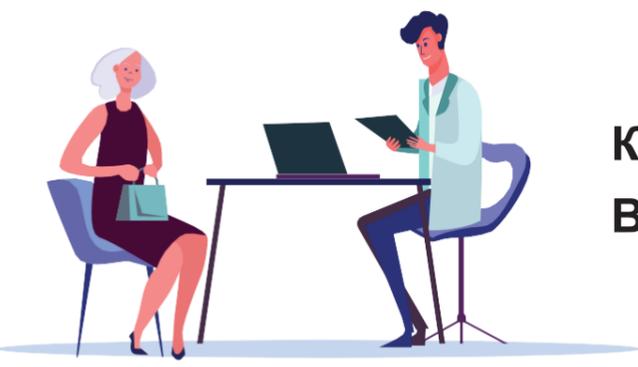


РАБОЧИЕ МЕСТА АДМИНИСТРАТОРОВ 1, 2 И 3 УРОВНЯ



ФРОНТ-ОФИС   

1 уровень:
администрирование потоков пациентов,
помощь в записи на прием к врачу



**КАБИНЕТ
ВРАЧА**



КАРТОХРАНИЛИЩЕ

3 уровень:
систематизация, хранение и выдача
по запросу медицинской документации



МЕДИЦИНСКИЙ ПОСТ

2 уровень:
подготовка
медицинских
документов
для врача
накануне приёма.
Сбор, передача
медицинских
документов
на хранение
после приема

АДМИНИСТРАТОР 1 УРОВНЯ



пациент



ЗАПИСАН НА ПРИЕМ



НЕ ЗАПИСАН НА ПРИЕМ

знает свой маршрут

не знает свой маршрут

ФРОНТ-ОФИС

Администратор
1 уровня



администратор

Экстренные пациенты

Плановые пациенты

Запись на прием



Кабинет неотложной помощи



- Врач-терапевт участковой
- Врач-педиатр участковый
- Врач-специалист
- Отделение медицинской профилактики
- Исследования

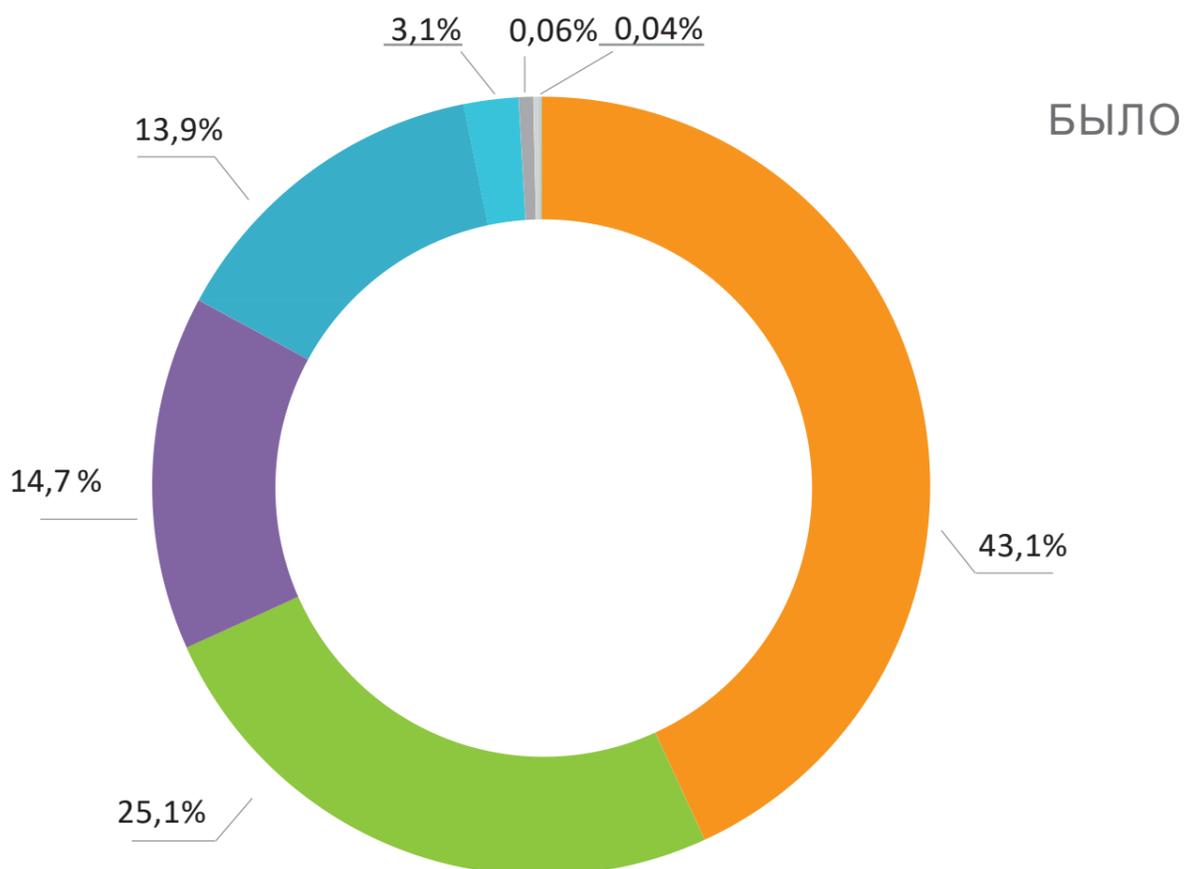
АДМИНИСТРАТОР 2 УРОВНЯ



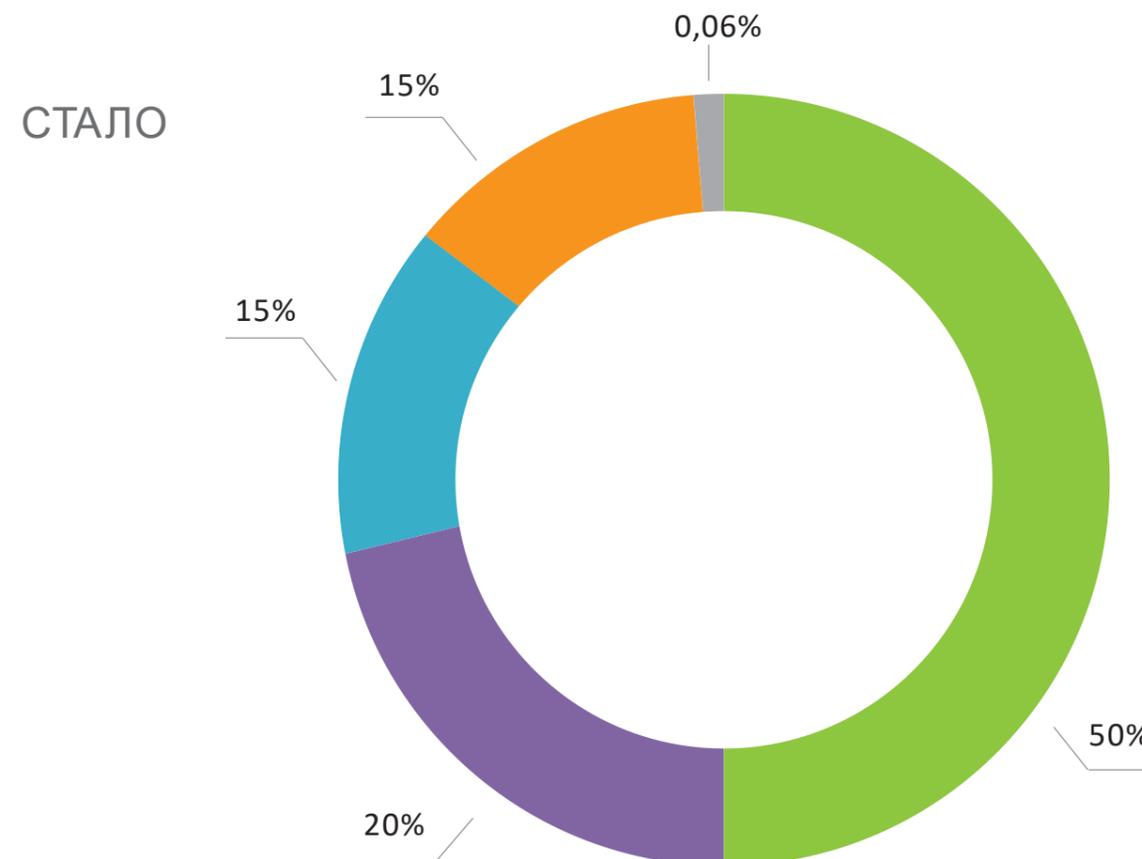
СТРУКТУРА ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА-ТЕРАПЕВТА УЧАСТКОВОГО



ИСХОДНАЯ СТРУКТУРА ОСНОВНЫХ ВИДОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА ТЕРАПЕВТА - УЧАСТКОВОГО (В %)



ТЕКУЩАЯ СТРУКТУРА ОСНОВНЫХ ВИДОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА ТЕРАПЕВТА - УЧАСТКОВОГО (В %)



- t оформления документации
- t перемещения по кабинету (выход из кабинета, поиск документов в кабинете)
- t консультирования (советы, рекомендации, назначения, разъяснения, устная беседа)
- t санитарной обработки
- t расспроса
- t на другие действия, звонки по телефону, загрузка операционной системы, общение с медицинской сестрой, общение с коллегами, согласования
- t объективного осмотра (пальпация, перкуссия, аускультация, измерение АД, ЧСС, ЧД)

- t консультирования (советы, рекомендации, назначения, разъяснения, устная беседа)
- t оформления документации
- t расспроса
- t санитарной обработки
- t объективного осмотра (пальпация, перкуссия, аускультация, измерение АД, ЧСС, ЧД)

АДМИНИСТРАТОР 3 УРОВНЯ



МЕДИЦИНСКИЙ ПОСТ

2 уровень:

Передача медицинских документов на хранение после приема врача



КАРТОХРАНИЛИЩЕ

3 уровень:

Прием, систематизация, хранение и выдача по запросу медицинской документации



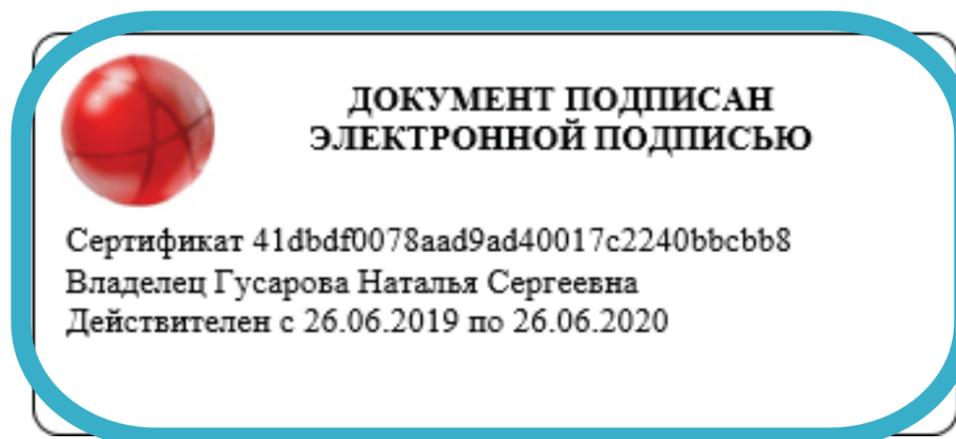
ОСМОТР ВРАЧА-НЕВРОЛОГА

карта № 747124 Дата визита 11.11.2019
 ФИО Д*****М***А*****14.09.2019 1 мес. 28 дн.
 Адр. прож. СПб, Адмиралтейский р-н, К***** , д.9/11 кв.18
 Адр. рег. СПб, Адмиралтейский р-н, К***** ул, д.45 кв.93

