

## Проведенные мероприятия по улучшениям

### в целях внедрения «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

В соответствии с Приказом ФМБА России «О тиражировании Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» от 25.02.2021 №30 МСЧ №170 была включена в проект по внедрению Новой модели с финансовым обеспечением.

Для достижения целевых значений критериев **базового\*** уровня «Новой модели медицинской организации», в медсанчасти была проведена работа по оценке качества критериев, заполнены проверочные листы, выполнено анкетирование пациентов и медицинских сотрудников.

По результатам были **выявлены проблемы, обозначенные пациентами:**

1. Недостаточное количество электронных сервисов для самостоятельной записи на прием к врачу. Низкий процент электронной записи на прием к врачу;
2. Отсутствие Call-центра, длительное ожидание ответа на звонок по телефону.
3. Длительные сроки протекания процессов в регистратуре, как следствие, образование очередей и снижение уровня удовлетворенности пациентов доступностью первичной медико-санитарной помощи.
4. Смещение у окон регистратуры потоков пациентов, обращающихся в плановом порядке и впервые.
5. Пересечение потоков плановых и пациентов с признаками простудных заболеваний во времени и пространстве
6. Неудобная эргономика на рабочих местах регистраторов.
7. Устаревшая планировка помещений регистратуры, невозможность размещения сотрудников по зонам

**А также проблемы, обозначенные сотрудниками:**

1. Недостаток информированности граждан о медицинском обслуживании в МСЧ;
2. Сложности с навигацией при поиске кабинетов врачей, буфета и т.д.;
3. Отсутствие комфортных зон пребывания в медсанчасти;

4. Отсутствие оперативного доступа к архивным бумажным медицинским документам.
5. **В апреле были изданы соответствующие документы, утвержден План-график мероприятий по внедрению улучшений по результатам проведения оценки качества критериев «Новой модели» и согласован с Координационным центром паспорт проекта на тему ««Регистратура как информационный центр» и «Эффективность навигации»**
  - Приказ о реализации проекта,
  - Положение о рабочей группе
  - Состав рабочей группы
  - Проверочные листы
  - Соответствие критериям
  - Утвержден План-график мероприятий по внедрению
  - Паспорт проекта

#### **Проект «Регистратура как информационный центр» направлен на**

- Повышение уровня удовлетворенности пациентов качеством доступности медицинской помощи в медсанчасти;
- Повышение качества обслуживания пациентов;
- Увеличение количества онлайн-сервисов;
- Предоставление оперативного доступа к архивным медицинским документам напрямую из электронной медицинской карты

#### **Проект «Эффективная навигация» направлен на**

- Сокращение временных затрат пациента в точках принятия решений;
- Организацию удобной системы навигации и визуализации внутри поликлиники;
- Улучшение качества управления потоками пациентов

В мае 2021г. проведен РЕМОНТ И ПЕРЕПЛАНИРОВКА ПОМЕЩЕНИЙ РЕГИСТРАТУРЫ на 1 этаже:

- в результате чего были построены изолированные помещения для Call-центра, кассы, ординаторской. В регистратуре проведено зонирование рабочих мест для администраторов по системе 5С;

В мае 2021г. - ОБНОВЛЕНА СИСТЕМЫ НАВИГАЦИИ:

Произведен демонтаж старого табло и МОНТАЖ СВЕТЯЩЕГОСЯ ТАБЛО на центральном входе в здание МСЧ№ 170;

Смонтированы настенные, навесные указатели в точках принятия решений пациентами: в холле 1 этажа

- около лифтов и внутри лифтов;
- в холлах
- на лестничных пролетах
- в точках разветвления коридоров
- над дверными проемами установлены выступающие указатели с номерами кабинетов

В сентябре 2021г. была обновлена СИСТЕМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ пациентов.

В холле на 1 этаже размещено большое Электронное табло, состоящее из 4 ТВ-панелей диагональю 75 дюймов, для отображения в онлайн-режиме расписания работы врачей всех отделений МСЧ №170. *Информация обновляется каждые 10 минут и передается из единой базы данных медицинской информационной системы (МИСа).*

В холле на 1 этаже над окнами регистратуры размещен онлайн-табло, где отображается наличие свободных талонов к врачам;

В холле на 1 этаже установлено 2 инфомата для самостоятельной записи на прием к врачам.

