



Новая модель медицинской организации

«Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ОГАУЗ «Поликлиника №1»

В июле 2017 года Правительством Российской Федерации утверждена «Программа развития здравоохранения РФ», одним из ключевых направлений которого стал приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Реализация данного проекта обеспечивается применением методов Бережливого производства, апробация которых была проведена в рамках Федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника».

«Новая модель медицинской организации» - пациентоориентированная медицинская организация, отличительными признаками которой являются:

- доброжелательное отношение к пациенту,
- отсутствие очередей за счет правильной организации процессов и работы персонала,
- качественное оказание медицинской помощи,
- приоритет профилактических мероприятий в первичном звене здравоохранения.

Главная цель проекта – повысить доступность медицинского обслуживания пациентов и при этом облегчить работу сотрудникам. Приказом главного врача утверждена рабочая группа, отвечающая за каждый этап реализации проекта. Составлен план работ (дорожная карта) по изменениям в работе и структуре поликлиники, по навигации и рабочему хронометражу.

Срок реализации проекта 2017-2023 гг.

Сотрудникам и пациентам раздавались опросные листы с целью выявить недостатки в работе поликлиники и определить меры по их устранению.

Основные направления, которые будут реализованы в проекте:

- перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом; оптимизированная логистика движения пациентов с разделением потоков на больных и здоровых;
- переход на электронный документооборот, сокращение бумажной документации;
- открытая и вежливая регистратура;
- комфортные условия для пациента в зонах ожидания;
- организация диспансеризации и профилактических осмотров на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема на одного пациента;
- внедрение мониторинга соответствия фактических сроков ожидания оказания медицинской помощи врачом с момента обращения пациента в медицинскую организацию установленным срокам ожидания в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В результате работы по основным направлениям планируется повысить уровень удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи участковым врачом (до 70 %);
- увеличить время работы врача непосредственно с пациентом (не менее чем в 2 раза); сократить время оформления записи на прием к врачу (не менее чем в 3 раза);
- сократить время ожидания пациентом приема врача у кабинета (не менее чем в 3 раза); сократить сроки прохождения 1-го этапа диспансеризации (до 2-х дней).

В ОГАУЗ «Поликлиника №1» по результатам анализа текущего состояния процессов определены следующие направления для улучшений:

1. Сокращение очереди в регистратуру, повышение качества предоставления услуг по информированию.
2. Неотложная помощь – оказание неотложной медицинской помощи не более чем в течение 2-х часов с момента обращения в поликлинику, информирование и маршрутизация пациента.
3. Процедурный кабинет – разделение потоков пациентов, оптимизация рабочего пространства кабинета, сокращение времени ожидания процедуры, сокращение количества дефектов.
4. Диспансеризация определенных групп взрослого населения (ДОГВН) – повышение информированности пациентов, вовлечение в процесс информирования пациентов о ДОГВН всех служб поликлиники, увеличение времени работы кабинета профилактики.

5. Оптимизация медицинского документооборота – максимальное исключение участия пациента из процесса движения направлений, выписок и амбулаторных карт между кабинетами поликлиники, устранение потерь результатов исследования, амбулаторных карт.

6. Оптимизация лекарственного обеспечения подразделений поликлиники – выявление и исключение дефектов при получении и хранении медикаментов (дефицит/избыток). На первом этапе запланировано внедрение методов и инструментов бережливого производства, направленные на сокращение времени (5С, стандартизированная работа, картирование процессов, визуализация, навигация, IT-технологии). На втором этапе – снижение затрат (улучшение производительности оборудования, сокращение запасов, встроенное качество, постоянное улучшение).