

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ



**ПРОЕКТ «СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»**

ГБУЗ «Городская поликлиника»

Поликлиника №7

01.07.2018 – 31.12.2018



ГБУЗ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №7

КОРОТКАЯ СПРАВКА

Заведующий

Буканов Олег Анатольевич

Заведующая отделением ВОП

Катаева Марина Ивановна

Старшая медсестра поликлиники

Лабецкая Галина Ивановна

Старшая медсестра отделения ВОП

Пекишева Альбина Викторовна

Поликлиника обслуживает 23 842 человека прикрепленного населения, проживающих на 14 участках.

Прием ведут специалисты:

терапевт

врач общей практики

гинеколог

невролог

дерматолог

отоларинголог

хирург

Офтальмолог

На базе поликлиники функционирует кабинет отказа от курения (кабинет 303 — 3 этаж)

Приём ведёт врач-психотерапевт высшей категории Петров Олег Анатольевич

На базе поликлиники открыты:

кабинет ультразвуковой диагностики

физиотерапевтический кабинет

кабинет функциональной диагностики

кабинет ЛФК



Оптимизация работы врачебной комиссии (ВК)

Задачи:

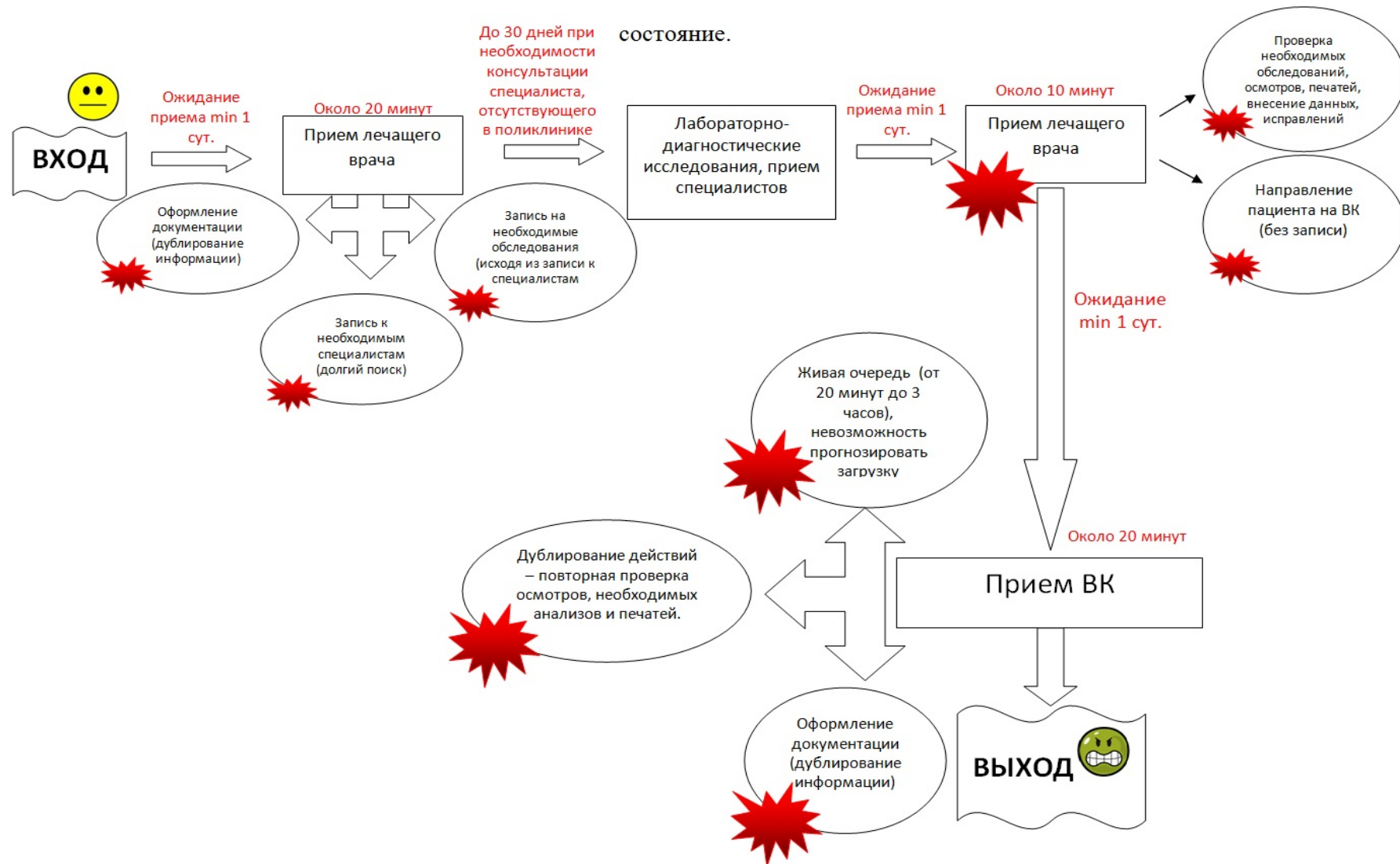
Детально изучить процесс работы ВК в различных направлениях (б/л, МСЭ, запись на исследования)
Выявить проблемные «зоны» в работе;
Разработать перечень рекомендаций по улучшению и оптимизации процесса;
Часть из них внедрить на практике.

Оптимизация работы кабинета неотложной помощи

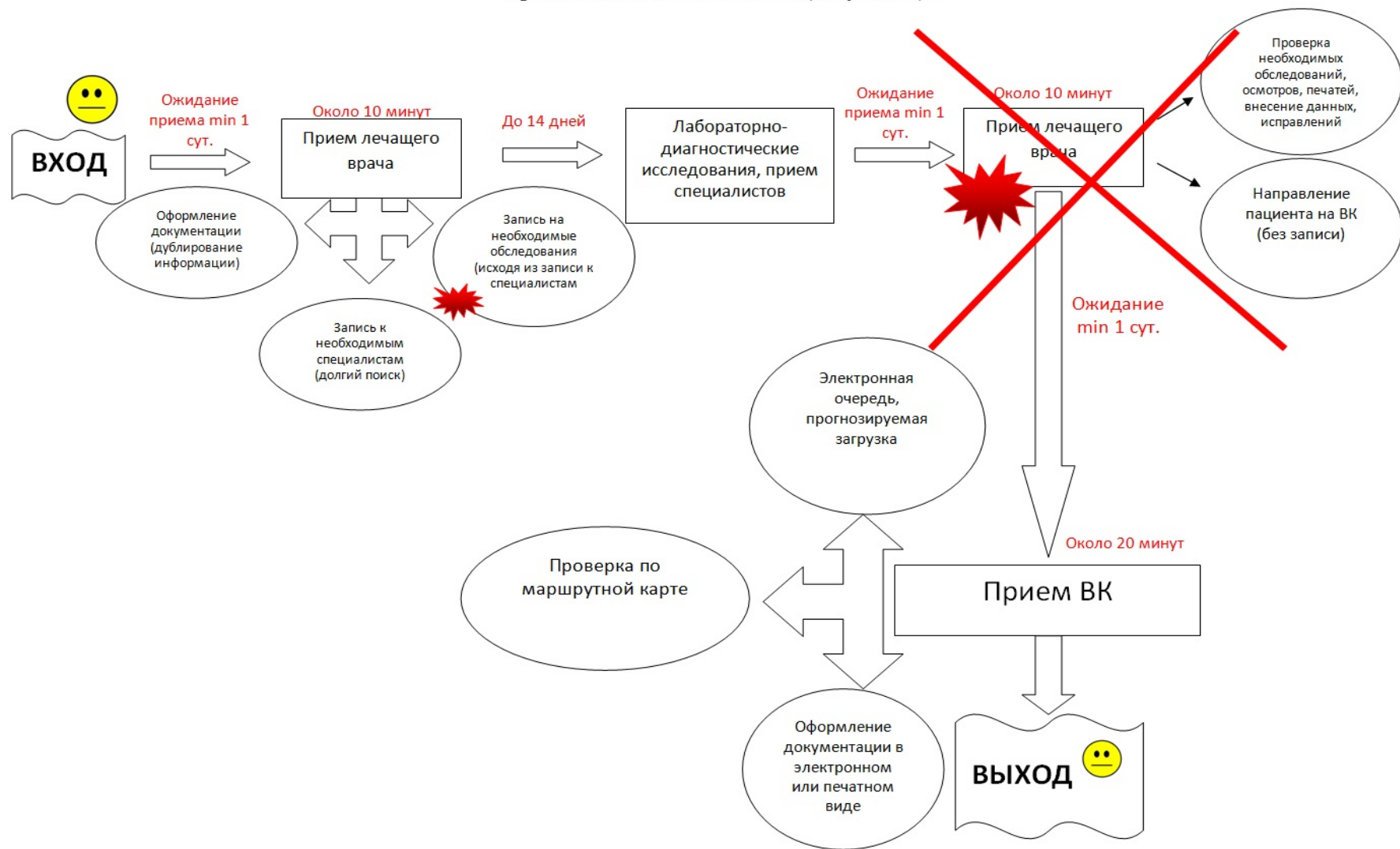
Задачи:

Изучить структуру работы кабинета неотложной помощи на примере нескольких пациентов;
Выявить моменты, требующие улучшения;
Разработать рекомендации по улучшению и стандартизации работы кабинета;
Внедрить их на практике.

Карта текущего состояния приема пациента врачебной комиссией (ВК) на примере оформления МСЭ.



Предполагаемые изменения (визуально).



Карта целевого состояния приема пациента врачебной комиссией (ВК) на примере оформления МСЭ.



Анализ работы ВК за последние 6 месяцев.

Всего заседаний ВК/месяц	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	В среднем в месяц/в день
Обращения по оформлению МСЭ (20 минут)	54	48	86	43	44	51	54/2,5
Обращения по поводу продления л/н (10 минут)	92	65	115	84	63	108	88/4
Обращения по поводу назначения КТ/МРТ (5 минут)	54	42	71	60	55	107	65/3
Всего в месяц	200	155	272	187	162	266	207/9,5

Наибольшее время для оформления занимают листы МСЭ - в неделю 4 часа 40 минут (20 мин/чел). Б/л - 3 часа 20 минут (10 мин/чел). Назначение обследований - 1 час 15 минут (5 мин/чел). Всего – около 10 часов.

- 1) Начать электронную запись на прием ВК:** выделить в рабочие дни временные интервалы для оформления МСЭ строго по записи с учетом необходимого количества времени
Во вторник и пятницу следует выделить время по 3 часа для оформления остальной документации за практически полным исключением МСЭ.
Для каждого дня врачебной комиссии, таким образом остается и резервное время для внеочередных обращений (оформление л/н задним числом, выписка из стационаров со сроком нетрудоспособности 13-15 дней) В четверг - 60 минут, в понедельник и пятницу - по 15 минут;
- 2) Перевод основной части рукописной/печатной документации в электронную** посредством потенциала программы ПРОМЕД.
- 3) Осуществить квотирование записи к специалистам** поликлиники (до 2 бирок в день) для приема пациентов по МСЭ при нехватке мест для записи.
- 4) Осуществить договоренности с заведующими соседних поликлиник** для осуществления приема пациентов специалистами, отсутствующими в поликлинике №7 (эндокринолог, ревматолог и др.)
- 5) Разработать маршрутные карты по основным нозологиям для пациентов, оформляющимся на МСЭК.**

Вышеперечисленные мероприятия позволят сократить время оформления МСЭ пациентами с 32-33 суток до 16 (в 2 раза), избежать излишних очередей и посещений поликлиники пациенту, а так же дублирования действий и информации врачами.

Было



Стало

ПАМЯТКА

Плановая запись на прием врачебной комиссии (ВК) осуществляется:

1) По **вторникам и пятницам** прием ВК длится с 9 до 12 часов, причем прием по б/л идет с 9:00 до 10:50 (включительно, по 10 мин/чел). С 11:00 - прием направлений на исследования (КТ, МРТ) - до 11:45 (прием пациента - 5 минут).

Резервное время - 15 минут. Может использоваться врачами в следующих случаях:

- а) оформление л/н задним числом в день обращения.
- б) оформление продолжения л/н после выписки из стационара с текущей длительностью л/н от 13 до 15 дней.
- в) оформление листа МСЭ при направлении работоспособного населения с действующим л/н.

