

«Надежда выздороветь – половина выздоровления.
Люди, которые заняты возвращением здоровья другим
людям, выказывая удивительное единение мастерства и
человечности, стоят превыше всех великих на этой земле».

ВОЛЬТЕР - французский философ-просветитель XVIII века, поэт, прозаик,
сатирик, историк и публицист.

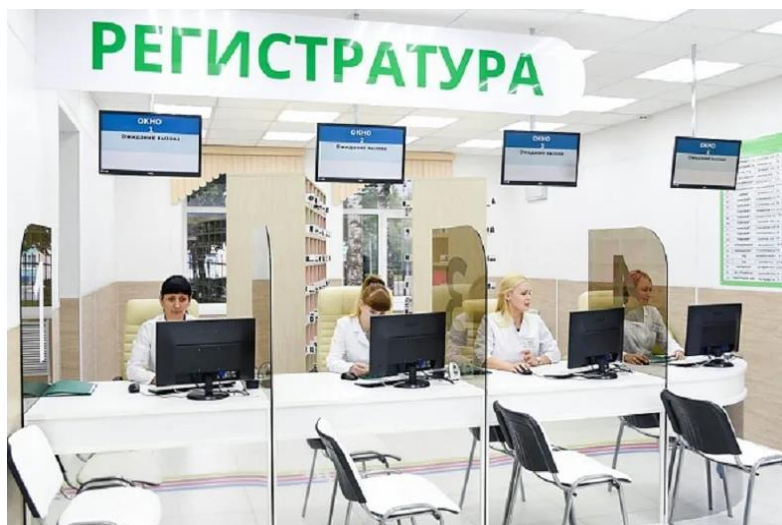
ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ



**Врач методист РЦ ПМСП
Путилина Ольга Васильевна**

ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ

Целью внедрения единых подходов к организации регистратуры является формирование модели работы, ориентированной на пациента.



Повышение уровня удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинских услуг на уровне регистратуры станет возможной:

- - путем повышения качества организации пространства;
- - разделения потоков пациентов;
- - оптимизацией движения медицинской документации;
- - повышение эффективности работы с телефоном;
- - организации рабочего места (пространства);
- - вовлеченности персонала в улучшение процессов организации новой модели МО ;
- - повышения качества и доступности медицинской помощи.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЛАНИРОВОЧНЫХ РЕШЕНИЙ В ПОЛИКЛИНИКАХ

1. Крытая колясочная (для детских поликлиник);
2. Отдельный вход для больных;
3. Наличие подъемника/пандуса;
4. Наличие кнопки вызова для маломобильных пациентов;
5. Оснащение входа автоматическими дверями;
6. Открытая регистратура с инфоматом;
7. Электронное табло с расписанием приема врачей;
8. Система навигации в доступной и наглядной форме;
9. Наглядная информация в холлах медицинской организации
10. Зоны комфортного пребывания (ожидания) в холлах (д.б. оснащены мягкой мебелью, кулерами с холодной водой, пеленальными столами);
11. Желательно, чтобы была организована игровая зона для детей;
12. Зона/комната для кормления грудных детей и детей раннего возраста;
13. Кабинет неотложной помощи (кабинеты дежурного врача);
14. Кабинет выдачи справок и направлений;
15. Наличие (централизованного) колл-центра.

В ПЕРЕЧНЕ ПОРУЧЕНИЙ ПРЕЗИДЕНТА РФ от 20.02.2019 № ПР-294, от 20.08.2019 № ПР-1755 обязательных к исполнению обеспечение к 2021 году перевод ВСЕХ детских поликлиник на новую модель организации работы.

1. Повышение качества организации пространства

Крытая колясочная (для детских поликлиник)

Перед входом в медицинскую организацию, оказывающую первичную медико-санитарную помощь детям, рекомендуется предусмотреть помещение для размещения детских колясок.



YSC42.R

1. Повышения качества организации пространства

Бегущая строка

Над входной группой в поликлинику
МОЖНО установить бегущую строку с
временем работы поликлиники
в будни и праздничные дни,
справочные телефоны и другую
актуальную информацию.

Дата

Время

Температура воздуха.....



1. Повышение качества организации пространства (доступности)

Наличие подъемника/пандуса

Стационарные пандусы изготавливаются из бетона либо из металлических конструкций. Изготовление и установка пандусов производится строго с учётом требований ГОСТа (действующая версия — ГОСТ Р 51261-99), однако конструкция обязана учитывать в себе индивидуальность места эксплуатации и окружающие условия.

