

Новая модель медицинской организации



**Распределение входящих
потоков пациентов,
в том числе по неотложным показаниям**

**БУ ХМАО-Югры
«Окружная клиническая больница»**



Нормативно-правовая база

1. Приказ Департамента здравоохранения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 27.12.2019 г. № 1635 «О реализации мероприятий по созданию и тиражированию «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в период 2020-2024 годов»
2. Приказ БУ ХМАО-Югры «Окружная клиническая больница» от 31.01.2020 № 66 «О реализации мероприятий по созданию и тиражированию «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»



Состав рабочей группы

**Заведующая
КДП
Сосновская
Евгения
Валерьевна**

**Заведующая
КО № 1 КДП
Запрягаева
Ирина
Ивановна**

**Заведующая
Филиалом №2
КДП Папинен
Татьяна
Владимировна**

**Старшая
сестра
регистратуры
Нейфельд
Олеся
Сергеевна**



Паспорт проекта

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

УТВЕРЖДАЮ:
 Главный врач БУ «Окружная клиническая больница»
 Е.И.Кутефа
 (подпись)

Заказчик: Елена Ивановна Кутефа, главный врач
Процесс: Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям
Границы процесса:
Начало: пациент с признаками неотложного состояния в регистратуре
Окончание: оказание медицинской помощи пациенту с признаками неотложного состояния
Руководитель проекта: Сосновская Евгения Валерьевна, Зав. КДП
Команда проекта:

- Запрягаева Ирина Ивановна Зав. КО № 1 КДП;
- Нейфельд О.С., старшая сестра регистратуры

ЦЕЛЬ: Сокращение времени ожидания приема врача пациентам с признаками неотложного состояния до 1,5 часов (90 минут)

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Время ожидания приема врача пациентам с признаками неотложного состояния (минуты)	180 минут в 30% случаев	90

- ЭФФЕКТЫ:**
- Повышение эффективности работы регистраторов в части сортировки пациентов;
 - Исключение дублирующих приемов –фельдшера-терапевта-узкого специалиста;
 - Повышение удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи

СОГЛАСОВАНО:
 Руководитель
 регионального центра организации
 первичной медико-санитарной помощи
 К.А.Черепанова
 (подпись)

ОБОСНОВАНИЕ:

- Время оказания медицинской помощи пациенту с признаками неотложного состояния превышает 1,5 часа в 80% случаев

СРОКИ:

№	Наименование контрольной точки	Сроки
1	Открытие и подготовка проекта	01.06-01.07.2020
	Сформирован пакет распорядительных документов	
	2	
Разработана карта текущего состояния процесса		
Выявлены и проанализированы проблемы		
3	Разработана карта целевого состояния процесса	02.08-15.08.2020
	Разработан план мероприятий по достижению целевого состояния процесса	
	Утвержден паспорт проекта	
4	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	16.08.2020-30.08.2020
	Достигнуто целевое состояние	
5	Достижение целевого состояния	До 30.09.2020
	Достижение планируемых показателей	
	Закрепление результатов и закрытие проекта	До 30.09.2020
	Проект закрыт	



Обоснование выбора

ПРОБЛЕМА: большое число пациентов, обратившихся в поликлинику без предварительной записи длительно ожидают оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях

ЧТО БУДЕТ ЕСЛИ НЕ РЕАЛИЗОВАТЬ ПРОЕКТ:

- ✗** Рост числа пациентов, которым медицинская помощь оказана несвоевременно
- ✗** Снижение удовлетворенности пациентов доступностью медицинской помощи





Лист проблем

- ✘ Отсутствие инструментов для регистраторов для эффективной сортировки пациентов;
- ✘ У регистратора нет алгоритмов для качественного и быстрого опроса пациента с целью эффективной сортировки;
- ✘ У регистратора нет алгоритмов для качественного и быстрого опроса пациента с целью эффективной сортировки;
- ✘ Отсутствие условий на рабочем месте регистратора для индивидуального общения с пациентом;
- ✘ Большое число обращений в регистратуру с вопросами, не касающимися медицинской помощи





Цель



Сократить время оказания медицинской помощи пациенту с признаками неотложного состояния, обратившемуся в поликлинику без предварительной записи: не более 1,5 часов в 80 % случаев



Мероприятия и сроки



- ✓ Организация работы режима доврачебного кабинета в 2 смены с 8:00 до 20:00;
- ✓ Организация работы врача терапевта кабинета неотложной помощи в 2 смены с 8:00 до 20:00;
- ✓ Разработка скриптов для регистраторов для быстрого и качественного опроса пациента, с целью эффективной сортировки пациентов;
- ✓ Разработка типичных ответов регистратора на часто задаваемые вопросы ;
- ✓ Контроль хронометража приема старшими сестрами отделений в текущем режиме, с периодичностью 1 раз в неделю;



Потери



Регистраторы не имеют эффективных инструментов сортировки пациентов на плановых и неотложных