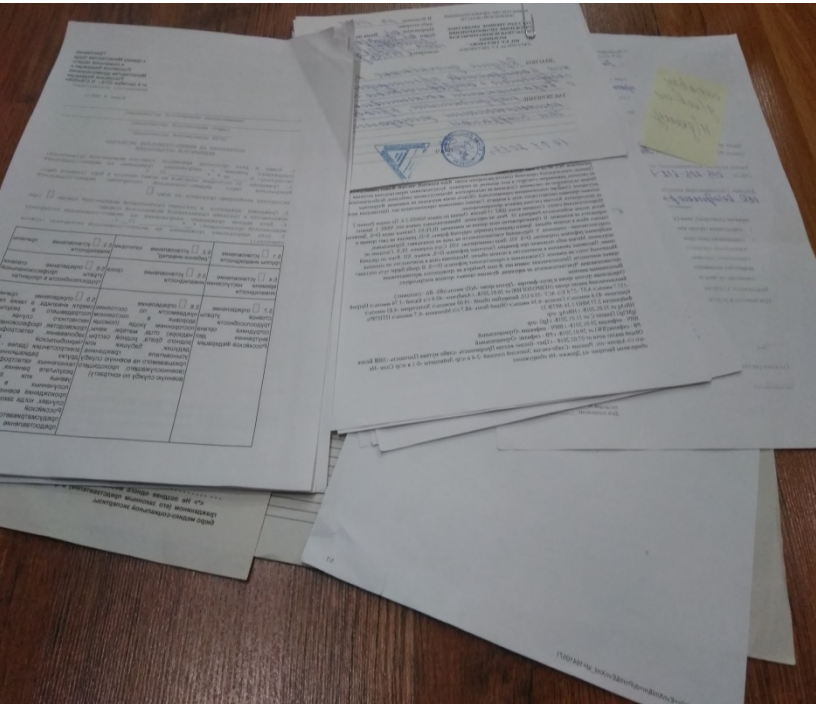
2) В **четверг** прием ВК длится с 10:00 до 13:30. В этот день проходит прием населения **ТОЛЬКО** по поводу оформления МСЭ (в основном - нетрудоспособного населения). Время приема на человека - 20 минут. Прием осуществляется строго по записи с 10:00 до 13:30.

Внеплановый непрогнозируемый прием ВК; остается без изменений.

Прием ВК по поводу выписки лекарственных средств на данный момент остается нерегулируемым.

ПН 21	ВТ 22	СР 23	ЧТ 24	ПТ 25
	<ul style="list-style-type: none"> 9:00-10:50 прием ВК по б/л 11:00-11:45 прием ВК по направлениям на КТ, МРТ 11:45-12:00 резерв 		<ul style="list-style-type: none"> 9:00 прием ВК по МСЭ без б/л 	<ul style="list-style-type: none"> 9:00-10:50 прием ВК по б/л 11:00-11:45 прием ВК по направлениям на КТ, МРТ 11:45-12:00 резерв
	09:00		10:00	09:00
	09:10		10:20	09:10
	09:20		10:40	09:20
	09:30		11:00	09:30
	09:40		11:20	09:40
	09:50		11:40	09:50
	10:00		12:00	10:00
	10:10		12:20	10:10
	10:20		12:40	10:20
	10:30		13:00	10:30
	10:40		13:10	10:40
	10:50		13:20	10:50
	11:00			11:00
	11:05			11:05
	11:10			11:10
	11:15			11:15
	11:20			11:20
	11:25			11:25
	11:30			11:30
	11:35			11:35
	11:40			11:40
	11:45			11:45
	11:50			11:50
	11:55			11:55
Список записанных	Список записанных	Список записанных	Список записанных	Список записанных

Было



Стало

Работает: Нет

Должность:

Профессия:

Специальность:

Квалификация:

Наименование организации:

Осн. профессия (спец.):

Условия и характер выполняемого труда:

Стаж работы по должности (лет):

Стаж работы по профессии (лет):

Стаж работы по специальности (лет):

Стаж работы по квалификации (лет):

Адрес организации:

Квалификация по основной профессии:

Обучение

Наименование учреждения:

Дополнительно:

Профессия (специальность):

Адрес учреждения:

Наблюдается в организациях, оказывающих лечебно-профилактическую помощь, с: 2018 ГОДА

История заболевания

История заболевания?:

Анамнез жизни?:

Состояние гражданина при направлении на медико-социальную экспертизу?:

Объективный статус:
 Vis OS=
 Vis OS=

Результаты дополнительных методов исследования?:

Временная нетрудоспособность (сведения за последние 12 месяцев)

Приложение к Приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31 января 2007 г. № 77 (в ред. Приказа Минздравсоцразвития РФ от 28.10.2009 N 853н)

Медицинская документация Форма № 088-У-06
 Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации

Г. Пенза, Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника"
 440000, РОССИЯ, ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛ., Г. ПЕНЗА, ВОЛОДАРСКОГО УЛ., д. 34
 (бюджетное в ведении организации, оказывающей лечебно-профилактическую помощь)

НАПРАВЛЕНИЕ НА МЕДИКО-СОЦИАЛЬНУЮ ЭКСПЕРТИЗУ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ

Дата выдачи: 15.01.2019

1. Фамилия, имя, отчество гражданина, направляемого на медико-социальную экспертизу (далее – гражданин):

2. Дата рождения: 10.05.1993 г. Пол: Ж

4. Фамилия, имя, отчество законного представителя гражданина (заполняется при наличии законного представителя):

5. Адрес места жительства гражданина (при отсутствии места жительства указывается адрес проживания на территории Российской Федерации):

6. **Наличие инвалидности**, инвалид первой, второй, третьей группы, категория «ребенок-инвалид» (указать подчеркнутой):

7. Искл. нет

8. Степень утраты профессиональной трудоспособности в процентах:

(заполняется при наличии направления)

9. Направляется **первично**, повторно (указать подчеркнутой):

10. Чем работает на момент направления на медико-социальную экспертизу:

(указать должность, профессию, специальность, квалификацию и стаж работы по указанной должности, профессии, специальности, квалификации в отношении работающих граждан (связать запись «не работает»))

12. Условия и характер выполняемого труда:

13. Основная профессия (специальность):

14. Квалификация по основной профессии (класс, разряд, категория, звание):

15. Наименование и адрес образовательного учреждения:

16. Группа, класс, курс (указываемое подчеркнутой):

17. Профессия (специальность), для получения которой проводится обучение:

18. Наблюдается в организациях, оказывающих лечебно-профилактическую помощь, с 01.01.2018 года.

19. История заболевания (начало, развитие, течение, частота и длительность обострений, проведенные лечебно-оздоровительные и реабилитационные мероприятия и их эффективность):

20. Анамнез жизни (перенесенные перенесенные в прошлом заболевания, травмы, отравления, операции, заболевания, по которым отсрочена наследственность, дополнительное в отношении ребенка указывается, как протекали беременность и р- у матери, сроки формирования психомоторных навыков, самообслуживания, познавательно-игровой деятельности, навыки опрятности и ухода за собой, как протекало раннее развитие (по возрасту, с отставанием, с опережением):

Было

Дата 27.12.18 **Протокол ВК № 222**

Ф. И. О. больного Бунинская Галина Николаевна

Диагноз Аллергический насморк

Проведено лечение Эриус 1 таб. 1 раз в день

Состояние в момент осмотра ВК удовл.

Функциональные расстройства _____

Дата выдачи первичного л/н 27.12.18

Срок ВН (дней) 10

План дальнейшего лечения: Эриус 1 таб. 1 раз в день

Решение ВК Срок ВН 10 дней

Председатель ВК Доктор

Члены ВК Доктор

Стало

Документы

Новый шаблон Дата: 15.01.2019 Автор: НАЗБАНОВ СВЯТОСЛАВ

Протокол ВК №

Проведено лечение _____

Состояние на момент осмотра ВК _____

Функциональные расстройства _____

Дата выдачи первичного л/н _____

Срок ВН (дней) _____

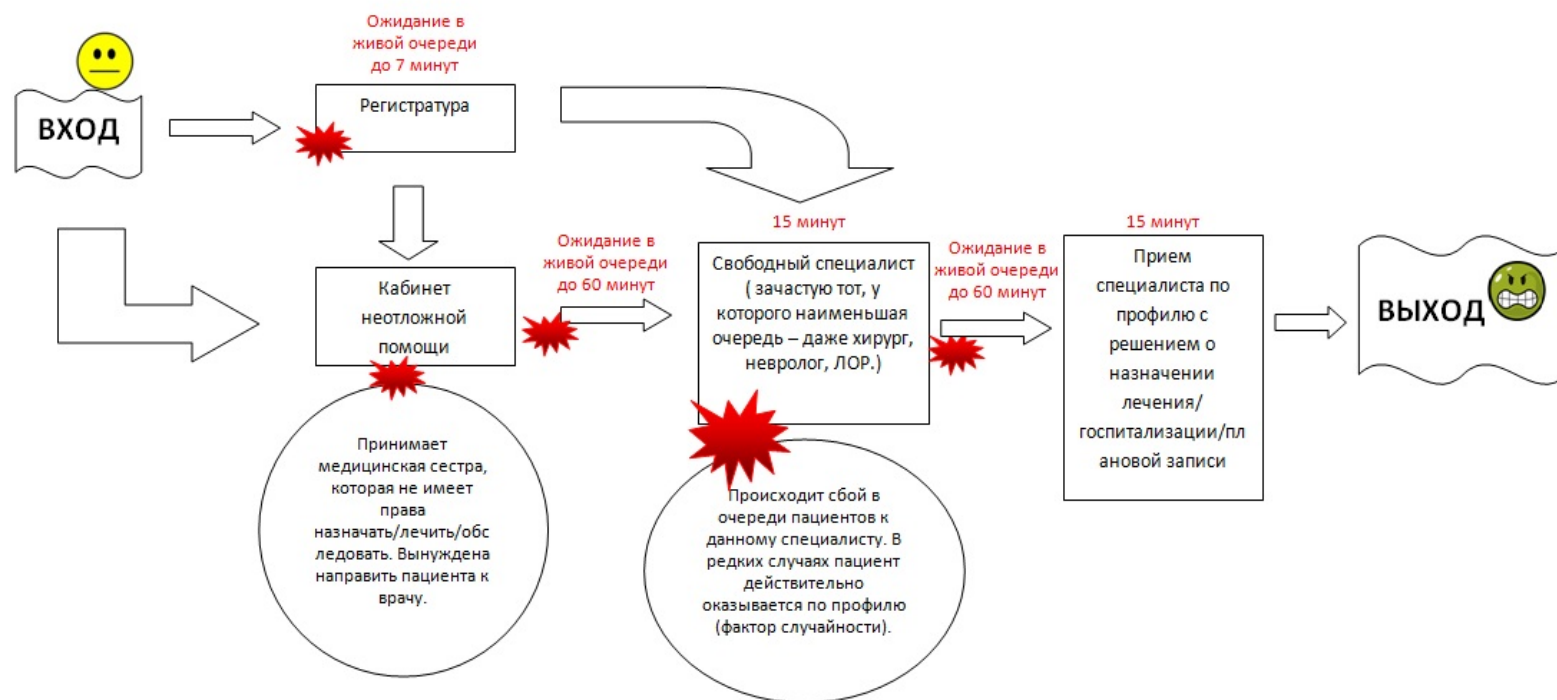
План дальнейшего лечения _____

Решение ВК _____

Свернуть документ

Эскизы

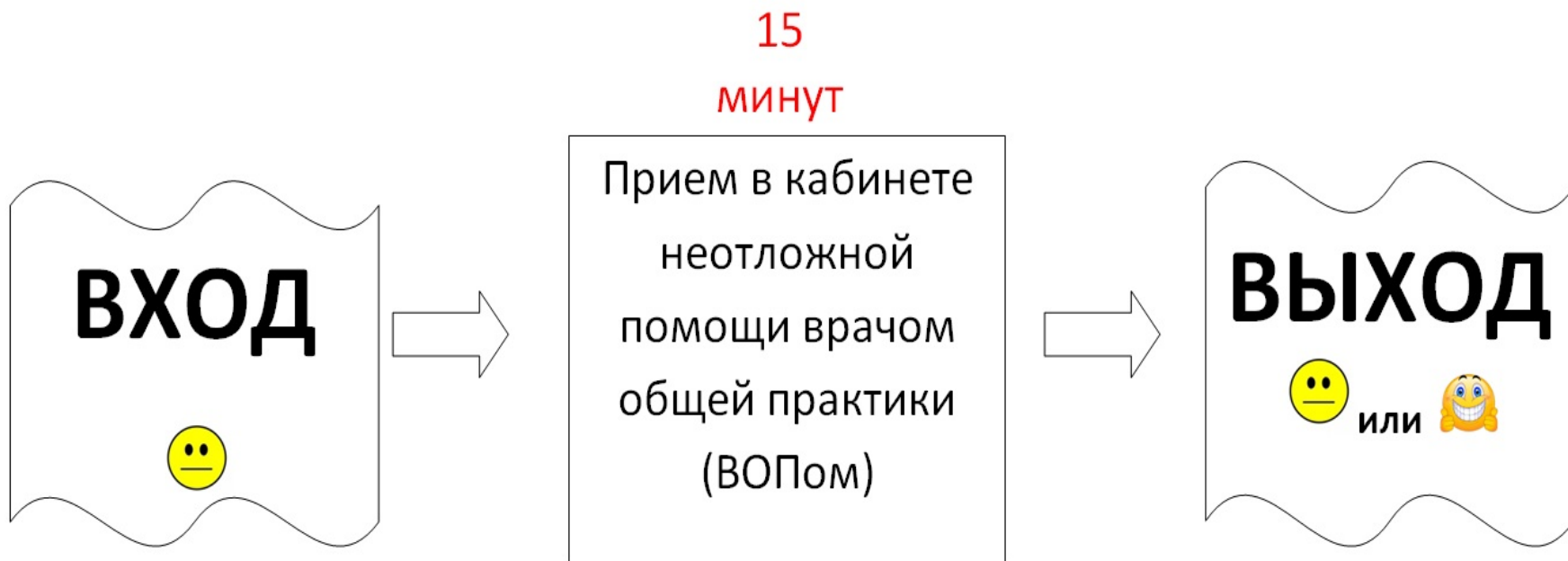
Карта текущего состояния работы кабинета неотложной помощи.



Что нужно исправить?



Карта целевого состояния работы кабинета неотложной помощи.



Анализ текущего состояния:

- Весь цикл оформления занимает около 157 минут (при необходимых 15). КПД менее 10%.
- Бессмысленное ожидание в очереди до 2-х часов.
- Приходится задействовать других врачей, в том числе и узких специальностей, нарушая их рабочий процесс.
- Фактически, кабинет не выполняет свою функцию (попросту – не работает!)
- Врачи, находящиеся на приеме по неотложной помощи (по плавающему графику в 2 смены), занимаются не своими прямыми обязанностями – выписка рецептов, прием пациентов по больничным и др. (фактически – «кабинет без записи»)

Предложения:

- Организовать надлежащую работу кабинета неотложной помощи.
- Составить список состояний для пациентов, по которым они могут обратиться в кабинет неотложной помощи.
- Объяснить врачу, находящемуся на приеме по неотложной помощи, что у пациента из его кабинета 2 пути – плановая запись к необходимому специалисту после оказания первичной помощи или стационар.
- Осуществление консультаций узких специалистов в кабинете неотложной помощи ТОЛЬКО в случаях действительно сложных для дифференциальной диагностики.

Кого принимают в кабинете неотложной помощи?

Было



Стало

Вы можете обратиться в кабинет НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ, если у Вас:

- Головная боль
- Повышенная температура
- Боли в грудной клетке
- Болевой синдром в суставах
- Болевой синдром в позвоночнике
- Болевой синдром у онкологических больных
- Боли в животе
- Трудно дышать
- Боли в горле, ухе
- Боли в мышцах на фоне высокой температуры
- Головокружение
- Гипертонический криз (резкое повышение артериального давления)
- Ухудшение самочувствия после перенесенного ОНМК
- Нарушение мочеиспускания (кроме острой задержки мочи)
- Выраженное ухудшение самочувствия при хронических заболеваниях.

Было



Стало



Было



Стало



Проведен анализ и выявлены проблемы в работе ВК и кабинета неотложной помощи.

Разработаны рекомендации для оптимизации процессов

Часть из рекомендаций УЖЕ осуществляется на практике

Планируется дальнейшее внедрение рекомендаций и усовершенствование направлений

В 2019 году планируются к исполнению следующие проекты:

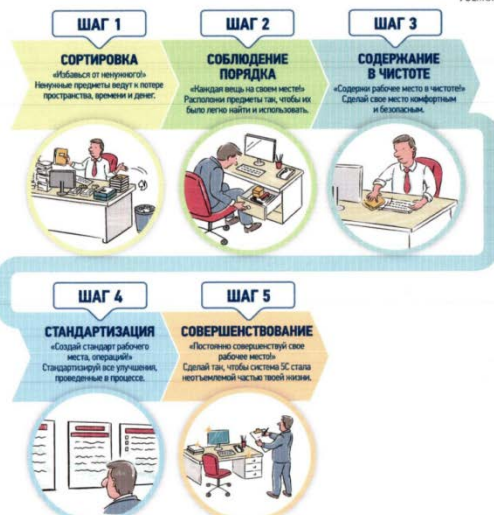
- 1) Внедрение электронного документооборота в работе врачебной комиссии;
- 2) Создание комфортной среды в поликлинике и внедрение полученных наработок с предоставлением новых площадей;
- 3) Оптимизация процесса уборки помещений.

Как правильно организовать рабочее место



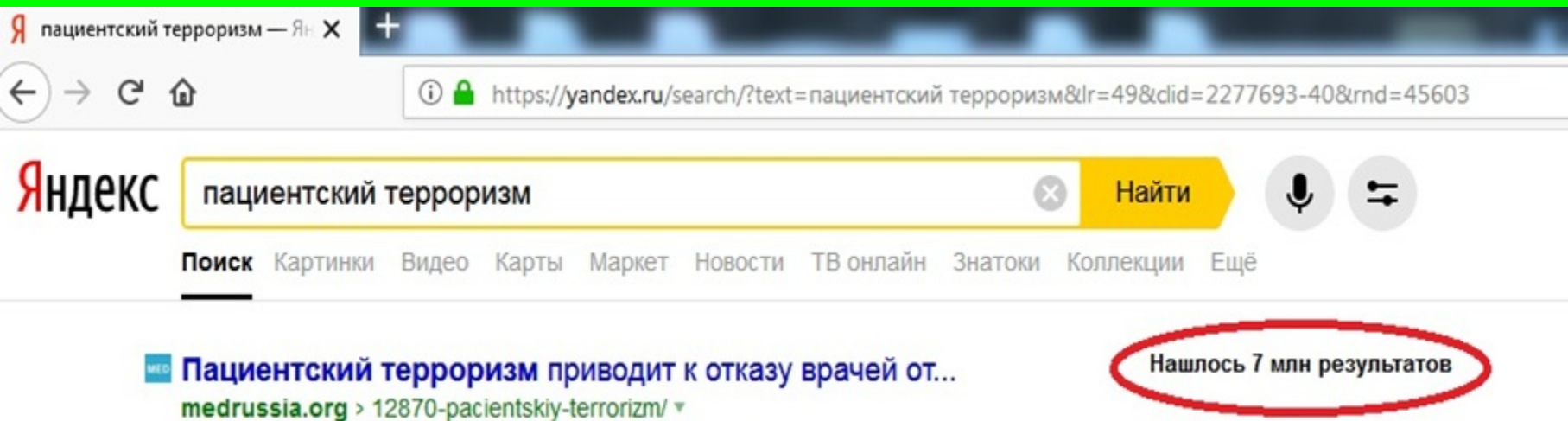
! Система 5С – эффективный метод организации рабочих мест.

- > Повышает управляемость рабочей зоны.
- > Повышает культуру труда.
- > Сохраняет Ваше время.



Классификация видов потерь в мед.учреждениях





Я пациентский терроризм — Ян X

← → ↻ 🏠

🔒 [https://yandex.ru/search/?text=пациентский терроризм&lr=49&clid=2277693-40&rnd=45603](https://yandex.ru/search/?text=пациентский+терроризм&lr=49&clid=2277693-40&rnd=45603)

Яндекс 🔊 ⚙️

Поиск Картинки Видео Карты Маркет Новости ТВ онлайн Знатоки Коллекции Ещё

Мед Пациентский терроризм приводит к отказу врачей от... Нашлось 7 млн результатов

[medrussia.org > 12870-pacientskiy-terrorizm/](https://medrussia.org/12870-pacientskiy-terrorizm/)

Все чаще мы сталкиваемся с данной проблемой, которая, на мой взгляд, может стать одним из препятствий на пути к положительным переменам. Согласно проведенной статистике на базе нашей поликлиники, процент обоснованных жалоб за 2018 г. составил около ____

Пути решения проблем:

- 1) Поддержка со стороны Министерства Здравоохранения не только пациента, но и врача;
- 2) Создание перечня наиболее частых проблем, по которым пациент может обоснованно пожаловаться в МинЗдрав;
- 3) Создание списка «жалобщиков» (пациентов, которые жалуются на всех и на все)
- 4) Определять обоснованность жалобы в момент ее поступления, уточняя детали.

Если мы продолжим игнорировать данную проблему, все вышеперечисленные внедрения и новые проекты могут оказаться не востребованными, поскольку будут иметь силу только на бумаге!

Пензенская область
ГБУЗ
«Городская поликлиника»
Поликлиника №7
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!