В холле на 2 этаже в платном отделении размещено 2 ТВ-панели. На первой - отображается расписание работы врачей платного отделения. На второй - демонстрируются видеоролики с участием врачей, содержащие просветительскую информацию о новых методиках, видах диагностики.

В холле на 6 этаже в отделениях стоматологии и рентгенологии на ТВ-панели отображается онлайн расписание отделений.

Для своевременного информирования пациентов о нововведениях в законодательстве, мероприятиях в медсанчасти, новых видах исследований регулярно обновляются разделы на сайте организации [www.msd170.ru](http://www.msd170.ru), на информационных стендах, в настольных папках.

На сайте организации в онлайн режиме работает ЭЛЕКТРОННОЕ РАСПИСАНИЕ врачей лечебных, диагностических отделений, в том числе тех, которые не участвуют в записи на прием.

В сентябре 2021г. – организована удаленная запись на прием к врачам через САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ (адрес сайта [www.msd170.ru](http://www.msd170.ru))

Для прикрепленного контингента на предприятиях предоставлен ДОСТУП К ОНЛАЙН-РЕГИСТРАТУРЕ для самостоятельной записи на прием к врачам по локальной сети без выхода в Интернет;

Настроена удаленная запись к врачам через

- Call-центр;
- при личном обращении в регистратуру
- на врачебном приеме повторных пациентов
- с помощью инфоматов. Проект по подключению инфоматов находится на завершающей стадии. *В настоящее время разработан дизайн-проект разделов и страниц инфомата, выполнены работы по программированию контента.*

В ноябре 2021г. началась работа по сканированию архивных бумажных медицинских документов и прикреплению электронных образцов в электронную медицинскую карту пациентов. *Оцифровка обеспечит медицинскому персоналу оперативный доступ к архивным данным из электронной медицинской карты из любой точки медсанчасти.*

Для устранения пересечения потоков плановых пациентов и пациентов с признаками простудных заболеваний были проведены ремонтные работы по пристройке отдельного входа в фильтрационный блок.

Отделение ортопедической стоматологии с 1 этажа перемещено на 6 этаж, кабинеты переоборудованы под фильтр-блок, оборудованы автоматизированные рабочие места для медицинского персонала (АРМы -компьютеры, принтеры, телефоны).

Установлена навигация на центральном входе и с торца здания, выведена информация на сайт организации.

В сентябре 2021г. для улучшения качества пространства созданы ЗОНЫ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ для пациентов на 1, 2 и 6 этажах МСЧ№170. Установлены мягкие диваны и кресла, кулеры с водой и одноразовыми стаканами.

В рамках реализации программы «Новой модели медицинской организации» в 2021г. были достигнуты Целевые показатели проекта, представленные в таблице на слайде.

#### **Снижено время ожидания пациентов**

- при получении информации в регистратуре до 2-4 минут;
- при оформлении первичной мед. документации до 5-7 мин.;
- при записи к врачу до 30 сек

Оформление электронных листов нетрудоспособности выведено из регистратуры в кабинеты врачей. Сокращено количество бумажных листов нетрудоспособности до 1%.

#### **Оптимизирован рабочий процесс в регистратуре:**

- повышена эффективность использования рабочего времени в регистратуре, разработаны стандартные операционные карты (СОКи), выравнена нагрузка между сотрудниками;
- растет удовлетворенность пациентов качеством предоставления информации в регистратуре и по телефону, благодаря, ежедневной работе над обратной связью с пациентами. Анализируются конфликтные ситуации, записанные телефонные разговоры, жалобы и обращения, поступающие через сайт и в регистратуру, принимаются соответствующие меры по устранению недоработок;

- отмечена эффективность работы онлайн-сервисов. Сокращается количество личных обращений пациентов в регистратуру, повышается интерес к самостоятельной записи или отмене записи на прием.