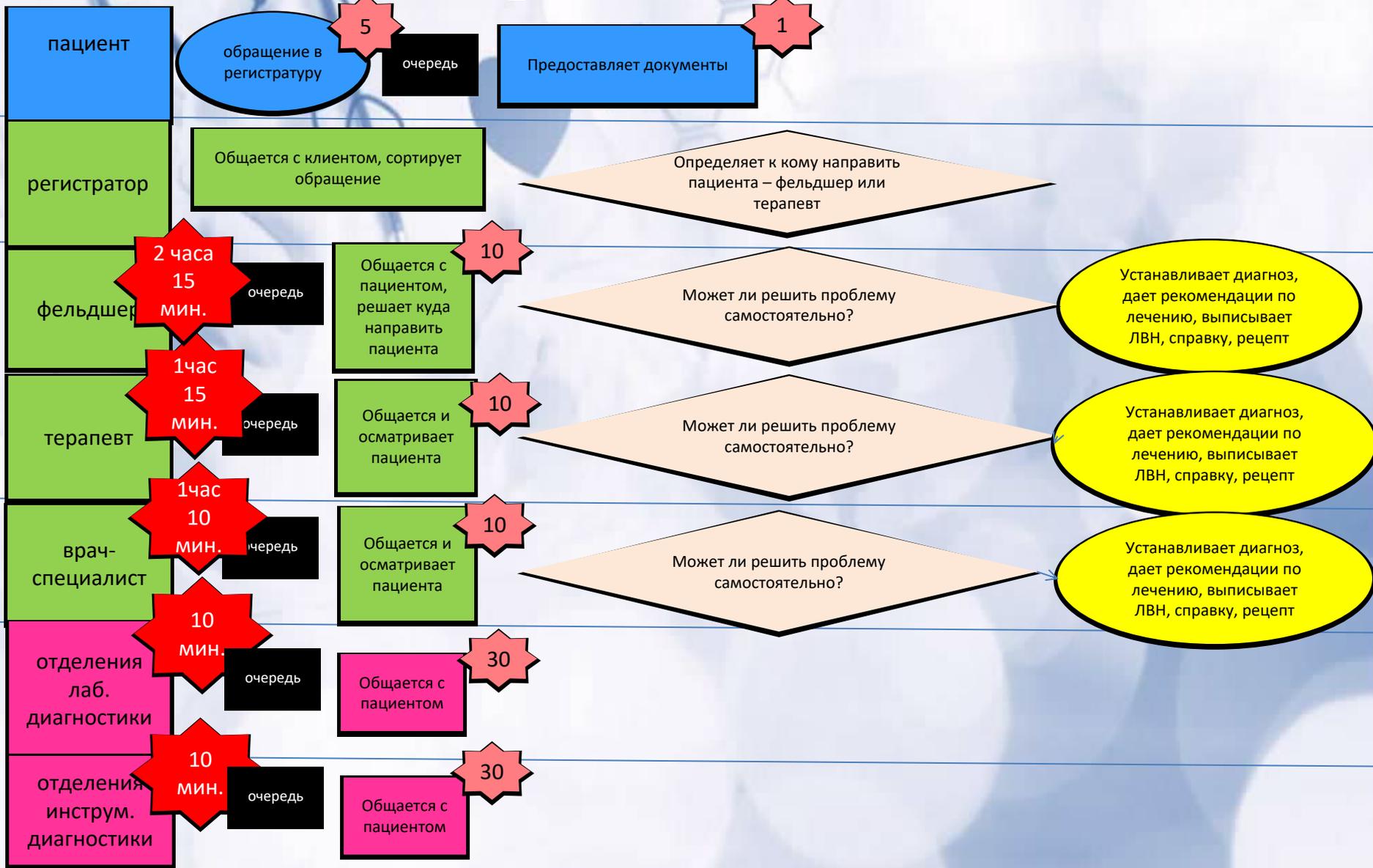
У регистратора нет алгоритмов для качественного и быстрого опроса пациента с целью эффективной сортировки

Рабочее место регистратора не оборудовано для индивидуального общения с пациентом

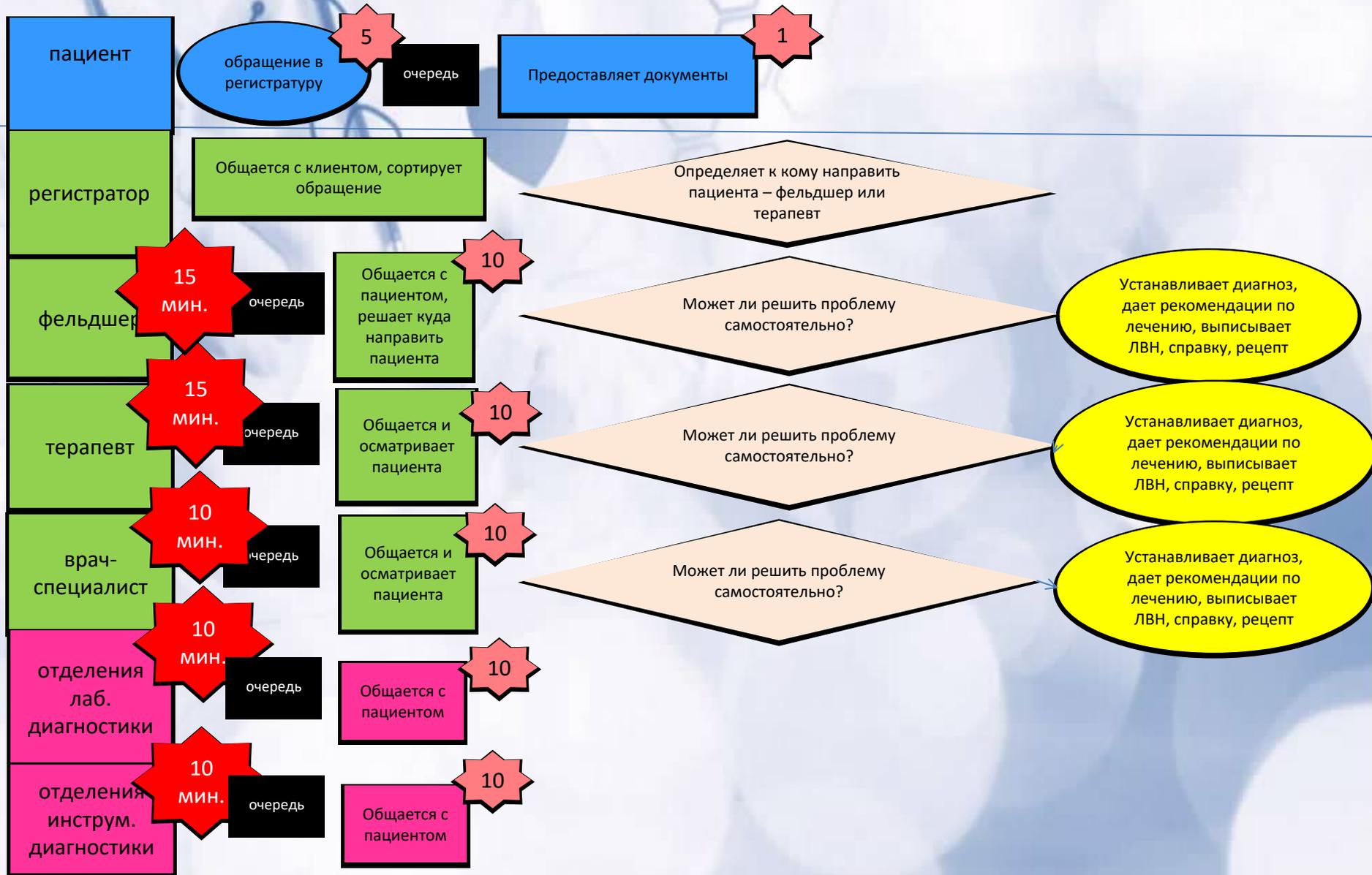
Большое число обращений в регистратуру с вопросами, не касающимися медицинской помощи

Отсутствие рациональной организации хранения карт

Карта текущего состояния



Карта целевого состояния



Наши рабочие моменты





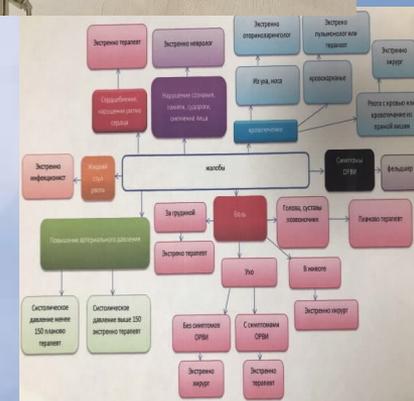
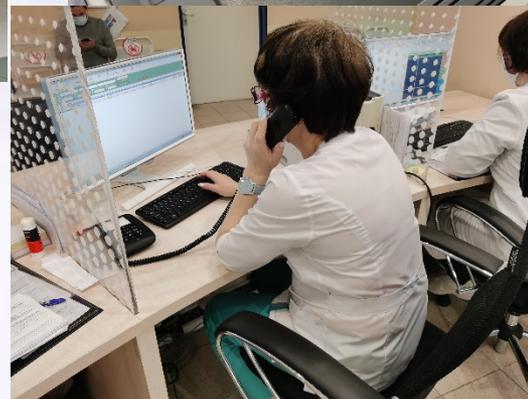
Достигнутые результаты

- ✓ Организация работы режима доврачебного кабинета в 2 смены с 8:00 до 20:00
- ✓ Введение должности администратора для сокращения очереди в регистратуру
- ✓ Введение должности старшей медицинской сестры регистратуры
- ✓ Разработка скриптов для регистраторов для быстрого и качественного опроса пациента, с целью эффективной сортировки пациентов
- ✓ Разработка типичных ответов регистратора на часто задаваемые вопросы места регистратора по системе 5 S
- ✓ Увеличение числа рабочих мест регистраторов до 7
- ✓ Введение сортировки карт в картохранилище по цвету, полу, алфавиту. Закрепление за каждой стойкой с картами отдельного регистратора.
- ✓ Введение листа ожидания для записи плановых пациентов
- ✓ Организация кабинета выписки рецептов фельдшером





Достигнутые результаты



Было

Стало



Благодарю за внимание!

**БУ ХМАО-Югры
«Окружная клиническая больница»**