Жалобы на момент осмотра состояние удовлетворительное, лечение переносит хорошо
 Анамнез с 0 до года наблюдается с диагнозом: ППЦНС. рос и развивался по возрасту
 На "Д" учете: Посещает н/о
 ЧМТ, судороги, отрицает
 обмороки:
 Объективно на момент осмотра Уровень психомоторного и речевого развития соответствует возрасту.
 Состояние: удовлетворительное. Сознание ясное
 Черепная иннервация Зрачки округлой формы, равные. Движение глазных яблок в полном объеме.
 Реакция зрачков на свет живая, симметричная, содружественная. Нистагм нет. Лицо симметричное. Язык по средней линии. Активные движения в полном объеме. Тонус мышц симметричный, снижен в плечевом поясе, умеренно повышен в нижних конечностях. Сухожильные рефлексы живые. Патологические стопно-кистевые знаки нет. Координация не нарушена
 Диагноз МКБ-10 Перинатальное поражение ЦНС, синдром двигательных нарушений, ранний восстановительный период
 Назначения: лечение продолжать

МЕДИЦИНСКАЯ ЗАПИСЬ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ 025/У, ЗАВЕРЕННАЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ЦИФРОВОЙ ПОДПИСЬЮ ВРАЧА

Врач-
невролог



Н.С.
Гусарова



ВОВЛЕЧЕННОСТЬ В УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ

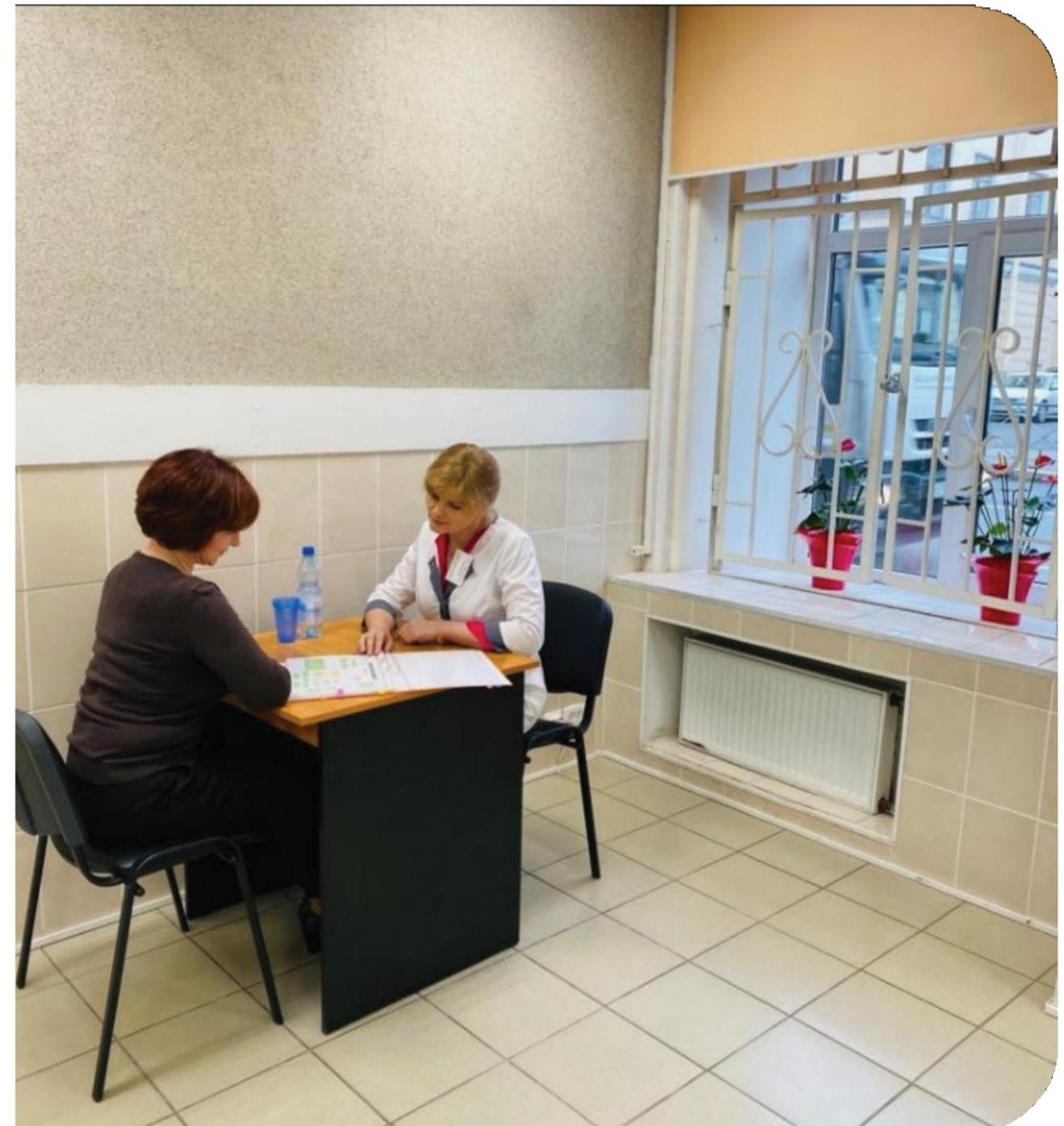
ИНФОЦЕНТР



Обратная связь с сотрудниками



Обратная связь с пациентами



ИТОГИ



Сокращение времени нахождения пациента во фронт-офисе в среднем до 1,16 мин

Увеличение доли посещений по установленному времени и по предварительной записи с 73% до 90%

Обеспечение сохранности медицинской документации на 100 %

Увеличение доли записавшихся на прием, без посещения фронт-офиса до 91 %

1

Администрирование потоков пациентов. Создание трехуровневой системы организации работы администраторов. Организация информативной системы навигации

2

Ведение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи

3

Внедрение электронного документооборота. Организация работы картоохранилища

4

Реализация доступа к сервису «Запись на прием к врачу»(ЗПВ), организация районного колл-центра



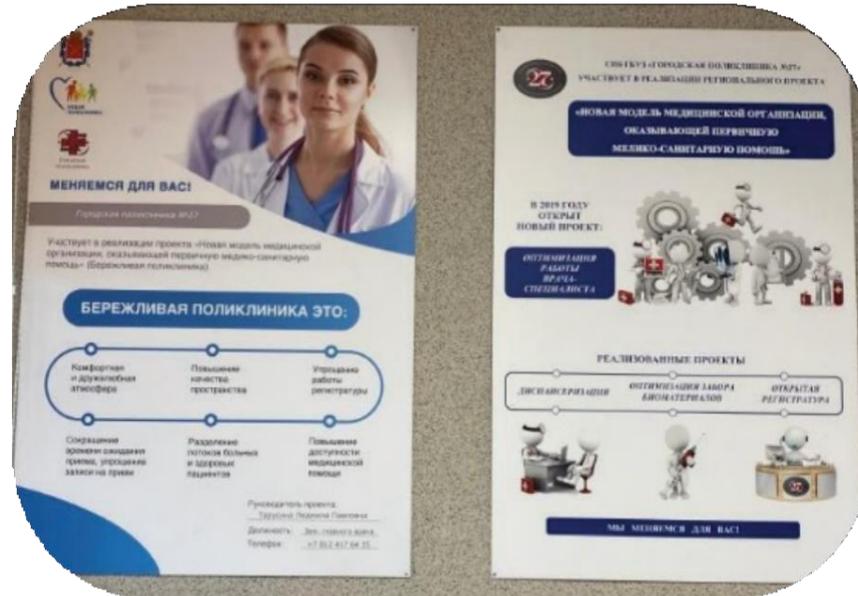
Сокращение количества обоснованных жалоб на соблюдение принципов этики и деонтологии работниками регистратуры до 0 %



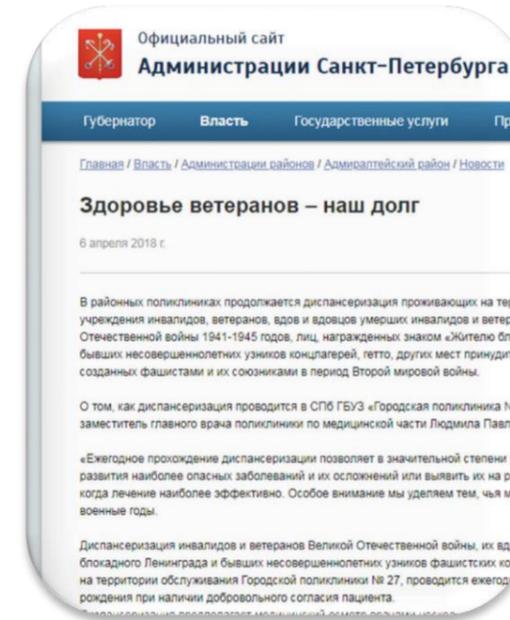
5

Профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания на тренингах по коммуникации, уверенности и стрессоустойчивости с психологом

ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПРОЕКТА



Информирование пациентов



Публикации на сайтах, социальных сетях

Обучение



Публикации в печатных СМИ



Быть врачом — это призвание



В Адмиралтейском районе прошел ряд мероприятий, посвященных одному из самых значимых и почитаемых праздников в нашей стране — Дню медицинского работника.

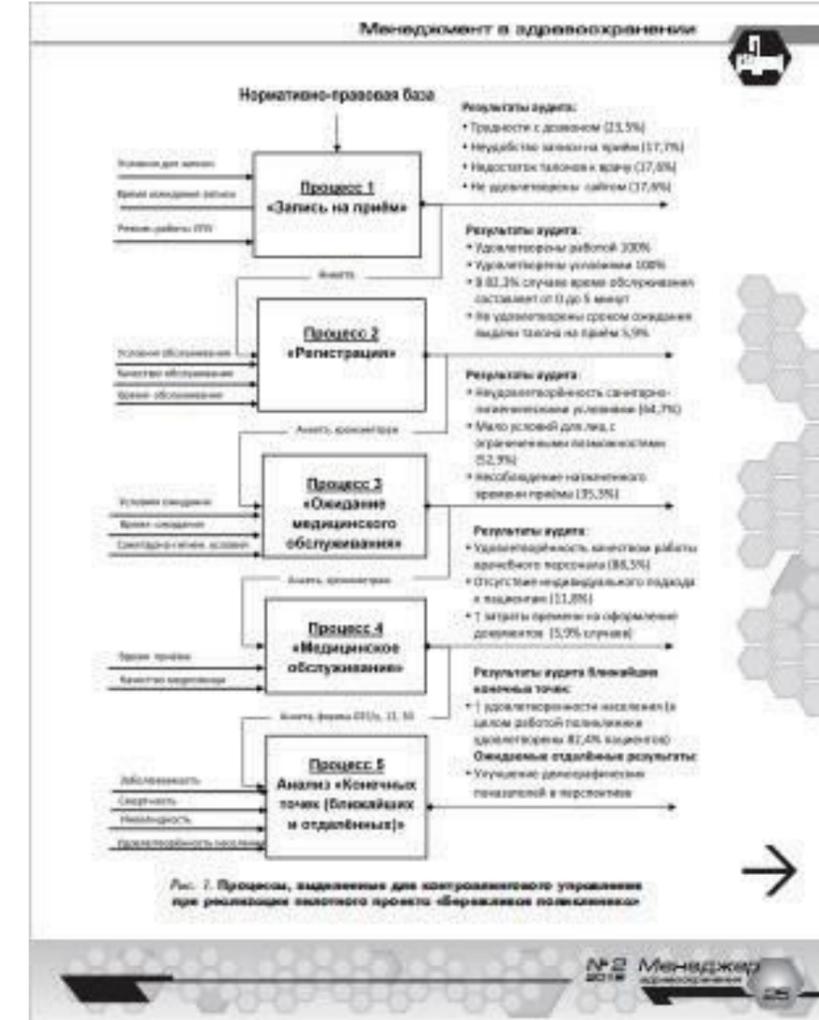
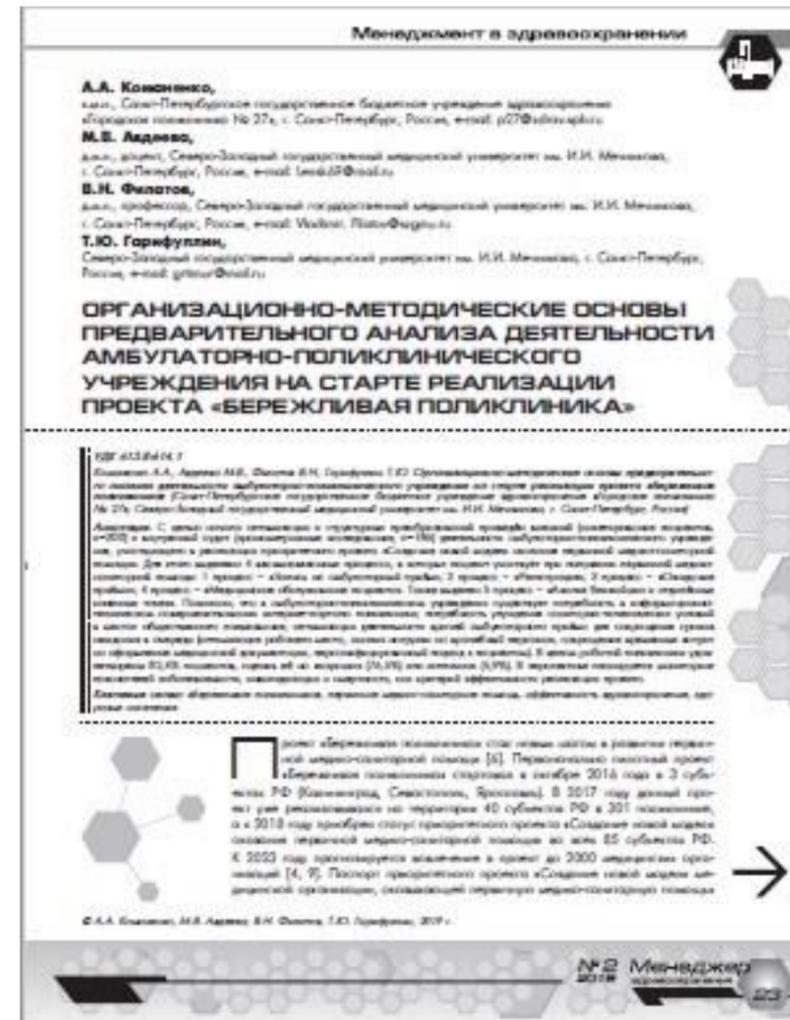
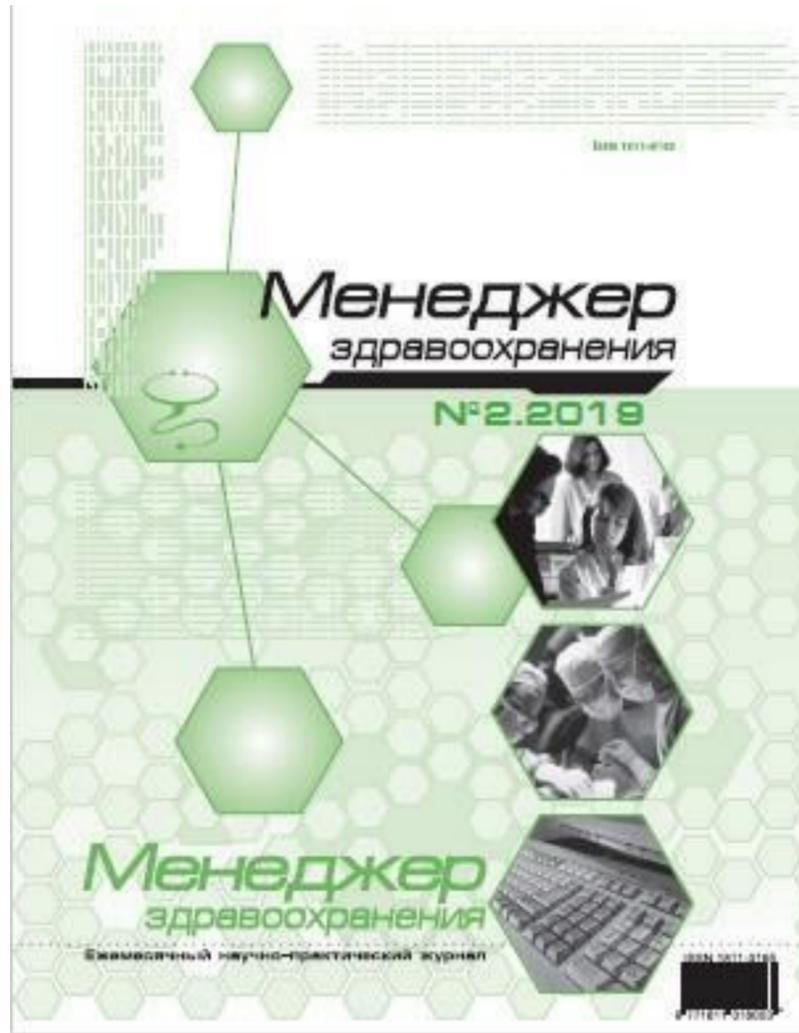
В поликлинике № 27 состоялось торжественное награждение отличившихся врачей. В церемонии приняли участие главный врач учреждения Андрей Кованенко, главный врач СПб ГБУЗ «Мариинская амбулатория» Дмитрий Бутко и руководители муниципальных округов района. Музыкальным подарком для коллектива учреждения стало выступление артистов «Ленконцерт». Отметил, что регистратура поликлиники № 27 вошла в топ-5 конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры».

Торжественное собрание состоялось в Музее-усадьбе Г. Р. Державина. Поздравить медработников с профессиональным праздником пришли зампред Законодательного собрания Санкт-Петербурга Сергей Соловьев и глава администрации Адмиралтейского района Светлана Штукова. За высокий профессионализм и вклад в развитие медицины нашей и медсестры наградили почетными грамотами и благодарственными письмами.

Сорпризом для собравшихся стали выступления ведущих вокалистов. Прозвучали песни в исполнении народного артиста РФ Василия Герелло, солистки театра «Санкт-Петербург опера» Татьяны Луцко и солиста Михайловского театра Евгения Наговицина.

Дарья Дмитриева
Фото: сайт...

ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПРОЕКТА



*Бережливая поликлиника –
путь к здоровью без ожидания!*

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**



Контактная информация:

Электронная почта: p27@p27spb.ru

Сайт организации: p27spb.ru

