Комитет здравоохранения Волгоградской области

О реализации Нового стандарта поликлиники на территории Волгоградской области в 2017 году

Симаков С.В.

Заместитель начальника отдела мониторинга программ здравоохранения и ведения баз данных ГБУЗ ВОМИАЦ»

Волгоград, 2018

ПРОБЛЕМА ОКАЗАНИЯ ПМСП

Обращение граждан по поводу низкой доступности, преимущественно ПМСП

Очереди при получении ПМСП

Высокий уровень смертности в Российской Федерации
в том числе связанная с поздней выявляемостью заболеваний и некачественным диспансерным наблюдением

низкий показатель удовлетворенности

Инфраструктура ПМСП не гарантирует ассортимент медицинских услуг, предоставляемых населению

Неравенство доступности медицинской помощи для однотипных населенных пунктов и территорий

Неэффективное использование объектов инфраструктуры и кадров

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Разработка и внедрение механизма
обеспечения населения гарантированным объемом доступной ПМСП

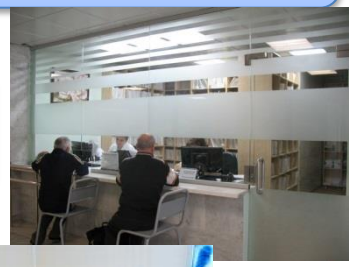
Формирование минимального перечня гарантированных медицинских услуг для подразделений ПМСП различного уровня

Формирование соответствующего материально-технического, логистического и финансового обеспечения имеющейся и вновь создаваемой инфраструктуры ПМСП

Разработка и внедрение технологии управления поликлиническим приемом «Новый стандарт поликлиники» предусмотрен Стратегией развития здравоохранения Волгоградской области на период 2017-2027

Внедрение нового стандарта работы поликлиник

Цели и задачи:



- Повышение эффективности работы медицинской организации;

- Соблюдение требований к доступности медицинской помощи;

- Повышение уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в поликлинике.

Приказ комитета здравоохранения от 27.09.2016 № 3152 "Об утверждении методических рекомендаций по реализации мероприятий "Новый стандарт поликлиники" для организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области"

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

27.09.2016 № 3152

Волгоград

Об утверждении методических рекомендаций по реализации мероприятий "Новый стандарт поликлиники" для организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области

С целью улучшения доступности и качества оказания медицинской помощи на территории Волгоградской области, для повышения эффективности деятельности медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области (далее – медицинские организации), оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению, повышения уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

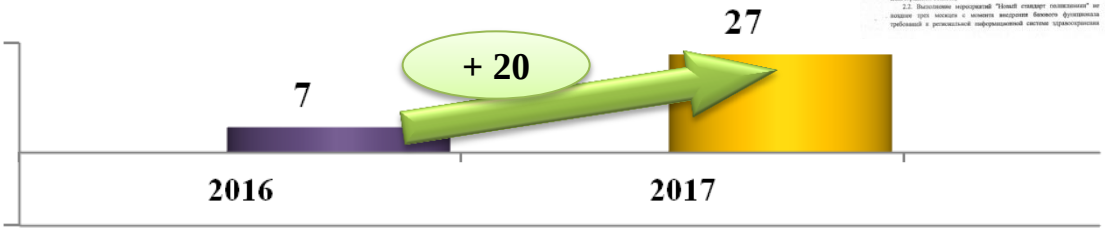
Методические рекомендации по реализации мероприятий "Новый стандарт поликлиники" на территории Волгоградской области в медицинских организациях, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению, в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению, рекомендовать обеспечить:

2.1. Реализацию и системный мониторинг результативности мероприятий "Новый стандарт поликлиники" на территории Волгоградской области;

2.2. Выполнение мероприятий "Новый стандарт поликлиники" не позднее трех месяцев с момента внедрения базового функционала требований к региональной информационной системе здравоохранения

Количество медицинских организаций взрослых и детских, участвующих в реализации стандарта

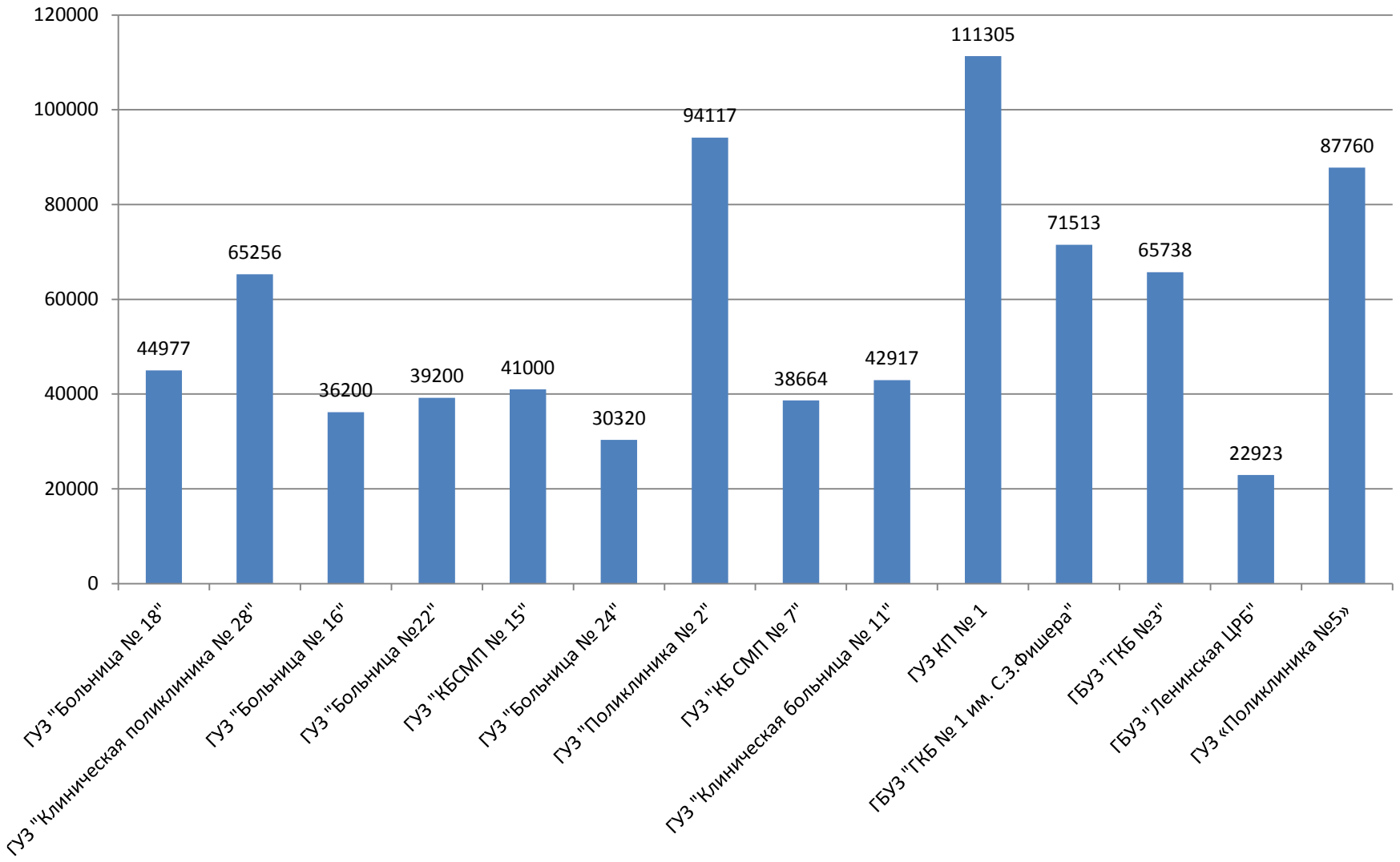


Учреждения реализации II этапа «Нового стандарта поликлиники»

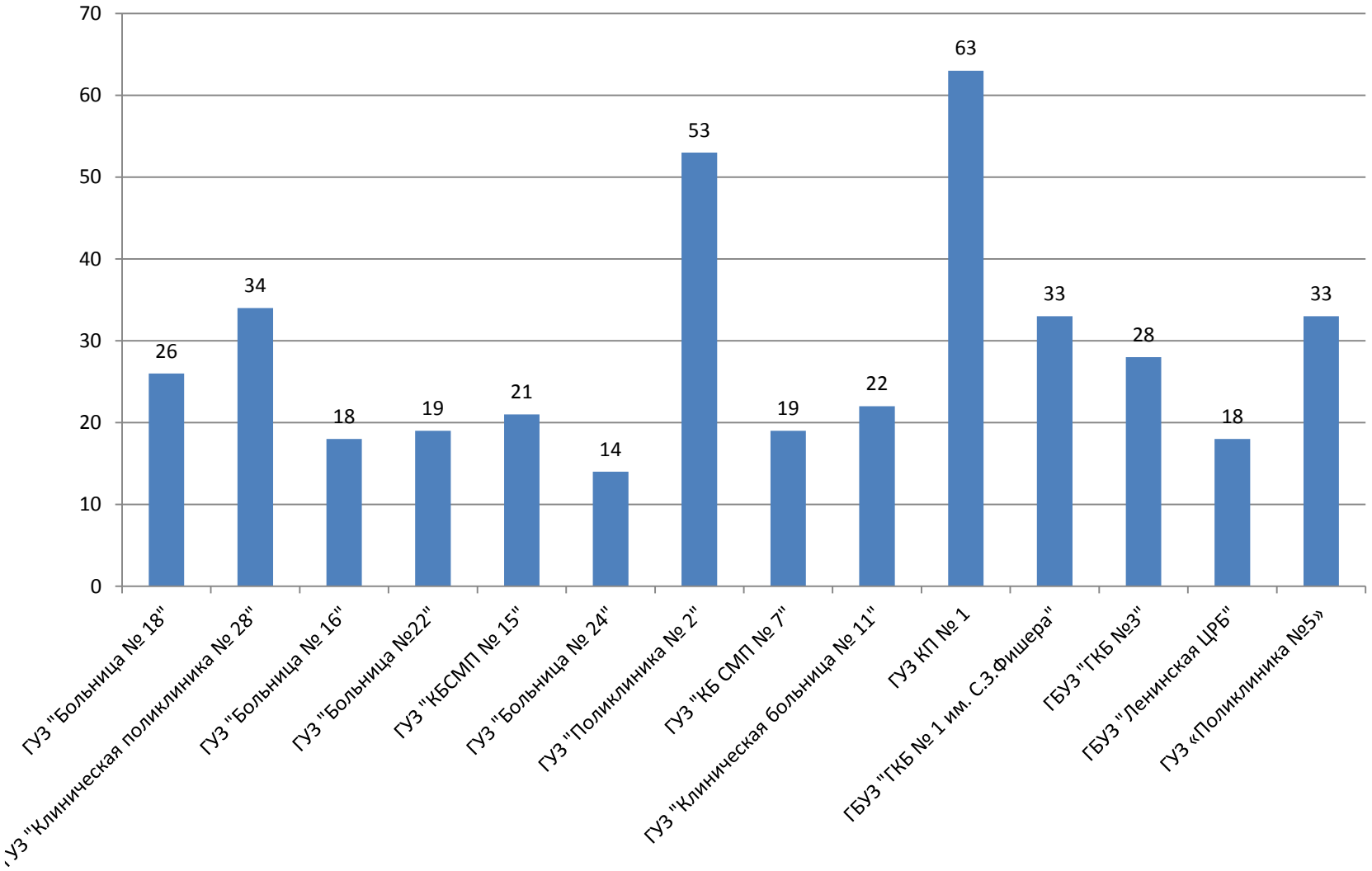
N/N	Наименование ГУЗ	N/N	Наименование ГУЗ
1	ГУЗ «Клиническая поликлиника № 1»	12	ГУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи № 15»
2	ГУЗ «Поликлиника № 2»	13	ГБУЗ «Городская клиническая больница № 3»
3	ГУЗ «Волгоградская областная клиническая больница № 3», Волгоград	14	ГБУЗ «Городская клиническая больница № 1 им.С.З.Фишера»
4	ГУЗ «Больница № 18»	15	ГБУЗ «Ленинская ЦРБ»
5	ГУЗ «Волгоградская областная клиническая больница № 1», Волгоград	16	ГБУЗ «Городская детская больница»
6	ГУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи № 7»	17	ГУЗ «Поликлиника № 28»
7	ГУЗ «Клиническая больница № 11»	18	ГУЗ «Детская поликлиника № 3»
8	ГУЗ «Поликлиника № 5»	19	ГУЗ «Детская поликлиника № 5»
9	ГУЗ «Больница № 24» г.Волгоград	20	ГУЗ «Детская поликлиника № 16»
10	ГУЗ «Больница № 22»	21	ГУЗ «Детская поликлиника № 1»
11	ГУЗ «Больница № 16»		

Распределение МО по мощности в смену

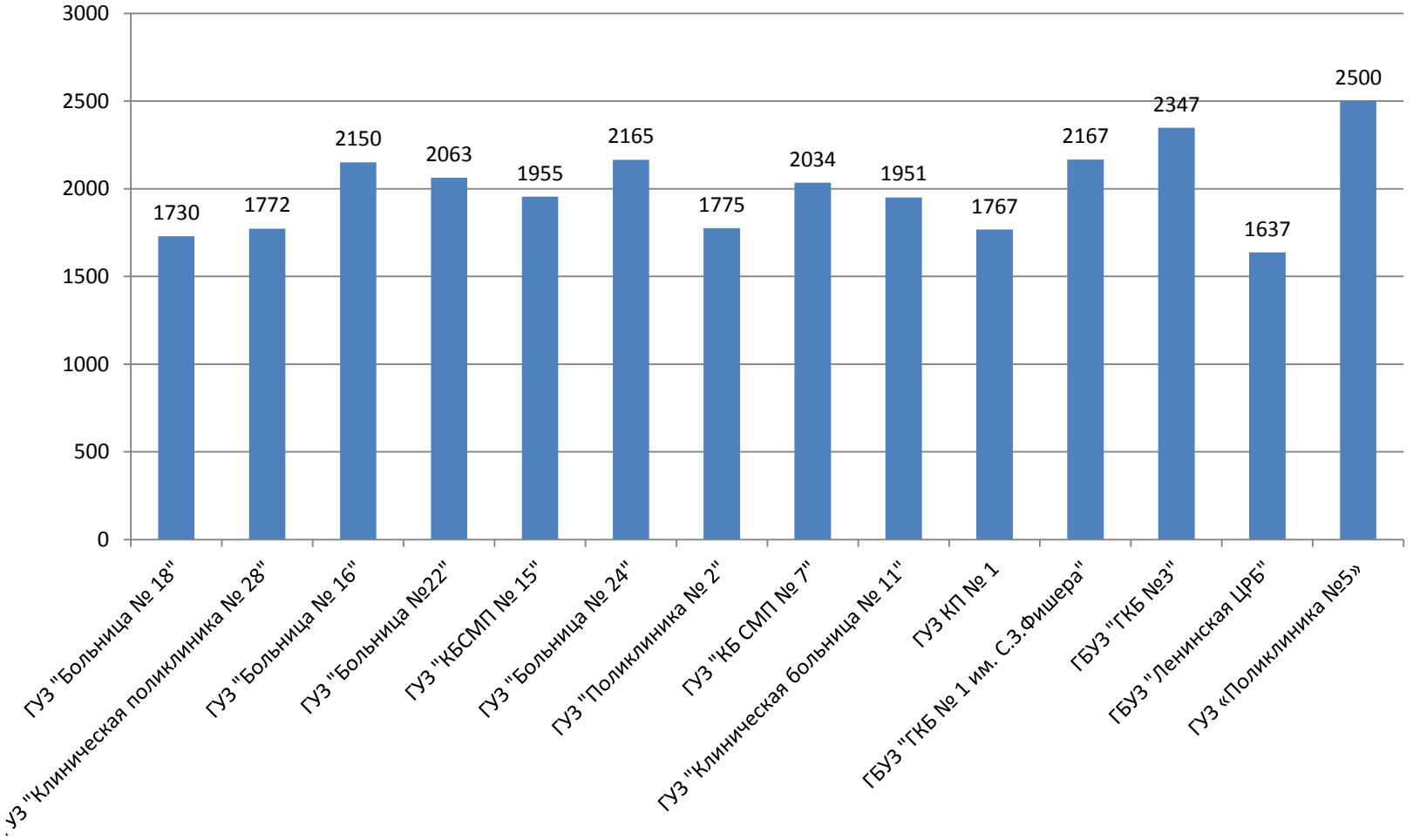
Численность приписного населения в МО (взрослые)



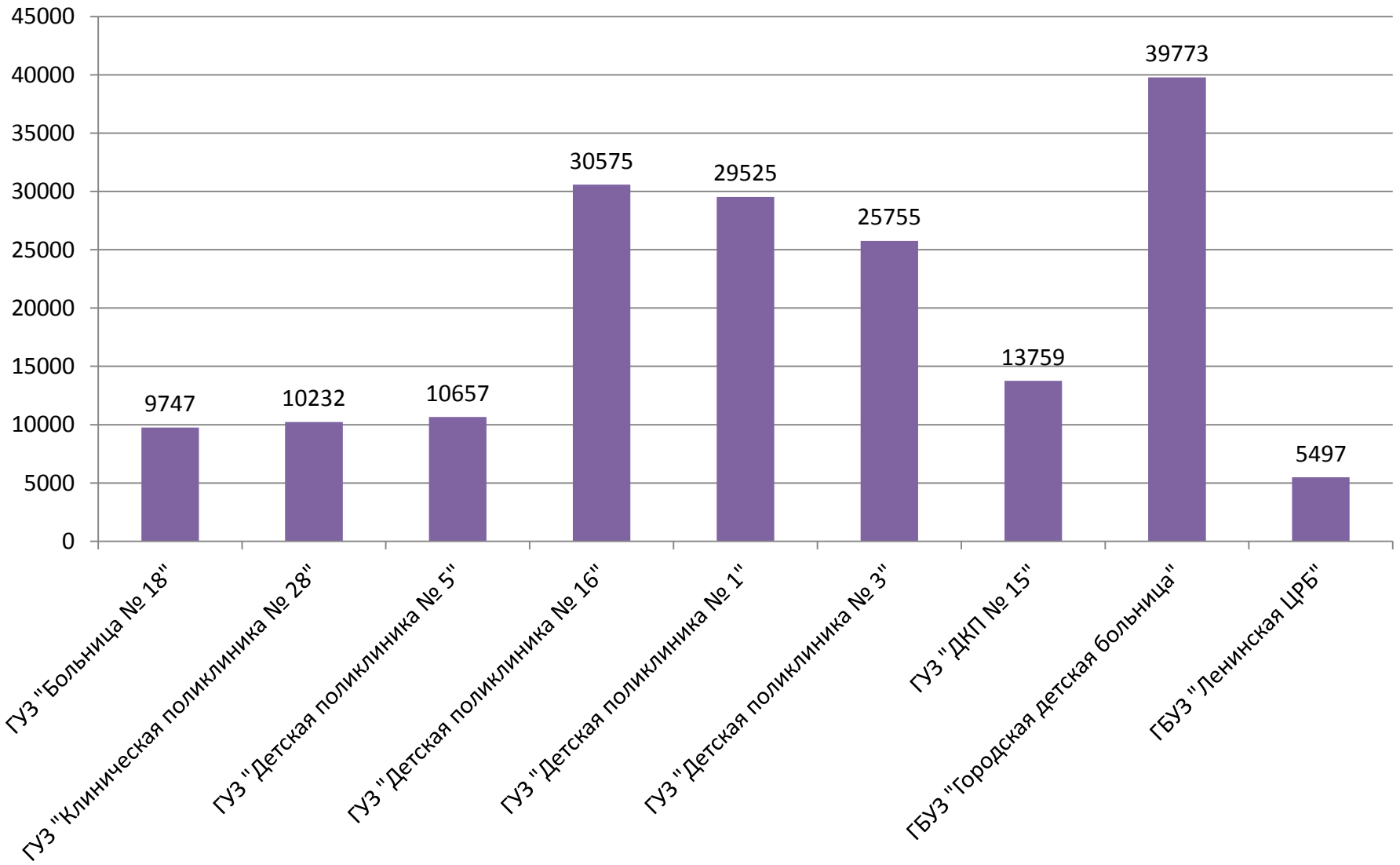
Распределение МО (взрослые) по количеству участков



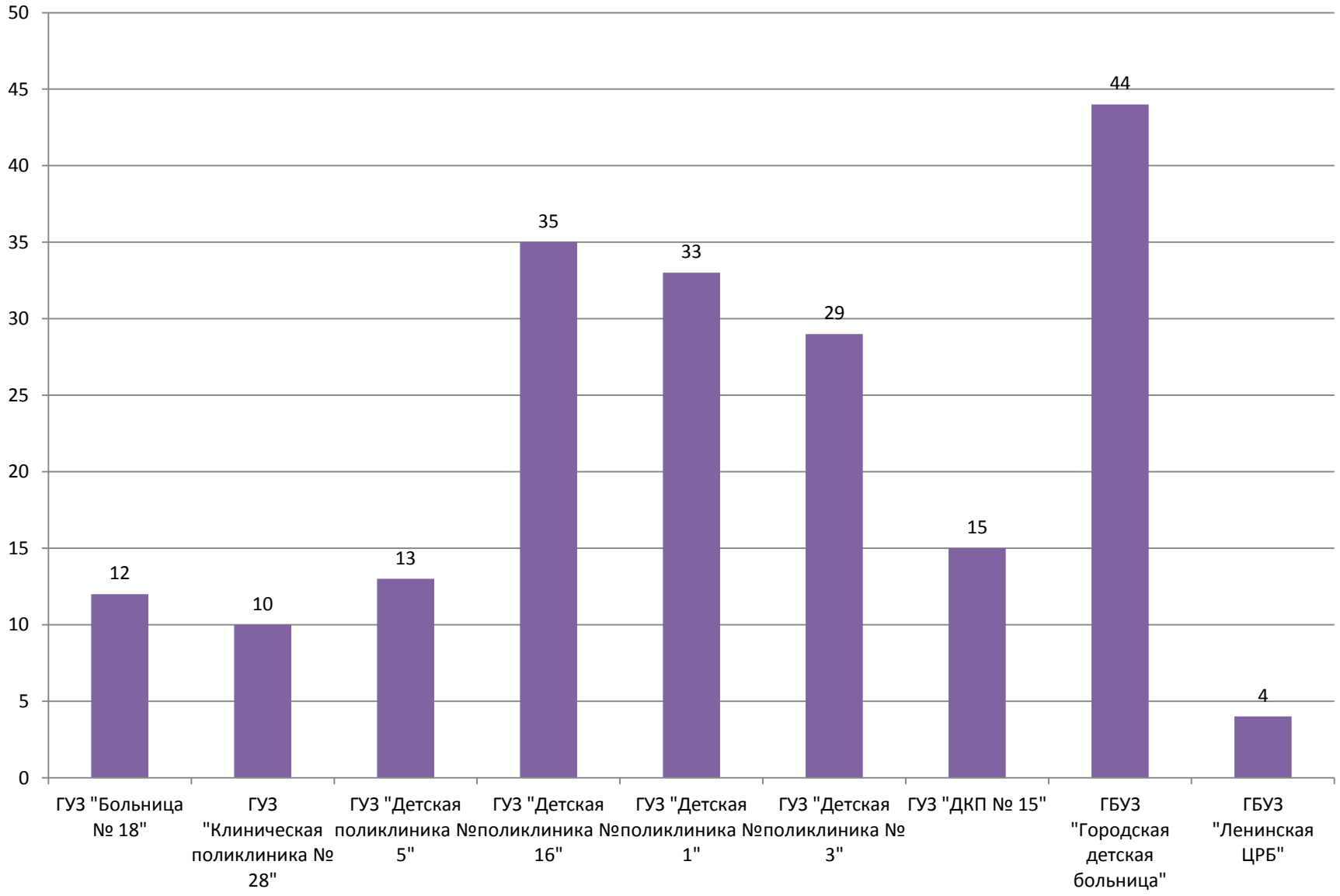
Распределение МО (взрослое население) по средней численности населения на участке



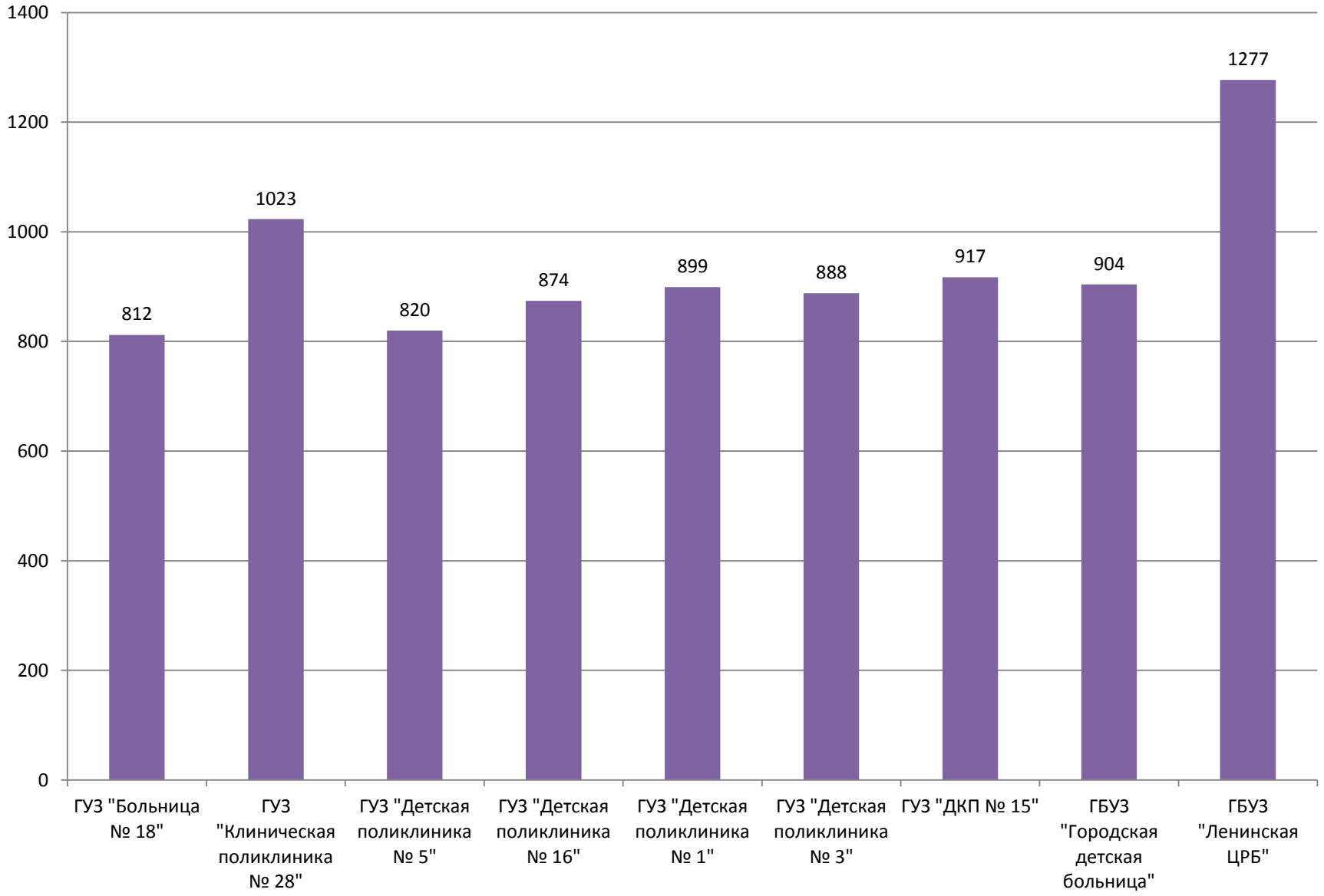
Численность приписного населения в МО (детское население)



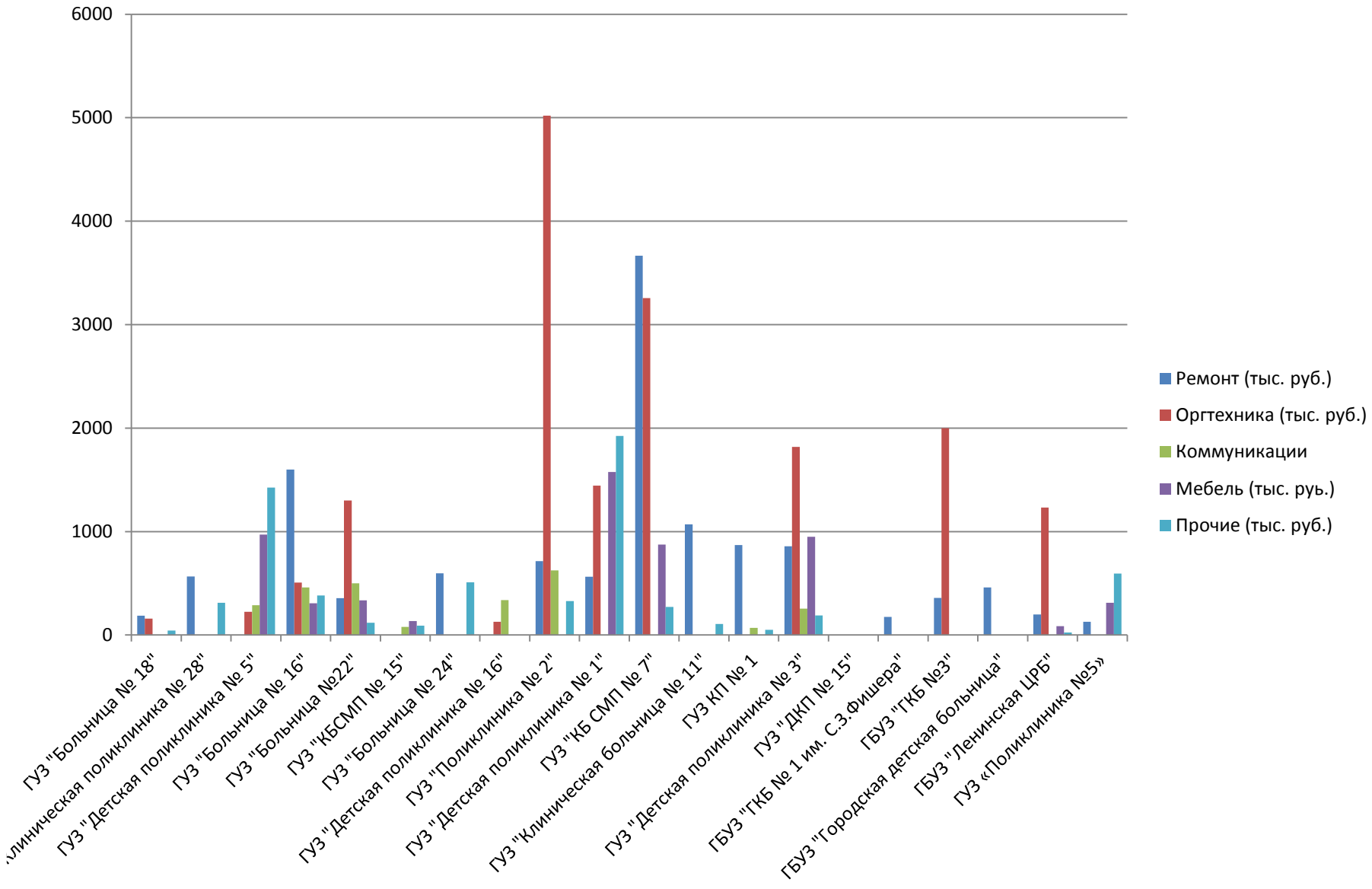
Распределение МО по численности педиатрических участков



Средняя численность населения на педиатрическом участке



Виды расходов МО в 2017 (тыс. руб.)



Расходы МО в 2017 (тыс. руб.) по всем источникам

Виды расходов МО	Ремонт (тыс. руб.)	Приобретение оргтехники (тыс. руб.)	Оплата установки компьютерного оборудования (тыс. руб.)	Приобретение мебели (тыс. руб.)	Прочие расходы (тыс. руб.)
Сумма	12371,3	17088,2	2614,8	5542, 7	6373,9

Всего 43 990,9 тыс. руб.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА

Регистратура

Сокращение времени пребывания в регистратуре, исключение обращения в регистратуру пациентов пришедших по предварительной записи, сокращение протяженности маршрута движения пациента; внедрение call-центра, организация картохранилища

Приём врача-терапевта и врача-педиатра

Сокращение времени пребывания в поликлинике; сокращение протяженности маршрута движения пациента; увеличение времени, потраченного врачом на пациента.

Диспансеризация

Сокращение времени прохождения диспансеризации в поликлинике; сокращение протяженности маршрута движения пациента во время диспансеризации

Мероприятия

1. Реконструкция рабочей зоны регистратуры:

Реконструкция «входной группы» с организацией регистратуры по открытому типу

Оптимизация пространства с учетом потока пациентов

Call-центр

Картохранилище

Стол справок (стойка администратора)

2. Разделение потоков пациентов для записи:

Инфоматы

Кабинет врача

Интернет

Телефон

Электронная очередь в регистратуру

3. Инвентаризация амбулаторных карт по участкам, транспортировка карт для планового приема

4. Стандартизация работы регистратора

5. Увеличение штата сотрудников

Организация работы врача терапевта, врача-педиатра и участковой медицинской сестры

Мероприятия
1. Увеличение времени приема врача-терапевта и врача-педиатра до 6 часов
2. Формирование службы дежурных врачей для приема в день обращения и обслуживания вызовов на дому по неотложным показаниям
3. Организация медицинских постов с введением не менее 2 штатных единиц медицинской сестры медицинского поста
4. Возложение на медицинских сестер участковых функции активного патронажа на которое отводится 60% рабочего времени

Мероприятия
Внедрение электронного и использование сотрудниками поликлиники медицинской информационной системы (МИС)
Создание электронного расписания (в холле поликлиники, на сайте медицинской организации)
Подготовка медицинского персонала работе с электронной медицинской картой

Создание комфортных условий пребывания в поликлинике

Мероприятия

Разработка единого стиля навигации

Разделение потоков «здоровых» и «больных»

Выделение группы кабинетов для отделения медицинской профилактики на 1 этаже

Изготовление и размещение информационных стендов и указателей

Установка информационного табло «Бегущая строка»

Формирование зон комфорта

Комната «Мать и дитя»

Игровая зона для детей

Колясочная

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатель	Итоги
Сокращение времени ожидания очереди у регистратуры	Уменьшение времени ожидания записи и приема пациента регистратором
Сокращение времени пребывания в поликлинике, за счет сокращения обращений пациентов в регистратуру	Исключение обращения в регистратуру при предварительной записи
Сокращение времени «дозвона» в регистратуру, Call-центр	в 1,2 раза
Увеличение скорости обслуживания 1 пациента по телефону	в 2 раза
Создание комфортных условий для пребывания пациентов	Количество пациентов перед кабинетом врачей не более 2-х
Уменьшение времени, затраченного пациентами на выписку справок и заполнение медицинской документации	2 раза
Повышение уровня удовлетворенности пациентов	в 1,3 раза

Показатели объема амбулаторно-поликлинической помощи

Объем амбулаторно-поликлинической помощи характеризуется следующими показателями:

- средним числом посещений на 1 жителя;
- удельным весом профилактических посещений АПУ;
- удельным весом посещений АПУ по поводу заболеваний;
- удельным весом посещений на дому.
- Большое значение для оценки доступности населению амбулаторно-поликлинической помощи, а также расчета необходимых для ее развития ресурсов имеет **показатель среднего числа посещений на 1 жителя.**

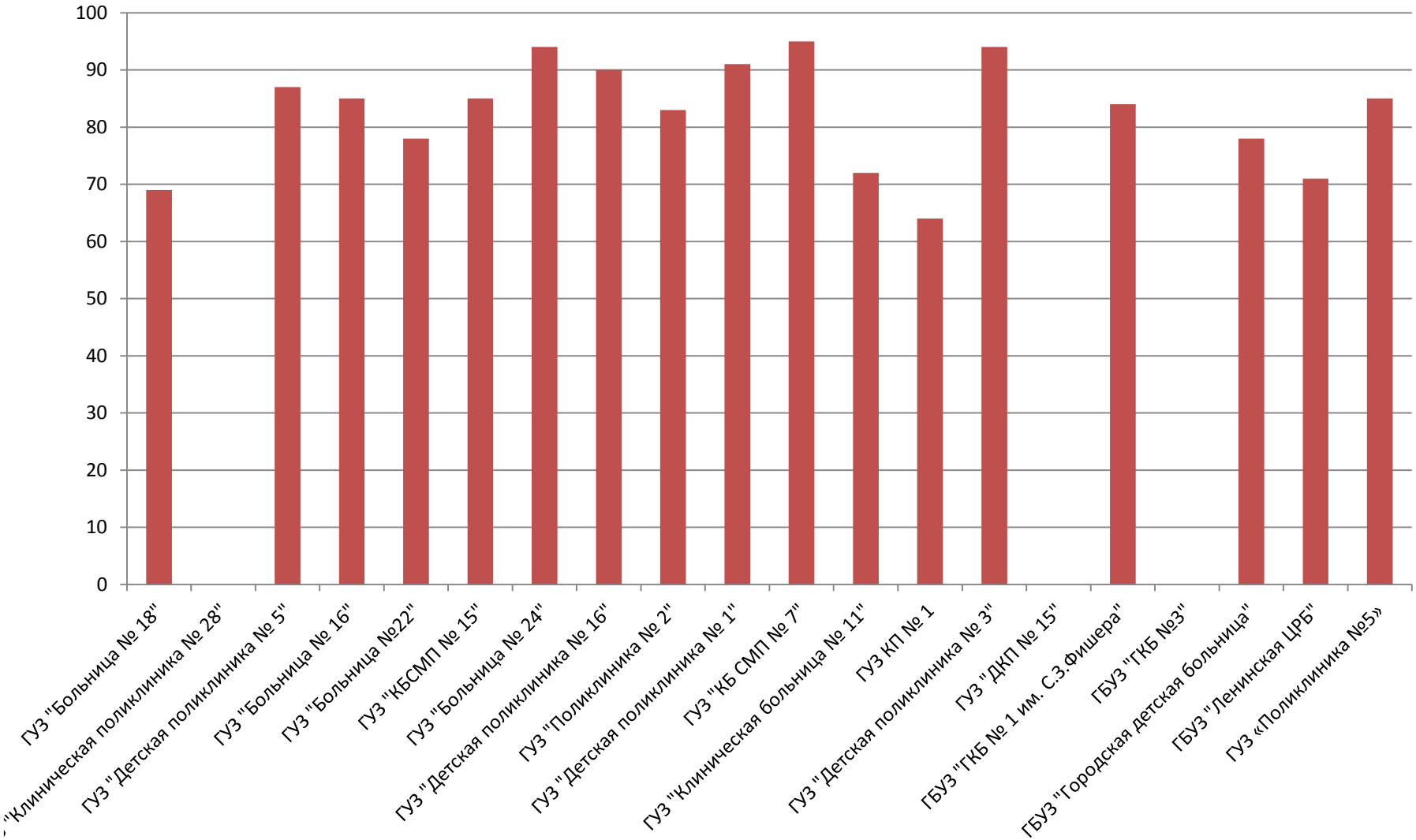
Фактическое значение этого показателя за отчетный период сравнивают с показателем планового объема амбулаторно-поликлинической помощи, который ежегодно утверждается как норматив в территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

% выполнения объемов посещений в 2017

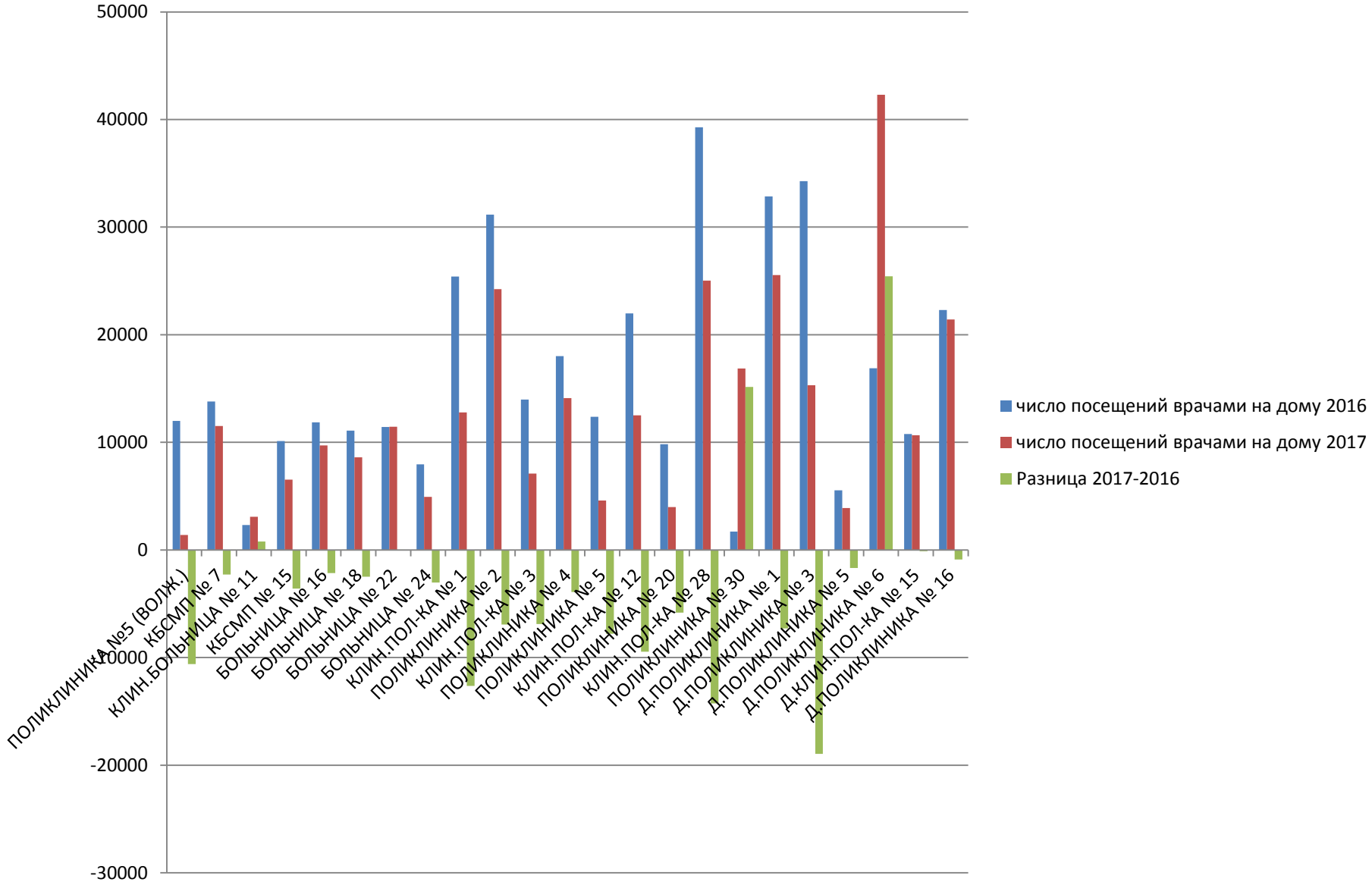
Наименование МО	% выполнения объемов посещений профилактических в 2017 по сравнению с 2016	% выполнения объемов посещений неотложных в 2017 по сравнению с 2016	% выполнения объемов обращений в связи с заболеванием в 2017 по сравнению с 2016
ГБУЗ "ВОКБ № 1"	98,65	118,38	67,77
ГБУЗ "ВОКБ № 3"	84,79	74,30	98,55
ГУЗ "Поликлиника № 4"	88,77	146,97	108,91
ГУЗ "Больница № 18"	103,73	131,53	112,73
ГУЗ "Клиническая поликлиника № 28"	78,60	1 381,01	99,13
ГУЗ "Поликлиника № 30"	100,89	106,91	109,56
ГУЗ "Детская поликлиника № 5"	95,83	60,93	99,82
ГУЗ "Поликлиника № 5"	121,11	252,68	111,08
ГУЗ "Больница № 16"	88,72	120,79	87,27
ГУЗ "Больница №22"	150,08	117,39	114,00
ГУЗ "КБСМП № 15"	73,92	82,03	98,72
ГУЗ "Больница № 24"	149,46	99,49	101,15
ГУЗ "Детская поликлиника № 16"	111,27	344,51	88,29
ГУЗ "Поликлиника № 2"	122,22	120,73	106,86
ГУЗ "Поликлиника № 20"	167,13	102,42	92,32
ГУЗ "Детская поликлиника № 1"	123,11	90,28	85,63
ГУЗ "КБ СМП № 7"	93,43	110,52	91,11
ГУЗ "Клиническая больница № 11"	113,54	769,12	101,26
ГУЗ КП № 1	134,75	90,59	90,70
ГУЗ "Детская поликлиника № 3"	121,28	440,60	86,23
ГУЗ "Клиническая поликлиника № 12"	89,82	112,92	79,24
ГАУЗ "КП № 3"	108,69	119,87	71,72
ГУЗ "ДКП № 15"	77,89	2 167,50	82,19
ГБУЗ "ГКБ № 1 им. С.З.Фишера"	102,70	115,76	105,93
ГБУЗ "ГКБ №3"	78,57	108,22	101,97
ГБУЗ "Городская детская больница"	130,17	233,98	116,61
ГБУЗ "Городская поликлиника №5"	164,77	84,31	114,87
ГБУЗ "Ленинская ЦРБ"	121,18	124,78	86,96

100% выполнение плана

% удовлетворенности населения медицинской помощью (данные МО)



Число посещений с профилактической целью в МО в динамике



Анкетирование населения и % удовлетворенности в ГУЗ КП N 28 (по данным страховых компаний «РГС-медицина» и «Согаз»)

	Вопрос	Ответ				
		Да, удовлетворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Не удовлетворен	Затруднились ответить
1	Удобство режима работы поликлиники	38%	44%	0%	4%	16%
2	Удобство мест ожидания в поликлинике	38%	46%	2%	0%	16%
3	Санитарное состояние поликлиники	42%	46%	6%	0%	8%
4	Удовлетворенность режимом работы регистратуры	22%	64%	0%	4%	12%
5	Удовлетворенность организацией записи на прием в регистратуре	12%	60%	8%	8%	14%
6	в т.ч. временем потраченым на запись	10%	58%	12%	8%	14%
7	Удовлетворенность квалификацией регистраторов	8%	66%	6%	2%	20%
8	Удовлетворенность отношением регистраторов к пациентам	10%	60%	14%	2%	16%
9	Оценка работы среднего мед. персонала	18%	54%	4%	0%	26%
10	Удовлетворенность режимом работы участкогого врача	16%	70%	6%	0%	10%
11	Удовлетворенность отношением участкогого врача	30%	50%	8%	0%	14%
12	Удовлетворенность результатом обращения к участковому врачу	22%	60%	10%	2%	8%
13	Удовлетворенность режимом работы врача-специалиста	12%	54%	16%	6%	14%
14	Удовлетворенность отношением врача-специалиста	14%	58%	6%	2%	22%
15	Удовлетворенность результатом обращения к врачу-специалисту	14%	62%	12%	4%	10%
16	Наличие изделий мед. назначения	24%	48%	2%	0%	28%
17	Наличие оборудования для лабораторных исследований	18%	40%	2%	0%	42%
18	Наличие диагностического оборудования	14%	40%	4%	2%	42%

Анкетирование населения и % удовлетворенности в ГУЗ КП N 28 (по данным страховых компаний «РГС-медицина» и «Согаз»)

		Ежемесячно и чаще	Несколько раз в год	Редко
19	Как часто вам приходится обращаться за медицинской помощью?	22%	46%	34%

		До 7 дней	Более недели	Более месяца	Более 3 месяцев
20	Время ожидания лабораторного обследования	68%	28%	0%	6%
21	Время ожидания обследования на диагностических аппаратах	38%	54%	2%	8%

		Да	Нет	Затрудняюсь ответить
22	Знаете ли Вы в какой СМО затрахованы?	94%	0%	8%
23	Знаете ли вы кто такой страховой представитель?	92%	4%	6%
24	Удовлетворены ли вы организацией прохождения диспансеризации?	38%	28%	36%
25	Достаточно ли информации на стендах данной медицинской	82%	2%	18%
26	Есть ли электронная запись на прием к врачу и мед. исследования?	80%	4%	18%

		Прием в день обращения	В течение 3 дней	В течение недели	В течение 2-х недель	Более двух недель
27	Длительность ожидания приема участкого врача	52%	26%	10%	6%	8%
28	Длительность ожидания приема врача-специалиста	10%	8%	58%	10%	16%

		ДА, ВСЕГДА	Пользуюсь ЧАСТО	Пользуюсь РЕДКО	НЕ ПОЛЬЗУЮСЬ, НО ЗНАЮ ЧТО ЕСТЬ	НЕ ПОЛЬЗУЮСЬ, НЕ ЗНАЛ ЧТО ЕСТЬ
29	Пользуетесь ли вы электронной записью ?	6%	12%	40%	32%	12%

		Да, СМО	Да, информация в регистратуре	Да, участковым терапевтом	Да, СМИ	Нет, не проинформирован
30	Информированы ли вы о возможности прохождения диспансеризации	66%	6%	0%	12%	18%

СМЕНА ПАРАДИГМЫ РАБОТЫ УЧАСТКОВОГО ТЕРПАПЕВТА «ОТ ЛЕЧЕНИЯ ОБОСТРЕНИЙ К ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ»

В первичном звене оказывается 60 % всего объема медицинской помощи

38% - посещения с профилактической целью

Текущее состояние

62% посещения по поводу обострений и новых заболеваний

Диспансеризация, профилактические осмотры, диспансерное наблюдение

60% - посещения с профилактической целью

Целевое состояние

40% посещения по поводу обострений и новых заболеваний

Снизить смертность можно только на терапевтических участках

Формирование здорового образа жизни

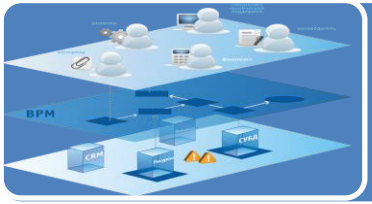
Ранее выявление заболеваний

Четкое оказание неотложной помощи

Лечение на основе доказательной и пациентоориентированной медицины

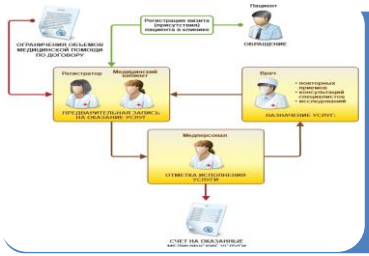
Предотвращение обострений и торможение прогрессии хронических заболеваний

Основные этапы по внедрению пациентоцентрированной модели организации первичной медико-санитарной помощи



Создание МИС и оптимизация информационных потоков в медицинских организациях, внедрение телеконсультаций

Освобождение рабочего времени участкового терапевта от обслуживания пациента на дому, путем организации кабинетов, отделений неотложной медицинской помощи, кабинетов и отделений паллиативной медицинской помощи.



Выстраивание потоков пациентов с формированием единых принципов маршрутизации.

Организация эффективного диспансерного наблюдения больных хроническими неинфекционными заболеваниями и пациентов с высоким риском их развития на каждом терапевтическом участке.

Планирование рабочего процесса специалистов первичного звена

Перечень учреждений-участников реализации Нового стандарта поликлиники в 2018 году

ГБУЗ "ЦРБ Алексеевского муниципального района"
ГБУЗ "Быковская ЦРБ"
ГБУЗ "Городищенская ЦРБ"
ГБУЗ "Даниловская ЦРБ"
ГБУЗ "ЦРБ Дубовского муниципального района"
ГУЗ "Жирновская ЦРБ"
ГБУЗ "Иловлинская ЦРБ"
ГБУЗ "Киквидзенская ЦРБ"
ГБУЗ "ЦРБ Клетского муниципального района"
ГБУЗ "Котельниковская ЦРБ"
ГБУЗ "ЦРБ" Котовского муниципального района
ГБУЗ "Кумылженская ЦРБ"
ГБУЗ "Нехаевская ЦРБ"
ГБУЗ "Николаевская ЦРБ"
ГБУЗ "Новониколаевская ЦРБ"
ГБУЗ "Октябрьская ЦРБ"
ГБУЗ "ЦРБ Ольховского муниципального района"
ГБУЗ "Палласовская ЦРБ"
ГБУ Руднянского муниципального района Волгоградской области "ЦРБ Руднянского муниципального района"
ГБУЗ "Светлоярская ЦРБ" Светлоярского муниципального района Волгоградской области
ГБУЗ "Серафимовичская ЦРБ"
ГБУЗ "Среднеахтубинская ЦРБ"
ГБУЗ "ЦРБ Суровикинского муниципального района", Волгоградская область, город Суровикино
ГБУЗ "Чернышковская ЦРБ"

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!