ОТКИДНОЙ ПАНДУС Направляющие такого пандуса жёстко скреплены между собой внизу и вверху. Вся конструкция крепится вертикально к стене или перилам, идущим вдоль лестницы, при помощи петель, щеколд и прочих замков. Для спуска или подъёма коляски достаточно освободить защелку и опустить пандус на лестницу.



1. Повышения качества организации пространства

Оснащение входа автоматическими дверями

ТАМБУР

1. Ширина дверного проема для входа в поликлинику - не менее 1,5 метров
2. Отсутствие порогов
3. Тепловая завеса
4. Грязезащитные покрытия (система решеток и ковриков с поддонами для грязи)



Напольная антискользящая решетка с сотами, оснащена системой «антикаблук»

Прорезиненная щетинистая решетка на алюминиевой основе

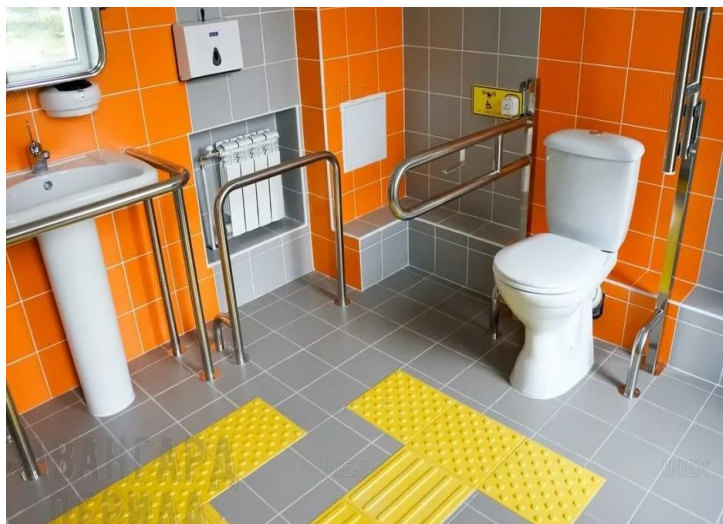
Влаговпитывающие грязезащитные ковры

АКТ

1. Повышения качества организации пространства (доступности)

Наличие кнопки вызова для маломобильных пациентов

- Беспроводной комплект вызова - это готовое решение в рамках программы "Доступная среда". Система позволяет организовать вызов персонала инвалидом в любом необходимом месте (у входа в здание, туалетной комнате)
- Состав комплекта: кнопка вызова, приемник, информация шрифтом Брайля.



Медицинские подъемники



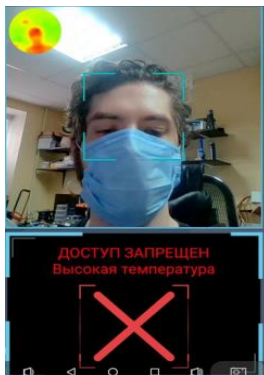
Медицинские подъемники для инвалидов являются отдельной категорией подъемного оборудования. Оно полностью безопасно, удобны в пользовании, универсальны и надежны.

1. Повышения качества организации пространства

В тамбуре (или в холле при входе):

1. Контейнер одноразовой обуви (бахил) и контейнер для использованных бахил, стулья для сидения при одевании и снятии бахил.

2. Пост термометрии с журналом фиксации случаев повышенной температуры с запасом одноразовых масок



Терминал распознавания лиц с измерением температуры TPS 980T



Аппарат для надевания бахил на обувь Glad-Shop
14 300 Р



1. Повышения качества организации пространства

Открытая регистратура

В зоне фронт-офиса необходимо предусмотреть оптимальное освещение и температурный режим.

