



НОВАЯ МОДЕЛЬ
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-
САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



От отдельных проектов – к единой модели поликлиники

Разработана первая редакция критериев «Новой модели медицинской организации».

В основе достижения – работа с поликлиникой как целостной системой с едиными подходами в организации оказания медицинской помощи

Необходимые условия

9 блоков,
отражают основные
направления
деятельности
поликлиники
21 критерий:
объективность,
измеримость,
возможность улучшения
достигнутых результатов

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



Фронт-офис (регистратура)



Критерий 1. Управление потоками пациентов

1.1.

Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов

Не более 3 пересечений

1.2.

Количество пересечений при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках ТППГ

Не более 1 пересечения

1.3.

Последовательность действий пациента в потоке процесса оказания ему медицинской помощи

Не более 1 действия, порождающего возврат по потоку

В визуально доступном месте размещаются:



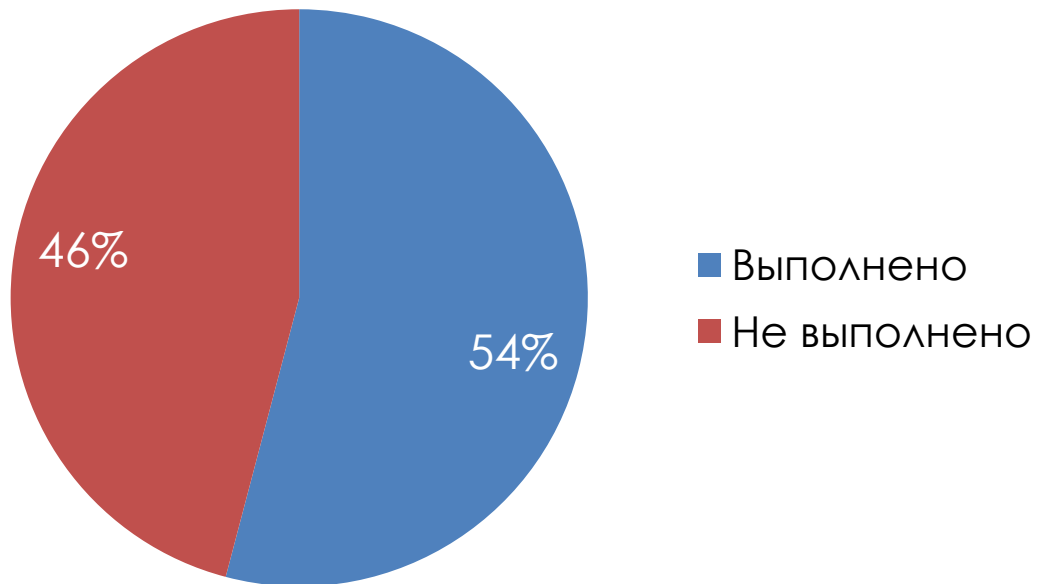
- обязательный перечень информации (МР стр. 21, Приложение №3)
- информация об исследованиях, приемах специалистов и т.п., которые пациент может пройти, минуя фронт-офис
- информация об оказании платных медицинских услуг, а также подробная маршрутизация пациентов, обратившихся за их получением.
- стойка администратора холла



Администратор холла предоставляет информацию о дальнейшем маршруте в зависимости от цели визита посетителя в медицинскую организацию



Результаты самооценки





Критерий 2. Качество пространства

2.1.

Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов

Не менее 1 места на 200 посещений плановой мощности

2.2.

Организация системы навигации в медицинской организации

Не более 30 секунд на поиск необходимой информации

2.3.

Организация рабочих мест по системе 5С

Не менее 3 шагов 5С

2.4.

Организация системы информирования в медицинской организации (МР «Новая модель МО, оказывающей ПМСП» стр. 21, приложение № 3)

100% элементов системы информирования



Элементы доступной среды:

- мнемосхемы
- тактильные направляющие
- таблицы со шрифтом Брайля
- звуковые устройства и средства информации
- изменяемый тип покрытия пола перед препятствиями и местом изменения направления движения



- «открытая стойка фронт-офиса»
- одно место фронт-офиса адаптировано для работы с маломобильными гражданами



- Доступно размещена информация о:
- табло с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов, работы диагностических подразделений
 - Информация структурирована
 - Листы проблем и лист предложений



Навигационная система наглядна и понятна посетителям, в том числе лицам с ограниченными возможностями.

- высококонтрастные цветовые обозначения
- оптимальную подсветку указателей
- цвета и подсветки для обозначения коридоров, стен, дверей, предметов интерьера
- матовую поверхность

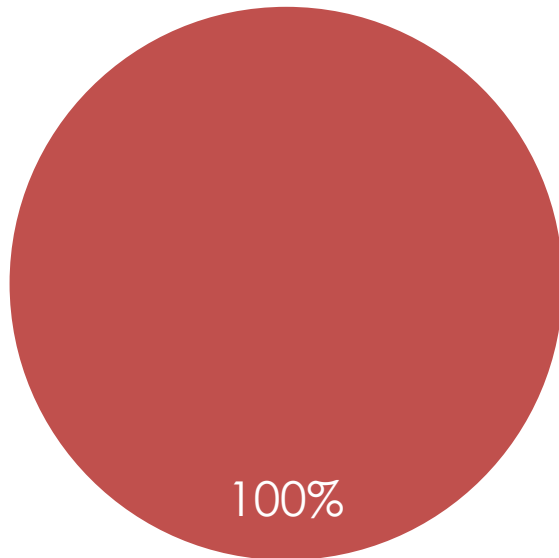


Оснащение рабочих мест

- фронт-офис - автоматизированное рабочее место (АРМ)
- контакт-центр –АРМ, многоканальный телефон, гарнитура



Результаты самооценки



■ Выполнено

■ Не выполнено



3.1.

Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации

Уровень запасов не превышает $\frac{1}{4}$ годовой закупки

3.2.

Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами и их расходования в медицинской организации осуществляется по принципу «точно вовремя»

Уровень запасов не превышает недельную норму расходования



Медицинские карты

- для хранения организовано картоохранилище – отдельное помещение или закрытую зону фронт-офиса с ограниченным доступом.
- медицинские карты в картоохранилище группируются по участковому принципу и (или) в алфавитном порядке
- введена цветовая маркировка медицинских карт по участкам с размещением «легенды» маркировки на торцевой части стеллажей



Для работы в картоохранилище оборудуются рабочие места для сотрудников фронт-офиса, оснащенные АРМ.



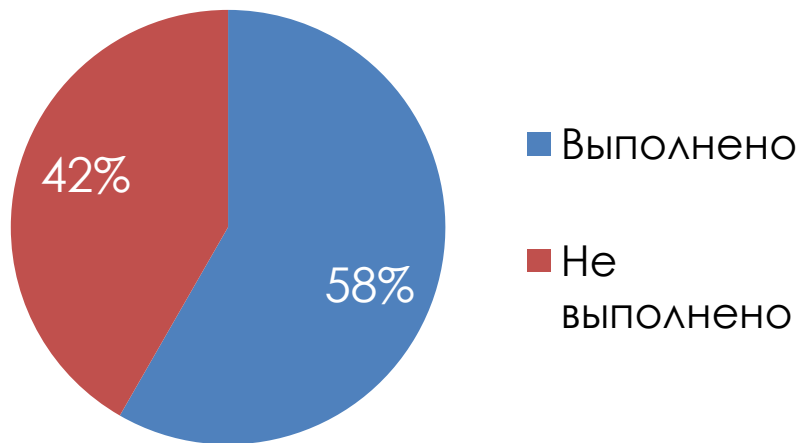
Для организации доставки медицинских карт в кабинеты до начала приема (точно вовремя) целесообразно использование тарного канбана.



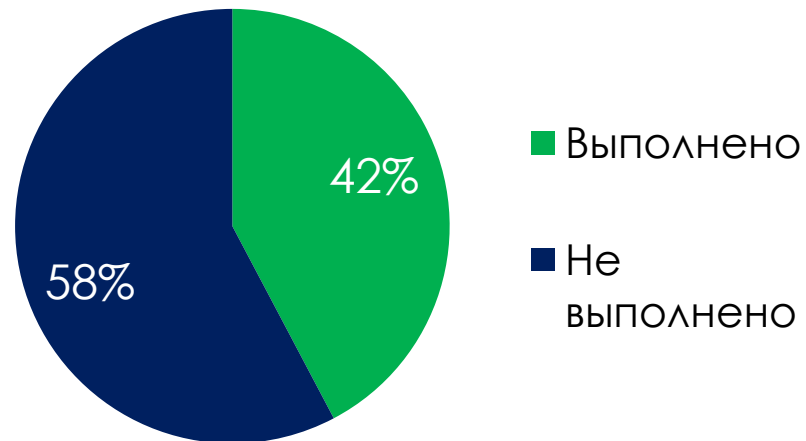
Сотрудники картоохранилища обеспечивают целостность, сохранность и порядок расположения медицинских карт.



Результаты самооценки



Результаты по актам выездов





Критерий 4. Стандартизация процессов

4.1.

Соответствие текущей деятельности медицинской организации стандартизированной работе улучшенных процессов

**На 100%
разработка стандартов
улучшенных процессов**

4.2.

Пересмотр стандартов улучшенных процессов

**Не реже 1 в год 100%
стандартов**

4.3.

Максимально возможное время добавления ценности на приеме пациентов врачом

**Не менее 50% общего
времени приема**

4.4.

Выравнивание нагрузки отдельных сотрудников в процессе приема в одном рабочем помещении

Не более 30% колебаний



В работе сотрудников фронт-офиса, в том числе контакт-центра, используются:

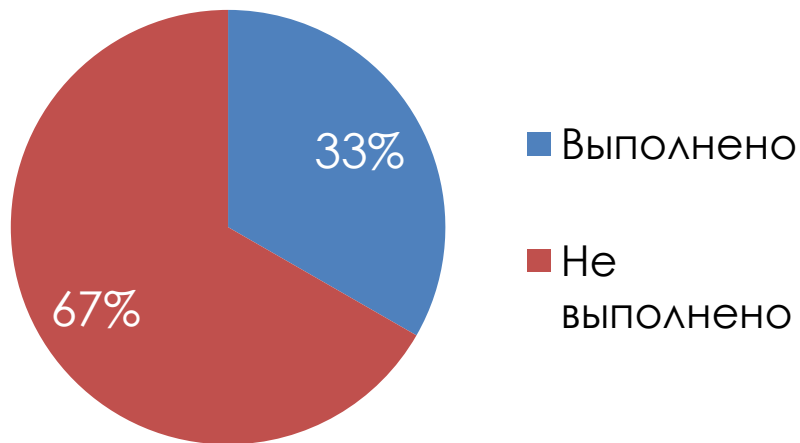
- речевые модули общения
- алгоритмы маршрутизации пациентов
- стандарты организации рабочего пространства
- стандарты организации движения медицинской документации в поликлинике.



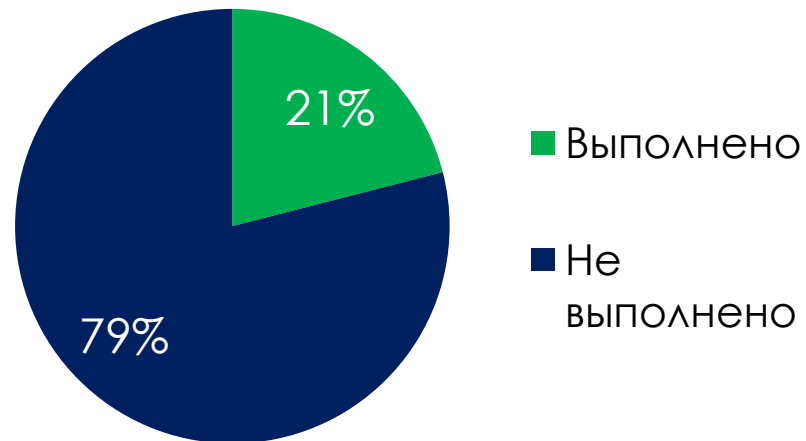
Работа сотрудников фронт-офиса организована так, чтобы колебания нагрузки отдельных специалистов с учетом их многофункциональности и взаимозаменяемости не превышали 30%.



Результаты самооценки



Результаты по актам выездов





5.1.

Повышение качества медицинской помощи за счет соблюдения стандартов медицинской помощи.
За счет экономической эффективности деятельности медицинской организации увеличение доли средств на поощрение медицинского персонала, укрепление материальной базы.

Не менее 5% планомерное снижение показателей количества удержаний



Персонал должен:

- пройти подготовку по бесконфликтному поведению
- придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности
- соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных, получаемых в ходе исполнения трудовых обязанностей

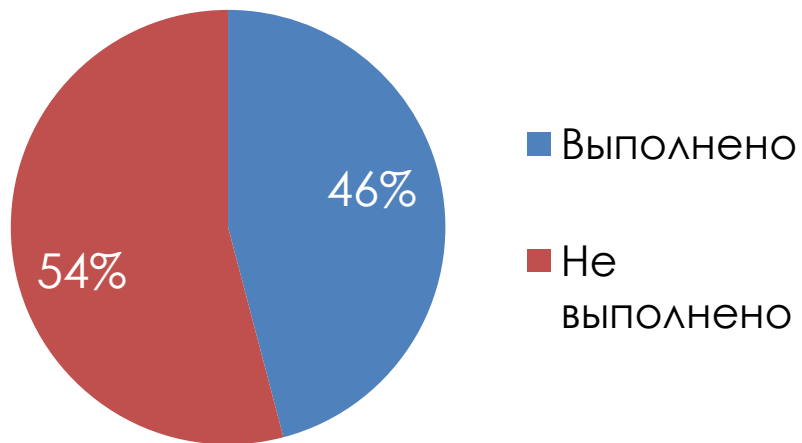


Персонал должен уметь:

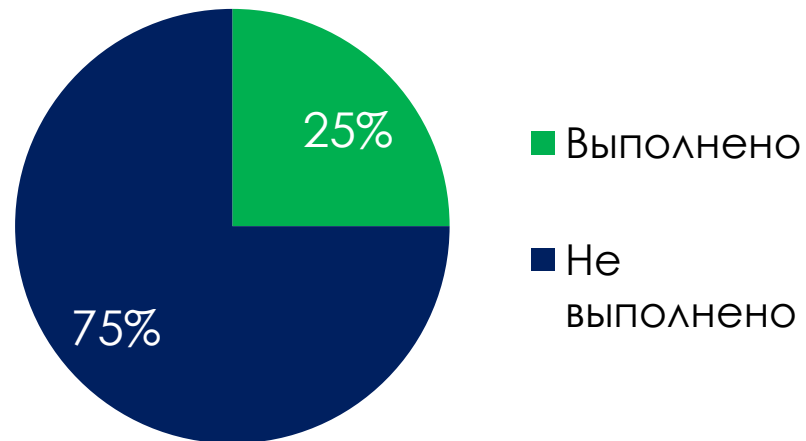
- устанавливать профессиональный контакт
- общаться с пациентами, в том числе имеющими нарушения речи, слуха, зрения, как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону, использовать звукоусиливающие устройства.



Результаты самооценки



Результаты по актам выездов





Критерий 6. Доступность медицинской помощи

6.1.

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

не менее 90% посещений

6.2.

Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации

не менее 50% записей без посещения поликлиники

6.3.

Обеспечение выполнения профилактического осмотра и/или диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений

Не более 3 посещений



В зоне фронт-офиса размещена наглядная и понятная информация о доступных вариантах записи на прием:

- инфомат
- контакт-центр
- электронные сервисы (единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы записи к врачу, мобильные приложения)

Сделан акцент на предварительной записи на прием и осуществлении приема строго по времени.



В зоне фронт-офиса предусмотрена возможность предварительной записи на прием (например, инфомат).



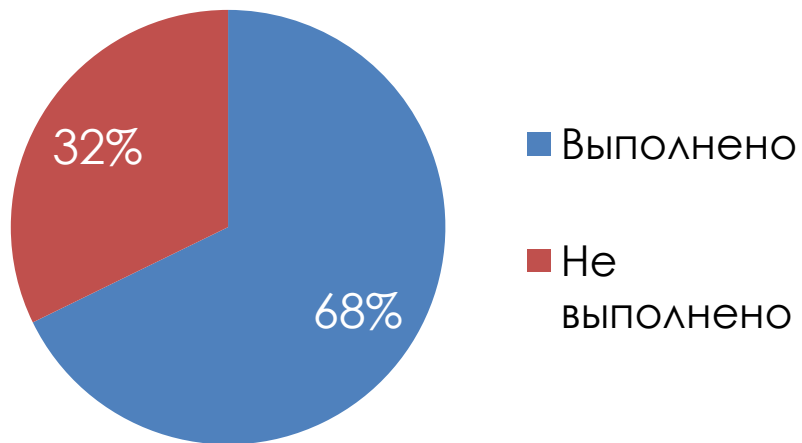
Сотрудники фронт-офиса регулярно и своевременно актуализируют расписание приема врачей-специалистов и диагностических подразделений.



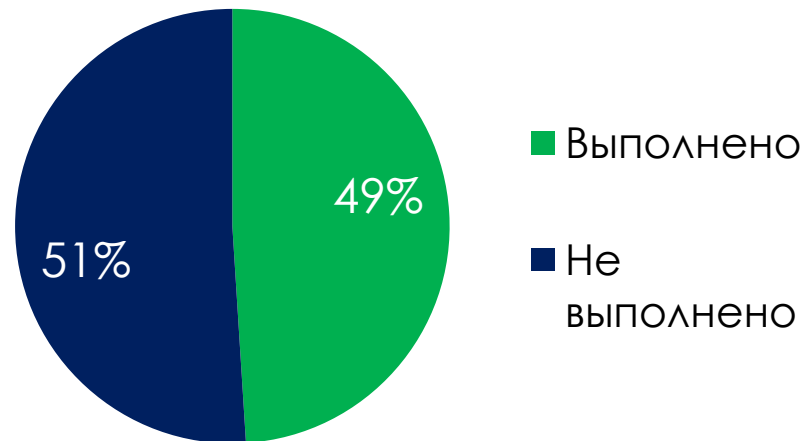
Сотрудники фронт-офиса осуществляют регистрацию вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) пациентов, своевременно передают информацию.



Результаты самооценки



Результаты по актам выездов





Критерий 7. Вовлеченность персонала в улучшения процессов

7.1.

Вовлеченность руководителей медицинских организаций и их заместителей во внедрение бережливых технологий

**не менее 1 проекта в год
у каждого руководителя/ заместителя**

7.2.

Работа системы подачи и реализации предложений по улучшению (ППУ)

**не менее 30% реализованных
предложений**



Сотрудники фронт-офиса, контакт-центра, картоохранилища участвуют в системе подачи предложений по улучшению работы поликлиники (рекомендованное кол-во – 3 ППУ от каждого сотрудника)

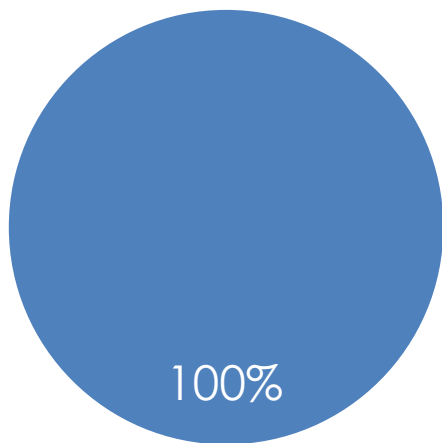


Не могут быть взяты в качестве процессов улучшения:

- качество пространства
- система 5С



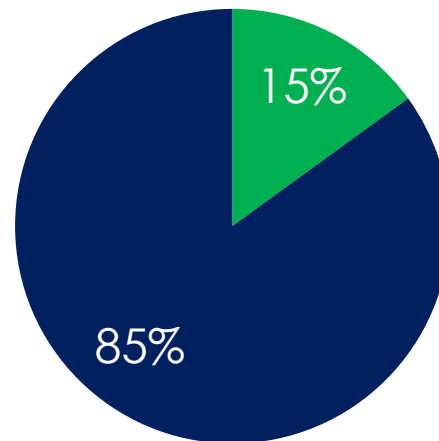
Результаты самооценки



■ Выполнено

■ Не выполнено

Результаты по актам выездов



■ Выполнено

■ Не выполнено



Проведение мероприятий по ознакомлению сотрудников фронт-офиса и поликлиники с критериями Новой модели.



Проведение адекватной самооценки соответствия критериям Новой модели, формирование графика достижения показателей.



Распределение ответственности за выполнение критериев Новой модели среди сотрудников фронт-офиса и поликлиники.



Внедрение системы ежедневного мониторинга доступности записи на прием к врачам-специалистам.



До конца 2019 года должны быть реализованы и документировано подтверждены 100% критериев Новой модели по фронт-офисам

Контакты РЦ ПМСП
8 (812) 611 45 49
regcentr.lo@mail.ru



Спасибо за внимание!