



# **Целевая медицина в практике работы терапевтического отделения городской поликлиники**

**Агеев Сергей Михайлович  
Главный врач ГОБУЗ «МГП № 1»  
Кандидат медицинских наук**



# СТРУКТУРА ПОЛИКЛИНИКИ

**Первичная  
медико-  
санитарная  
помощь**

- терапевтические отделения (52 участков)
- отделения врачей общей практики (12 участков)
- отделение неотложной медицинской помощи
- центр здоровья

**Первичная  
специализиро-  
ванная  
помощь**

- отделения первичной специализированной медико-санитарной помощи
- кардиологическое отделение
- травматологический пункт

**Стационар-  
замещающая  
помощь**

- дневные стационары
- отделение нейрореабилитации и патологии речи

**Вспомога-  
тельные лечебно-  
диагностические  
отделения**

- отделение лучевой диагностики
- отделение функциональной диагностики
- физиотерапевтические кабинеты, кабинеты массажа, кабинет ЛФК

плановая мощность – 1 272 пациента в смену  
фактическая мощность – 1 503 пациента в смену

**Численность прикрепленного населения –  
123 418 человек**

# СХЕМА РАСПОЛОЖЕНИЯ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОБУЗ «МГП № 1»



## Повышение эффективности медицинской помощи населению за счет оптимизации управленческих процессов и устранения потерь на принципах бережливого производства



# 1. Перераспределение нагрузки между врачами и средним медперсоналом

Увеличение врачебного приема  
с 4 до 6 часов

Организация приема  
дежурного врача

Создание отделения неотложной  
медицинской помощи



до 6 часов  
до 7 часов



Прием врача-  
терапевта в  
течение 24 часов



43-90-00

# 1. Перераспределение нагрузки между врачами и средним медперсоналом

Организация паллиативной  
медицинской помощи  
в амбулаторных условиях и на дому

Организация медицинского  
поста

Возложение функций выписки  
рецептов по ЛЛЮ на  
фельдшеров доврачебного кабинета



# 1. Перераспределение нагрузки между врачами и средним медперсоналом

## Отделение неотложной медицинской помощи

### Функции отделения:

оказание необходимой медицинской помощи взрослому населению при острых и обострениях хронических заболеваний

обеспечение по показаниям вызова бригады скорой медицинской помощи

обеспечение преемственности с участковыми врачами и врачами-специалистами в проведении лечения и наблюдения за больными

### Результаты работы отделения:

- перераспределение нагрузки между врачебным и средним медицинским персоналом
- дополнительное внимание маломобильным пациентам
- оказание неотложной помощи в течение двух часов после поступления обращения пациента

Новый порядок оказания медицинской помощи на дому

Сокращение необоснованных вызовов врача-терапевта участкового и врача общей практики на дом

Продление часов приема в поликлинике

Повышение доступности первичной медико-санитарной помощи данного профиля

# 1. Перераспределение нагрузки между врачами и средним медперсоналом

*«Если человека нельзя вылечить, это не значит, что ему нельзя помочь»*



Организована паллиативная медицинская помощь в амбулаторных условиях и на дому взрослому населению г. Мурманска



Обучение и помощь лицам, осуществляющим уход за неизлечимо больными пациентами



Психологическая помощь пациентам и членам их семей



# 1. Перераспределение нагрузки между врачами и средним медперсоналом

В каждом отделении поликлиники работает «МЕДИЦИНСКИЙ ПОСТ»

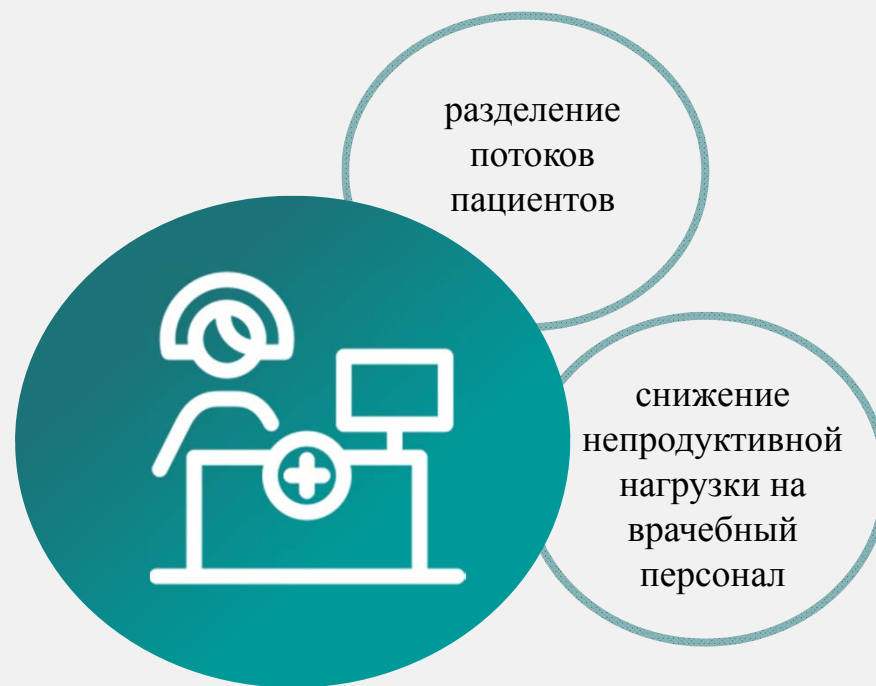
## Основные функции:

динамическое наблюдение за диспансерной группой

реализация профилактической работы

выписка направлений и оформление справок на основании записей врача

доврачебное обследование больного



## 2. Организация внутренней логистики, разделение потоков пациентов

Создание логистического центра

Выделение единой многоканальной телефонной линии для приема вызовов на дом



## 2. Организация внутренней логистики, разделение потоков пациентов

Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений



### 3. Переход на электронный документооборот

Создание картохранилища и контроль за движением медицинской документации

Создание электронной базы диагностических исследований и обследований, выписок

Ведение электронной амбулаторной карты пациентов в КПС МИС «САМСОН»



## Экономический эффект от перехода на электронный документооборот

Ведение электронной медицинской карты позволяют:

проводить систематический внутренний мониторинг объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС

полностью исключить участие пациента в перемещении медицинских документов, что обеспечивает их сохранность

Показатель	2017 год	2018 год	Экономия
Снятия СМО по результатам медицинской экспертизы	692,0	197,0	495,0
Штрафы за непредоставленную медицинскую документацию	2 130,0	1 337,0	793,0
<b>ИТОГО</b>	<b>2 822,0</b>	<b>1 534,0</b>	<b>1 288,0</b>

## 4. Доброжелательная регистратура и новый облик поликлиники

Создание «открытой регистратуры»

Разделение записи пациентов на прием

Создание комфортных зон пребывания пациентов

Стандартизация правил общения с пациентами

Введение корпоративного стиля

Организация системы навигации



## 5. Сокращение неэффективных расходов

### Ожидаемый результат

в 2019 году годовая экономия должна составить 25,9 млн. рублей



### Проводимые мероприятия

- перевод гардеробов на форму самообслуживания
- оптимизация штатного расписания
- перевод уборки помещений на аутсорсинг
- энергосберегающие мероприятия
- внедрение кабинета контроля качества и безопасности медицинской деятельности

# ВНЕДРЕНИЕ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – НОВАЯ МОДЕЛЬ ПОЛИКЛИНИКИ



**Оптимизация процесса забора биоматериалов**



**Оптимизация процесса проведения диспансеризации – 1 этап**



**Оптимизация процесса работы с обращениями граждан**



**Оптимизация работы службы паллиативной  
медицинской помощи на дому**



**Управление запасами в поликлинике**

**Проекты  
2019 года**



# *Вековые традиции. Современные технологии. Новая модель поликлиники*



# Новая модель пациентоориентированного терапевтического отделения

*«Четкая маршрутизация пациента – достигнутая цель визита»*



## **Зона «PATIENT»**

администратор, медицинский пост,  
кабинет медицинской профилактики,  
смешанный смотровой кабинет,  
кабинеты лучевой и  
функциональной диагностики,  
кабинет дежурного врача



## **Зона «CLINICAL»**

смотровые кабинеты  
врача-терапевта участкового



## **Зона «FUNCTIONAL»**

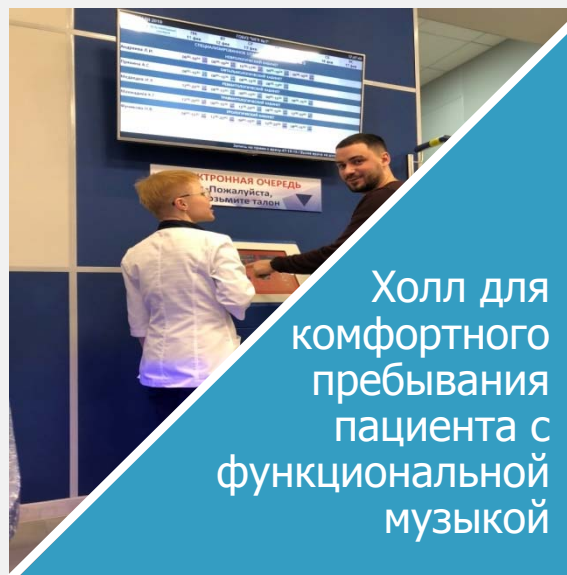
ординаторская,  
комната для отдыха  
медицинского персонала,  
гардероб

## PATIENT-зона

Включает входную группу с визуализацией, электронным табло, инфоматом, гардеробом и туалетом для маломобильных групп населения, стойку администратора и кабинет дежурного врача

### Функции администратора

первый контакт с пациентом,  
предоставление справочной информации,  
маршрутизация по цели визита



Холл для  
комфортного  
пребывания  
пациента с  
функциональной  
музыкой



## CLINICAL-зона



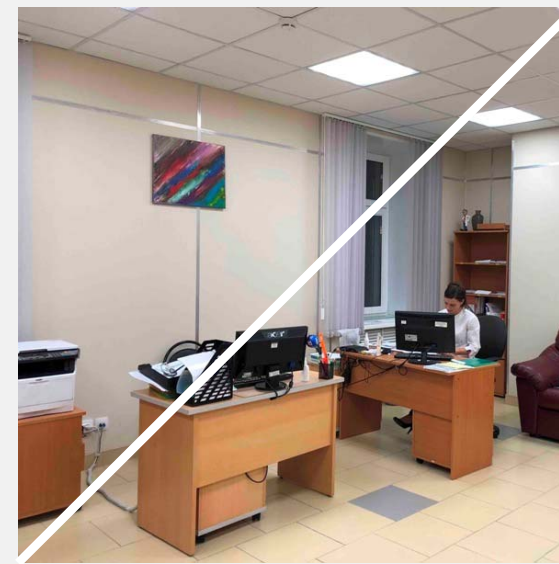
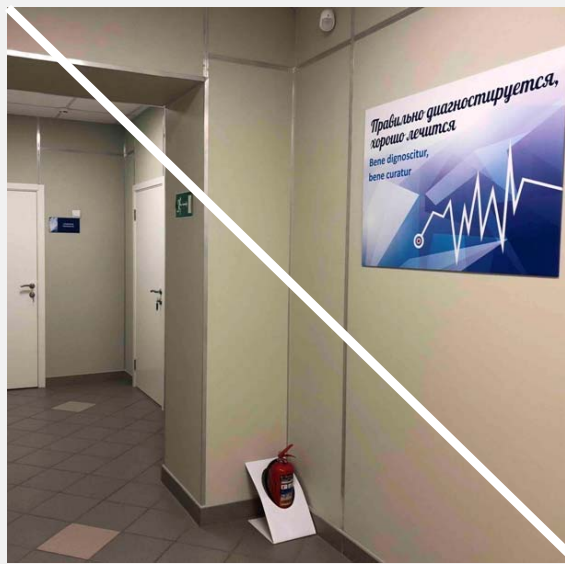
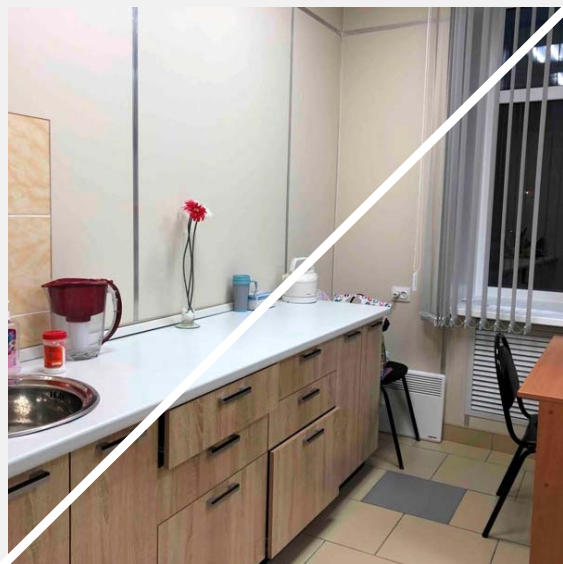
Пациенты направляются в смотровые врачебные кабинеты по приглашению врача с использованием радиосвязи в сопровождении администратора холла



## FUNCTIONAL-зона



Цель – профилактика профессионального выгорания, создание благоприятного морального климата в коллективе, повышение эмоциональной устойчивости медицинского персонала к проявлениям конфликтного поведения пациентов



## Маршрутизация пациента по целям визита

Администратор холла входной группы координирует потоки пациентов



## Итоги реализации проекта

### «Пациентоориентированное терапевтическое отделение»

1. Рациональная организация рабочего пространства медицинского персонала с использованием Lean-технологий

2. Разделение потоков пациентов

3. Повышение удовлетворенности пациентов на 11,7 % с достижением числа удовлетворенных граждан до 77%

4. Уменьшение времени ожидания приема врача до 17 минут

5. Сокращение времени пребывания пациентов в поликлинике в 2,5 раза

6. Исполнение плановых показателей по диспансеризации и профилактическим осмотрам более 100 %

7. Создание комфортных зон пребывания пациентов

8. Создание комфортных условий для работы и отдыха персонала. Внедрение принципов корпоративной культуры

**Таким образом,**



применяя технологии бережливого производства, используя лучшие практики в сфере организации медицинской деятельности, мы реализовали концепцию целевой медицины и сформировали зрелую пациентоориентированную среду.







**Спасибо за внимание**