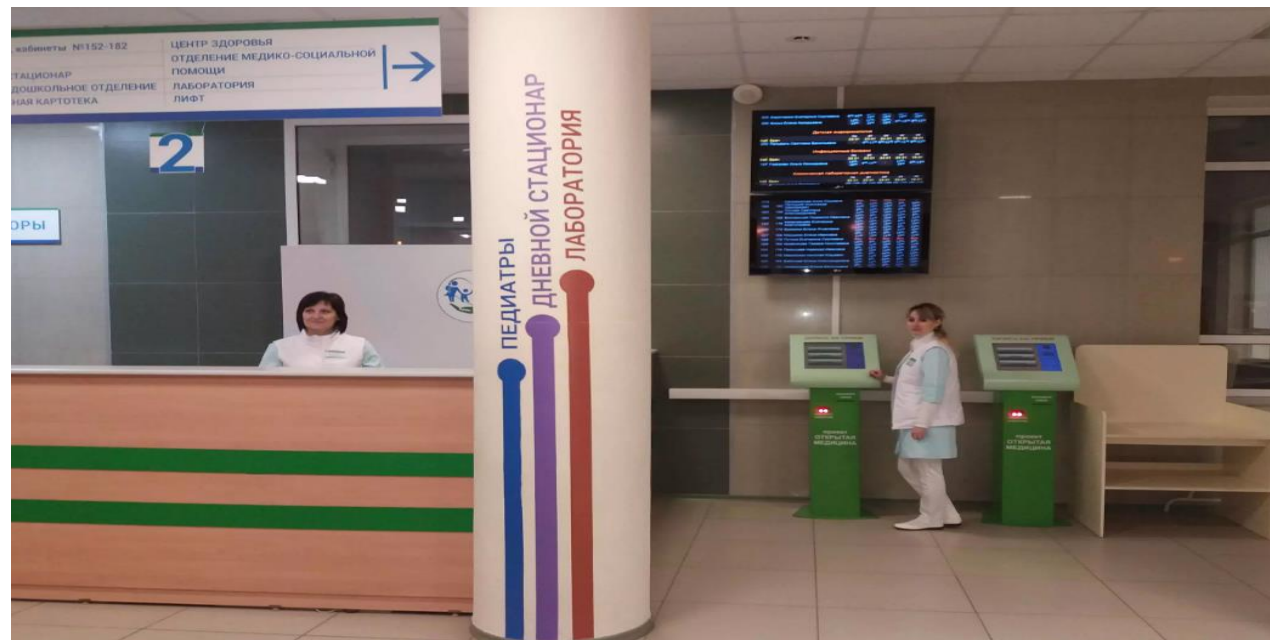
Допускается применение лучистого тепла либо охлаждения, сплит-систем.

(СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18.05.2010 N 58, приложения NN 3, 5).



1. Повышения качества организации пространства

Создание открытой регистратуры



1. Повышения качества организации пространства.

Информация в регистратуре



Информационный терминал
«Электронная очередь 2.0»

В ХОЛЛЕ РЕГИСТРАТУРЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ РАСПОЛОЖЕНЫ

- ✓ Информационный(электронный) стенд с расписанием приемов
- ✓ Информационно-сенсорные терминалы для самозаписи
- ✓ Информация по программам прикрепления физических лиц
- ✓ Визитницы с визитными карточками данной медицинской организации
- ✓ Терминал электронной очереди, электронные мониторы с информацией о движении электронной очереди, электронные табло у «окон» регистратуры
- ✓ Информация об условиях, видах и объемах оказания медицинской помощи
 - Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи
 - сведения о режиме работы всех подразделений поликлиники
 - номера телефонов вызова врачей на дом и вызова дежурных врачей в дневное и вечернее время
 - указатель (поэтажный) расположения кабинетов, структурных подразделений с указанием часов работы
- ✓ Время и место приема населения главным врачом и его заместителями, данные о вышестоящей организации и возможностях обращения (телефон, адрес, контактное лицо)
- ✓ Адреса дежурных поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную специализированную помощь населению в выходные дни
- ✓ Правила подготовки к исследованиям
- ✓ Возможно размещение телефонов служб заказа такси (по согласованию)

1. Повышения качества организации пространства.

Информация в регистратуре

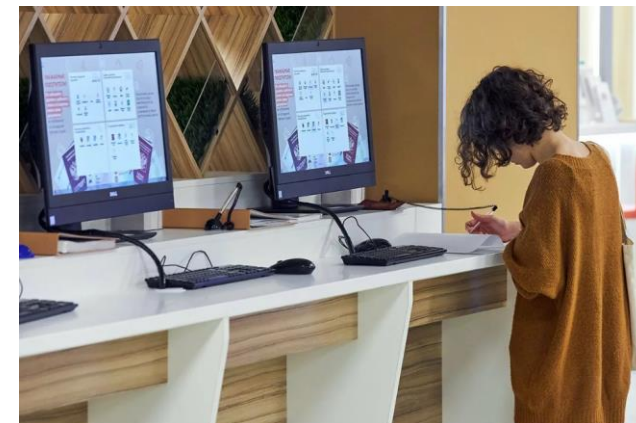


- 1. Стенды для информационных материалов должны быть размещены в доступном месте с возможностью свободного доступа для посетителей с целью ознакомления. Они не должны блокироваться дверьми, мебелью и пр.
- 2. Информационные материалы выполняются доступным для чтения с расстояния не менее 1 метра шрифтом. Без исправлений. Наиболее важные места выделяются с применением полужирного начертания или подчеркиваются.
- 3. Информационные материалы должны быть структурированы в соответствии с тематическими блоками с использованием заголовков.
- 4. Размещение информационных материалов осуществляется с использованием различных носителей информации: официальный Интернет-сайт МО, информационные стенды, баннеры, буклеты, брошюры и пр.

* Сначала разместите на сайте все необходимые сведения согласно приказу Минздрава от 30.12.2014 № 956н. Весь объем информации невозможно продублировать на стендах. Решение возможное - сделать на стендах небольшие выписки из приказов и положений и указать - где можно ознакомиться с полной версией документа.

1. Повышения качества организации пространства. Информация в регистратуре

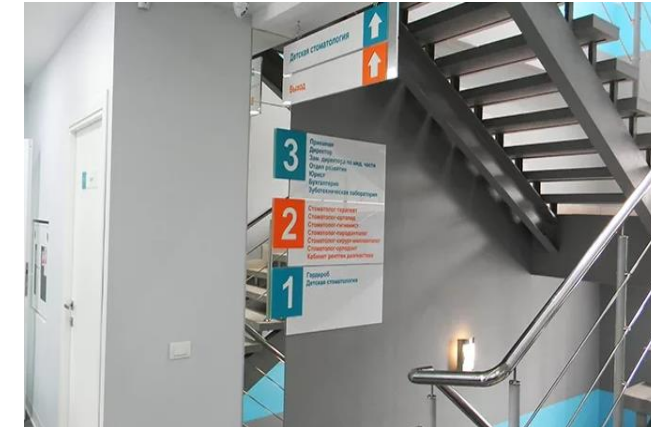
При входе в поликлинику можно установить **информационный киоск**, где можно разместить все сведения по требованиям закона в электронном формате. Главное — своевременно обновлять документы, проверять их актуальность.



В регистратуре поликлиники можно оборудовать информационную зону для пациентов, поставив два компьютера. В них — вся нормативно-правовая база, с которой сегодня согласно требованиям законодательства мы обязаны ознакомить пациентов. Если необходимо, приходит помощь пациенту администратор холла.

В информационной зоне пациент может узнать: как подготовиться к сдаче анализов или исследованиям, заполнить дистанционно анкеты по диспансеризации, записаться на прием через сайт госуслуг, заполнить анкету по независимой оценке качества оказания медпомощи, зайти на сайт поликлиники и оставить обращение в адрес администрации.....

1. Повышения качества организации навигация



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ

1 ПОТОК

ВНЕПЛАНОВЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С ОСТРЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ

- признаки ОРВИ (кашель, насморк, боль в горле)
- повышение температуры до 37,5 градусов
- острая боль различной локализации

ПРИЕМ В КАБИНЕТАХ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ
 по ул. Папанина, 1 - каб. 101, 102
 по ул. Полярные Зори, 36 - каб. 108, 109
 (отдельный вход с торца зданий)

ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ
 звонок в call-центр по тел: 56-77-88
 порталы: www.gosulugi.ru,
www.polarmed.ru

- ПОКАЗАНИЯ**
- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 37,5 градусов и выше, боли в животе и иные состояния, требующие неотложной помощи и консультации врача на дому)
 - при обострении хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента)
 - при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом
 - при острых инфекционных заболеваниях, при необходимости наблюдения детей в возрасте до трех лет.

ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ КВАРТИРНОЙ ПОМОЩИ - В ТЕЧЕНИИ ДНЯ

2 ПОТОК

ПЛАНОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ ЗА СПРАВКАМИ

- в образовательное учреждение после отсутствия более 5 рабочих дней (исключая отсутствие по болезни)
- о состоянии здоровья и принадлежности к физкультурной группе для спортивных секций
- форма 086/у для поступления в ВУЗы, техникумы и др. учебные заведения
- форма 079/у для выезжающих в лагеря
- об эпидемиологическом окружении (эпид. справка)
- для бассейна

ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАПИСЬ ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!
 Через call-центр 56-77-88
 инфомат,
 порталы: www.gosulugi.ru,
www.polarmed.ru

