

Проект «Бережливая поликлиника» в Саратовской области

Министерством здравоохранения Российской Федерации совместно с Управлением внутренней политики Президента РФ и при участии экспертов-технологов Госкорпорации «Росатом» с начала 2017 года на территории нашей страны запущен проект «Бережливая поликлиника».

Цель этого проекта заключается во внедрении современных технологий организации медицинской помощи населению в поликлиниках, направленных на повышение удовлетворенности пациентов, доступности оказываемых услуг, комфортности пребывания в поликлиниках пациентов и комфортности работы сотрудников, увеличение эффективности их деятельности и устранение существующих временных, финансовых и иных потерь.

Для достижения поставленных целей медико-технологической бригадой специально обученных людей проводится мониторинг всех процессов и фиксируется время затраченное пациентом от входа в поликлинику до момента, когда он ее покидает после получения медицинских услуг, включая гардероб, регистратуру запись на приём к врачу, ожидание врача, сдачу анализов, получение результатов, прохождение диспансеризации и так далее. Анализ полученных результатов позволяет установить, на каком этапе получения медицинской услуги неэффективно тратится время врача, другого медицинского персонала, пациента, на каком этапе у пациента возникают сложности – на этапе гардероба, регистратуры, при каком-либо механизме записи на прием, при прохождении диспансеризации, сдаче анализов и т.д. Это позволит улучшить технологические процессы внутри медицинских организаций, упростить и сделать комфортной запись на приём к врачу с использованием всех возможных механизмов – электронная запись, через инфомат, через Call - центр или при непосредственном визите в вежливую регистратуру, разделить потоки больных и здоровых пациентов, которые пришли для профилактических мероприятий или за какой-то дополнительной информацией. Создается возможность прохождения диспансеризации в течение 1-2 дней, чему способствует четкая маршрутизация пациентов с визуальной навигацией.

Данный проект предполагает передачу ряда непрофильных функций, которые нёс на себе человек с высшим образованием, на специально подготовленного специалиста со средним медицинским образованием, введение электронных медицинских карт и электронного документооборота уменьшит время получения различных справок, направлений к специалистам и на анализы. Это позволит увеличить время общения врача и пациента. Оптимизация рабочего пространства врача и создание комфортных условий позволит ему более эффективно использовать рабочее время.

Организация комфортных зон ожидания для пациентов, как показывает опыт уже работающих «Бережливых поликлиник», значительно повышает удовлетворенность пациентов. По данным нескольких регионов, где

поликлиники уже сейчас в проекте значительно упростилась запись на прием к врачу с использованием инфоматов, Call-центра, или при обращении к сотрудникам регистратуры, время ожидания у кабинетов сократилось более чем в три раза, изменилась технология прохождения лабораторных исследований. Организация работы кабинета профилактики и рациональная маршрутизация пациентов позволили проходить первый этап диспансеризации без долгого ожидания у кабинета и за один день. Результаты социологических опросов показали резкое увеличение удовлетворённости населения, приписанного к данным поликлиникам, качеством полученной медицинской помощи.

На территории Саратовской области данный проект реализуется в двух медицинских организациях - ГУЗ «Саратовская городская поликлиника №2» и ГУЗ «Саратовская городская детская поликлиника №2». В реализации данного проекта принимают участие Правительство Саратовской области, министерство здравоохранения области. Территориальный фонд обязательного медицинского страхования выделил средства для проведения ремонтных работ, реконструкции регистратур, приобретения диагностической аппаратуры. Страховые медицинские организации оказывают содействие в обеспечении информационными материалами. Сотрудники Саратовского государственного медицинского университета и Саратовского государственного университета проводят семинары с сотрудниками поликлиник, с медицинским персоналом всех уровней проводят тренинги психологи для создания комфортного и доверительного отношения медицинских работников и пациентов.

В данных медицинских организациях предусмотрена возможность для пациентов высказать свое мнение и дать предложения, которые обязательно будут рассмотрены руководством. Для этого нужно прийти в поликлинику и опустить письмо в специально вывешенный ящик. В настоящее время уже поступило 173 предложения, 50 из них реализованы.

В дальнейшем планируется распространить наработанный опыт на все медицинские организации области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь.