

«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.

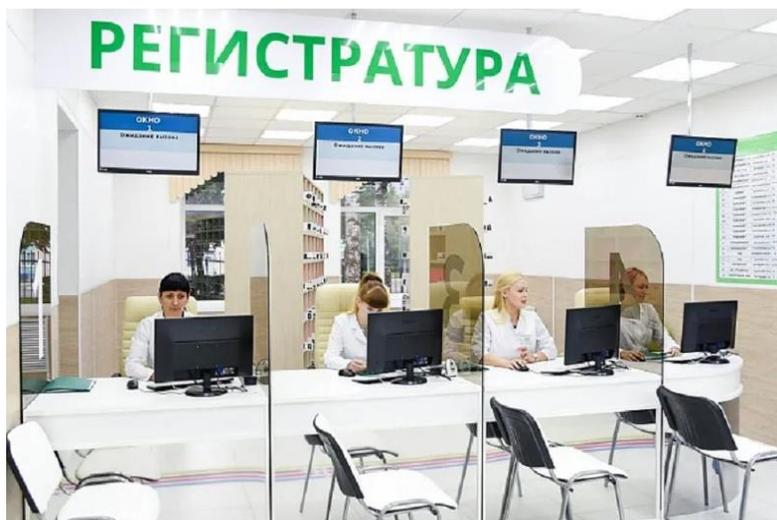
ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ



**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.



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 подъема 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.

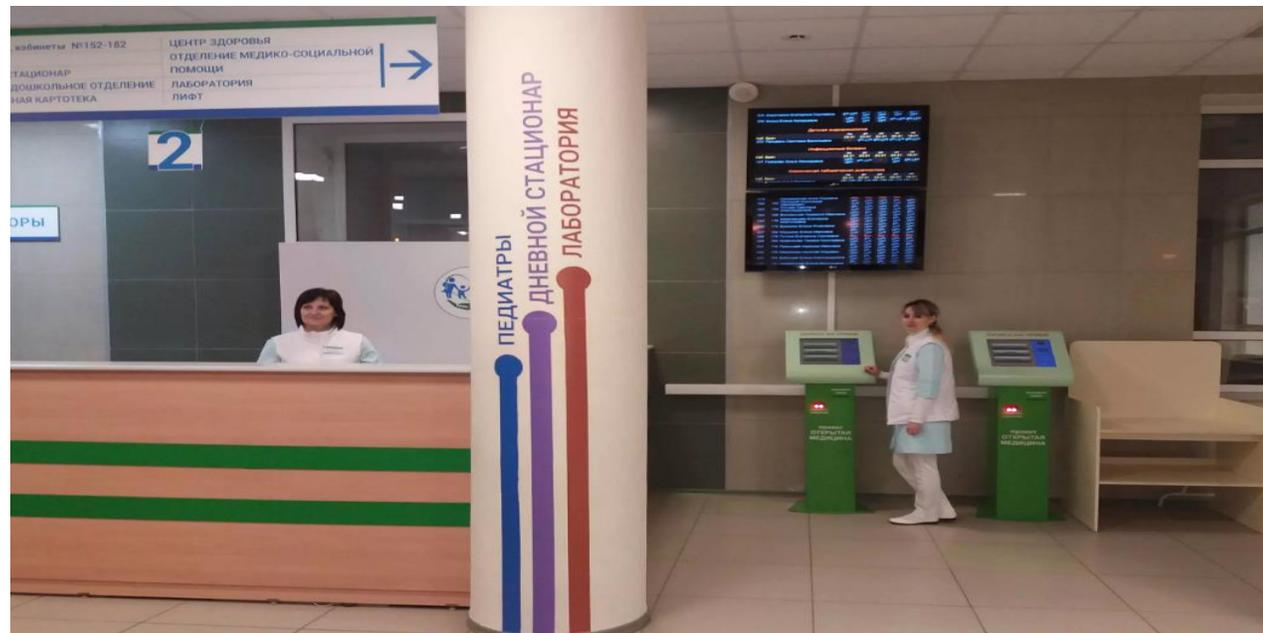
Допускается применение лучистого тепла либо охлаждения, сплит-систем.

(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.

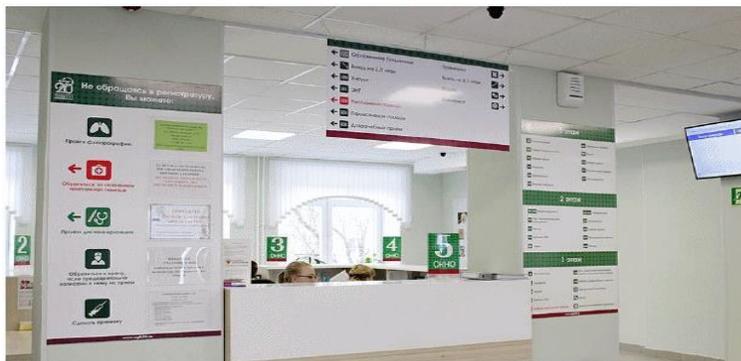


В регистратуре поликлиники можно оборудовать информационную зону для пациентов, поставив два компьютера. В них — вся нормативно-правовая база, с которой сегодня согласно требованиям законодательства мы обязаны ознакомить пациентов. Если необходимо, приходит помощь пациенту администратор холла.

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 пространства. навигация

- Внедрение навигационных решений позволяет пациенту (посетителю) избежать дополнительного стресса при поиске необходимого специалиста и кабинета, тем самым - повысить качество медицинской помощи;
- Навигация дает преимущества не только пациентам, но и персоналу: она оптимизирует потоки людей, высвобождая время для того, чтобы врач и мед. сестра смогли лучше сконцентрироваться на своей работе, снижает их стресс и усталость.



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

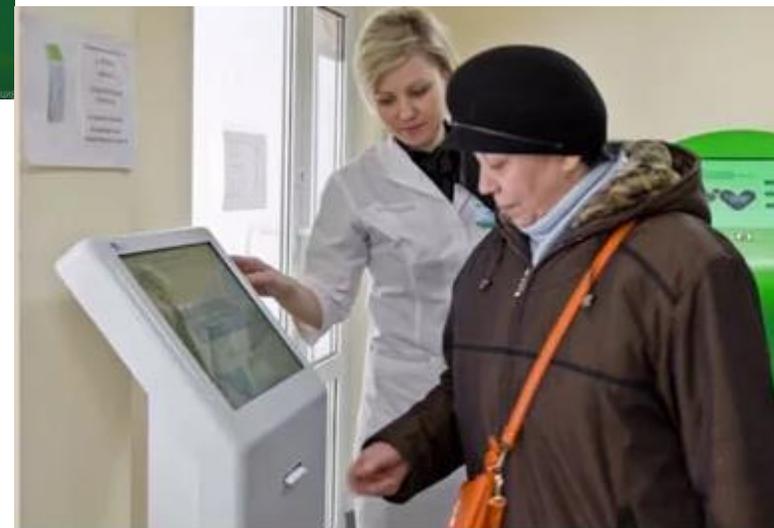
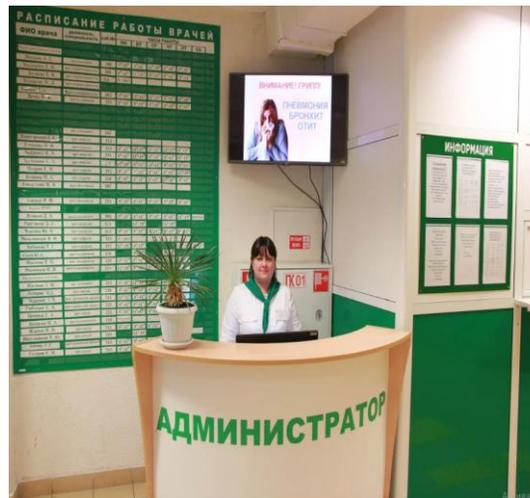
Предоставление пациентам актуальной и полной справочной информации

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

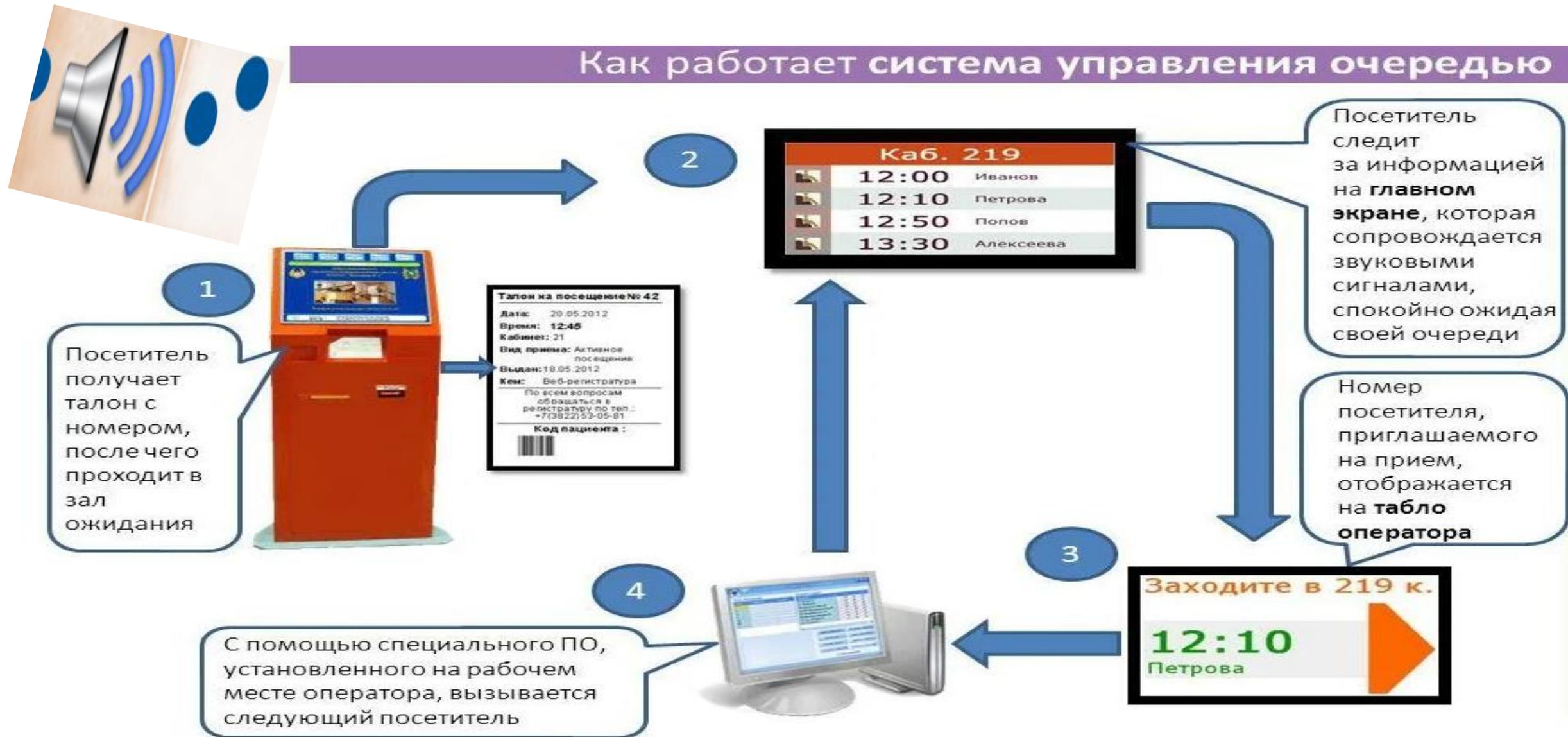
система электронной очереди
 включает в себя:

- 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.*

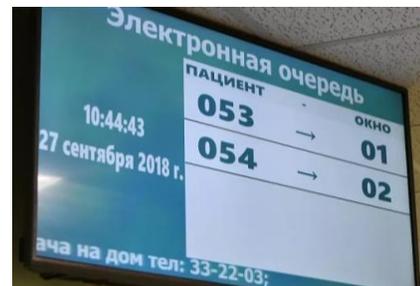
Все компоненты системы подключаются к центральному серверу.



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 пациентов;
- Исчезает неразбериха, повышается эффективность работы учреждения в целом;
- открываются широкие возможности для анализа работы с пациентами: собираются сведения о времени решения тех или иных вопросов, данные о работе отдельных сотрудников 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

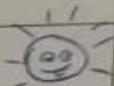
3. КОНТРОЛЬ ЗА ДВИЖЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

- ✓ 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

Лист предложений

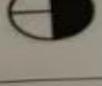
Предложения	Дата написания	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечания
применить в фпу кабинет 21 мерседесу в сервисе	17.02	⊕	Верните	пациентов !!!	
Очень мерседесное обслуживание в кабинете	18.02	⊕	Зоринскому	Броган	
Дали бы ждала записи одну таблетку записью очень		⊕	и мерседесам	♡	
своевременно выдавать лекарства льготникам	18.02	⊕			
Здесь да не змеи хорошие	18.02	⊕			
Спасибо Тибинкой Внимательная медсестра	11.02	⊕			
Спасибо Тибинкой - Внимательная медсестра	27.02	⊕			
8. Спасибо всем в фпу на всех этапах работы	5.03	⊕			
9. Спасибо Давыдову 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"

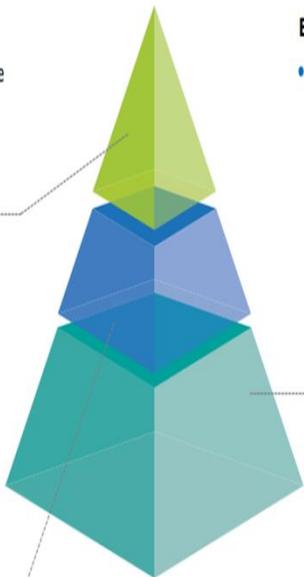
Ади-медикам за мат
 200 матов
 не имеет лишний?

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.