врач-педиатр участковый, фельдшер

3 ПОТОК

ПЛАНОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ ПО ПРИЧИНАМ

- направление на медико-социальную экспертизу (оформление инвалидности впервые, переосвидетельствование)
- получение выписки из амбулаторной карты (истории развития, истории болезни)
- выписка лекарственных препаратов льготной категории граждан
- выписка дополнительного питания детям до 3-х лет
- получение справки на санаторно-курортное лечение
- получение медицинской карты для санаторно-курортного лечения
- получение заключения на психолого-медико-педагогическую комиссию (ПМПК)

ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАПИСЬ ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!
 Через call-центр 56-77-88
 инфомат,
 порталы: www.gosulugi.ru,
www.polarmed.ru

врач-педиатр участковый,
 врач-специалист, фельдшер

4 ПОТОК

ПЛАНОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ ПО БОЛЕЗНИ

- первичный прием по жалобам (за исключением острых и неотложных состояний)
- повторный прием по болезни (назначенная явка)
- подготовка к оперативному вмешательству (выдача направлений на обследование, заключения)
- после госпитализации
- выдача и продление листа нетрудоспособности по уходу

ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАПИСЬ ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!
 Через call-центр 56-77-88
 инфомат,
 порталы: www.gosulugi.ru,
www.polarmed.ru

врач-педиатр участковый, фельдшер
 врач-специалист

Внимание!
 При явке на прием с листком нетрудоспособности, при отсутствии свободных номерков на дату продления листа нетрудоспособности, запись на прием через call-центр 56-77-88

5 ПОТОК

ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ ОСМОТРЫ ЗДОРОВЫХ ДЕТЕЙ

ВТОРНИК - ОСМОТР ДЕТЕЙ ДО ГОДА

- осмотр педиатра
- антропометрия
- вакцинация
- осмотр врача-специалиста

ЧЕТВЕРГ - ДЕНЬ ЗДОРОВОГО РЕБЕНКА

ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАПИСЬ ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!
 Через call-центр 56-77-88
 инфомат,
 порталы: www.gosulugi.ru,
www.polarmed.ru

врач-педиатр участковый
 врач-специалист

Профосмотры организованных и неорганизованных детей проводятся по утвержденному графику

первоочередная запись на прием дети категории «ребенок-инвалид»

2. Управление потоками

Стойка администратора холла



Функции Дежурного Администратора:

Разделение потоков до направления в регистратуру

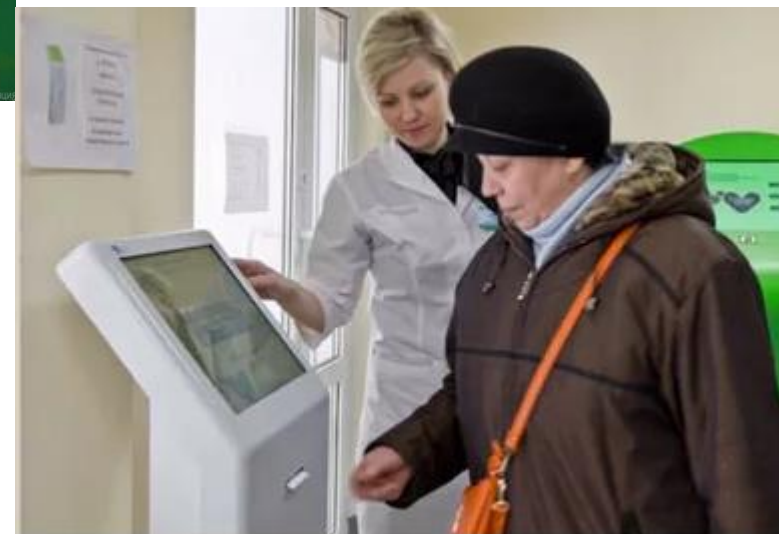
Предоставление пациентам актуальной и полной справочной информации

Контроль за работой табло электронного расписания, «видеогида», навигаторов, инфокиоска и терминала, за наличием

актуальной информацией на стендах, наличием маршрутных листов.

Помощь в получении талона через терминал «электронной записи», помощь в самозаписи посредством портала в сети Интернет через инфокиоск.

Разрешение конфликтных ситуаций, обучение пользованием сервисами по записи



2. Управление потоками

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

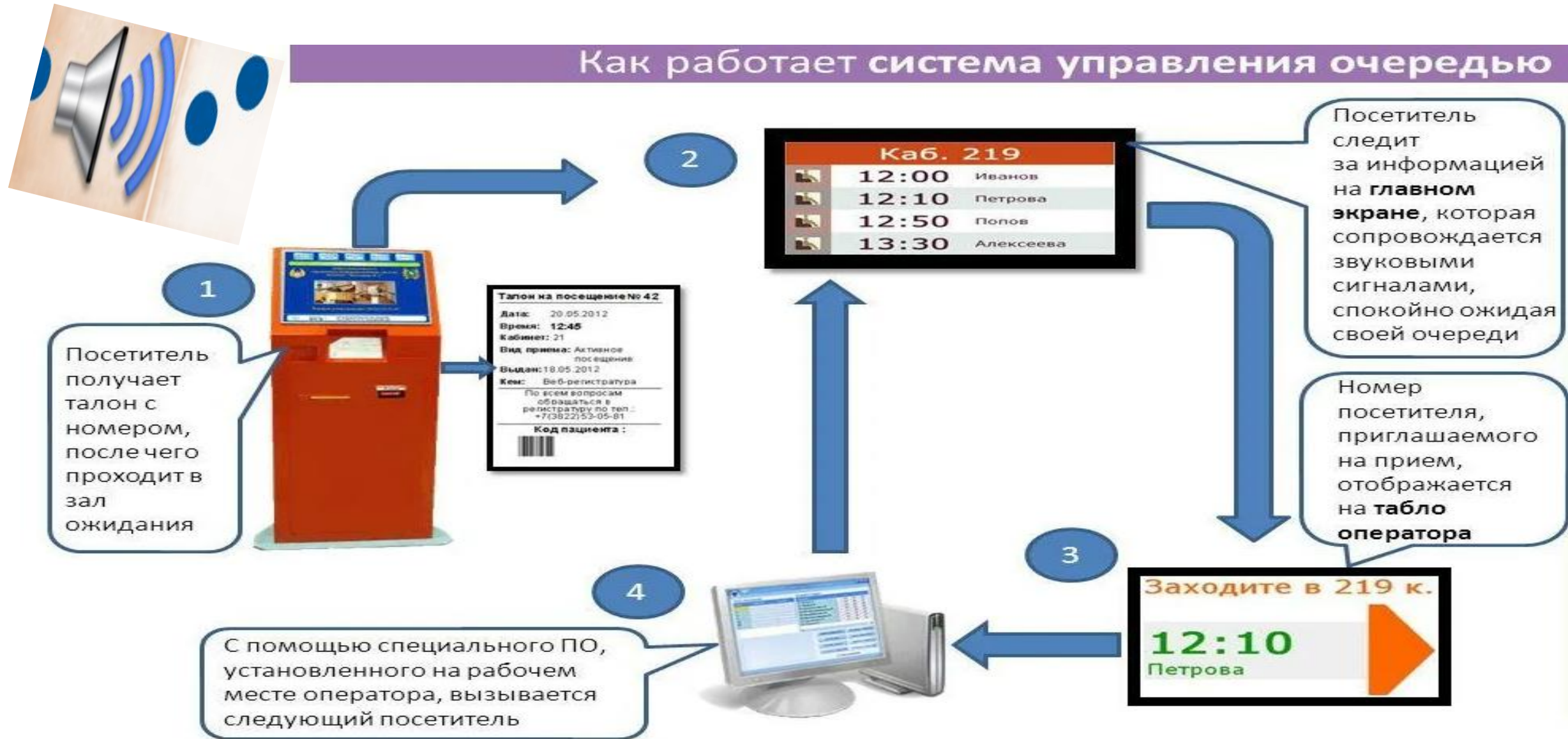
система электронной очереди
включает в себя:

- Терминал для печати талонов и подачи информации
- центральное информационное табло (размещается на видном месте в зале ожидания);
- небольшие табло над каждым окном, в каждом зале и коридорах;
- громкоговорители;
- терминалы на рабочем месте сотрудников, ведущих приём пациентов
- *Дополнительно в систему электронной очереди можно включить специальные терминалы для опроса посетителей: с их помощью они могут оценить работу специалиста, с которым они взаимодействовали, удовлетворённость качеством решения своего вопроса и работы в целом.*

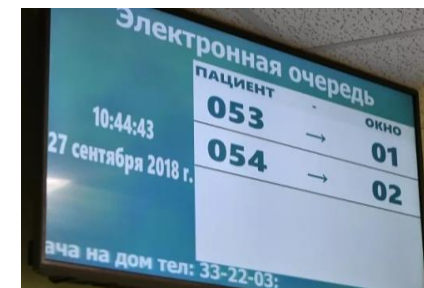
Все компоненты системы подключаются к центральному серверу.



2. Управление потоками. ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ



- возможность предварительной записи, формирование отложенной очереди;
- идентификация клиента при получении талона (по штрих-коду, фамилии или коду предварительной записи, универсальной электронной карте);
- интеграция Системы с сервисами SMS-рассылки;
- голосовое оповещение для посетителей;
- интеграция Системы с ИАС МКГУ для обеспечения оценки качества обслуживания;
- поддержка неограниченного количества очередей, табло и операторов;
- перенаправление клиента из одной очереди в другую, настройка рабочего места Оператора;
- реализация любого алгоритма обслуживания клиента;
- гибкая система приоритетов обслуживания;
- поддержка работы колл-центра и удаленной записи.





Преимущества электронной очереди для пациентов:



- нет необходимости следить за людьми, стоящими в этой же очереди — это устраняет нервозность ожидания и утомление;
- по количеству людей в очереди можно оценить время ожидания и использовать его по своему усмотрению;
- не нужно стоять возле окна — вместо этого можно посидеть в сторонке.

Преимущества электронной очереди для учреждения:

- устраняется нервозность и напряжение между посетителями, улучшается эмоциональный климат, повышается лояльность клиентов;
- посетители равномерно распределяются между сотрудниками — исчезает неразбериха, повышается эффективность работы учреждения в целом;
- открываются широкие возможности для анализа работы с посетителями: собираются сведения о времени решения тех или иных вопросов, данные о работе каждого сотрудника и т.п.



3. Оптимизация движения медицинской документации. Картохранилище



Рекомендуется введение цветовой маркировки медицинских карт по участкам с размещением "легенды" маркировки на торцевой части стеллажей.



Для организации доставки медицинских карт в кабинеты до начала приема (точно вовремя) целесообразно использование тарного канбана.

3. Оптимизация движения медицинской документации

МЕРОПРИЯТИЯ:

Назначить ответственного за работу с медицинскими картами из числа администраторов медицинской организации

Выделить сотрудников для работы в картохранилище на постоянной основе или по графику

Провести обучение сотрудников (администраторов) принципам и порядкам работы с медицинской картой

Согласно приказа МЗ РФ от 26.06.2016 г. № 425-Н в медицинской организации организовать

ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

СЕГОДНЯ

ДВИЖЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ КАРТ

Накануне приема регистратор подбирает медицинскую карту пациента на основании распечатки предварительной записи, заводит дубликат при отсутствии оригинала, который в дальнейшем вклеивается в медицинскую карту



Перед приемом медицинская сестра доставляет медицинские карты в кабинет врача. Медицинские карты пациентов, обратившихся без записи (КНП, доврачебный, смотровой, отделение профилактики и т.д.) – доставляет курьер

❖ Для организации доставки медицинских карт в кабинеты до начала приема (точно вовремя) целесообразно использование **ТАРНОГО КАНБАНА**.



- Во всех случаях после завершения смены сотрудники (врачи, медсестры) сами возвращают заполненные карты в картохранилище.
- Если карта не возвращена после завершения работы кабинета, медицинские регистраторы осуществляют обход кабинетов и выемку карт.

3. ОПТИМИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ



1. СОЗДАНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО КАРТОХРАНИЛИЩА ВДАЛИ ОТ ПАЦИЕНТОВ

- ✓ Перенос картоохранилища из регистратуры в закрытую от пациентов зону с целью устранения очередей
- ✓ Выделение сотрудника, ответственного за работу в картоохранилище и доставку карт в кабинеты специалистов
- ✓ Подбор карт на прием по данным записи МИС/запросу обращения специалиста, организация раскладки амбулаторных карт по кабинетам врачей до начала приема пациентов
- ✓ Движение карт без участия пациентов

2. РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ЗАПОЛНЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ АМБУЛАТОРНОГО БОЛЬНОГО

- ✓ При первичном обращении пациента оформление документации и внесение первичной информации - не более 3-х минут

3. КОНТРОЛЬ ЗА ДВИЖЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

- ✓ Оцифровка медицинских карт, присвоение картам штрих-кода
- ✓ При выходе карты из картоохранилища – сканирование штрих-кода – внесение в систему отметки о направлении карты
- ✓ Сканирование перед приемом пациента в кабинете врача - отметка о нахождении карты
- ✓ Сканирование после врачебного приема – карта освободилась, ответственный за работу картоохранилища забирает карту

4. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ БАЗЫ ХРАНЕНИЯ ВСЕХ ЛАБОРАТОРНЫХ АНАЛИЗОВ, ФЛЮОРОГРАФИИ, РЕНТГЕНОГРАФИИ, ЭКГ, ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ

- ✓ Продвижение анализов, направлений без участия пациентов

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА В УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ

Сотрудники фронт-офиса участвуют в системе подачи предложений по улучшению работы поликлиники



При реализации проекта «Бережливая поликлиника» для сбора проблем и предложений обратная связь должна быть организована не только с пациентами, но и персоналом МО, что позволит определить приоритетные направления.

- ✓ Анкетирование достаточно трудоемкий процесс, но он позволяет более качественно выявить проблему.
- ✓ Можно использовать анкетирование пациентов и персонала разместив ящик, стенд, флипчарт в холлах поликлиники.

Лист предложений

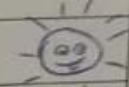

Предложения	Дата написания	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечания
Принести в флип чарты...	18.02	<input checked="" type="radio"/>	Верните пациентов !!!		
Очень много жалоб от общины...	18.02	<input type="radio"/>	Запретить...		
Одно здание...	18.02	<input type="radio"/>			
Своеобразие...	18.02	<input type="radio"/>			
Здание №...	18.02	<input type="radio"/>			
...	18.02	<input type="radio"/>			
...	18.02	<input type="radio"/>			
...	18.02	<input type="radio"/>			
...	18.02	<input type="radio"/>			
...	18.02	<input type="radio"/>			

работа не начата
 работа запланирована
 работа выполняется
 работа выполнена качественно
 работа спланирована

"Верните пациентов !!!"
 "Анкетирование да нет"
 "Анкетирование да нет"
 "Анкетирование да нет"



Лист предложений

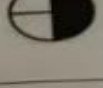
Предложения	Дата написания	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечания
применить в фпу кабинет 21 мерседесу в фпу	17.02	⊕	Верните	пациентов !!!	
Очень мерседесное обслуживание в кабинете	18.02	⊕	Зоринскому	Боговину	
Дали бы ждала записи. Одного человека записываю очень		⊕	и мерседесам	♡	
своевременно выдавать лекарства льготникам	18.02	⊕			
З.с.еда не з.е.м. Хороший персонал		⊕			
Спасибо	11.02	⊕			
Спасибо Тибинкой. Вышла же лена, машинная жопка	27.02	⊕			
8. Обслуживает в фпу все мед. вел. в фпу, в фпу	5.03	⊕			
9. Спасибо за работу О.В. за ее внимательность, доброту и терпимость	6.03.202	⊕			свои мечты?!
10. Спасибо всем работникам п-ку от вхор за выдох	16.03.202	⊕			идеи мечты?!



работа не начата



работа запланирована



работа выполняется



работа выполнена качественно



работа стандартизирована

"Верните Курманову"

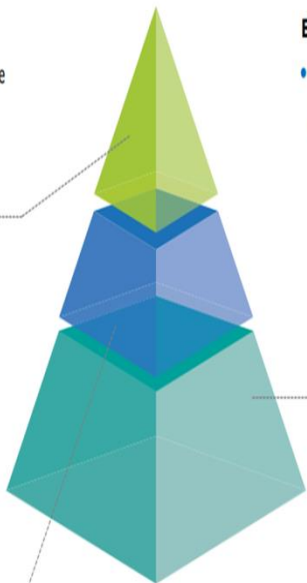
Ади-идар да мат
 200 матов
 нечет? мечт?

ЛИДЕРСКИЙ УРОВЕНЬ

- Показатель результативности – достижение медицинской организацией **от 19 до 22 критериев** «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

ПРОГРЕССИВНЫЙ УРОВЕНЬ

- Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты **от 15 до 18 критериев** «Новой модели медицинской организации»
- «Базовый» уровень + **5 обязательных критериев «Прогрессивного»** уровня (+ от 2 до 5 критериев медицинская организация выбирает сама в соответствии с выявленными проблемами)



БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

- Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты **8 обязательных из 22 критериев** «Новой модели медицинской организации»



**СПАСИБО
за внимание**

Тема следующего вебинара:
(04.07.2023)

4. (Прод.) Повышение эффективности работы с телефоном. Стандартизация процессов.

Организация Call – Центра.



(от англ. call center — центр обработки звонков, также кол-центр) — специализированная организация или выделенное подразделение в организации, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации.