

Пилотный проект «Бережливая поликлиника» стартовал с декабря 2016 года в 11 регионах России. «Бережливость» подразумевает исключение неэффективных процессов, что позволит сэкономить бюджетные средства. Саратовская область вошла в проект с апреля 2017 года. Первыми его участниками стали городская поликлиника №2 и городская детская поликлиника №2 областного центра. С августа текущего года тиражирование проекта прошло еще в 11 поликлиниках, в дальнейшем опыт планируется распространить на все поликлиники области.

В формировании предложений по созданию нового облика поликлиник активно участвует медицинский персонал. Идеи, связанные с улучшением доступности медицинской помощи, принимаются и от посетителей на сайтах организаций.

Финансирование проекта «Бережливой поликлиники» осуществляется за счет средств территориального Фонда обязательного медицинского страхования.



## С ИНФЕКЦИЕЙ ПРИДЕШЬ – НАЛЕВО ПОПАДЕШЬ

В своеобразный сказочный камень, предлагающий путнику на развилке выбрать правильное направление, с недавних пор преобразилась Саратовская городская детская поликлиника №2. Однако в отличие от волшебного указателя здесь нет никаких недомолвок, все предельно понятно: заболел – налево иди, желающим поправить самочувствие процедурами – направо, ну а всем здоровым, явившимся на профосмотр, за справкой или с иными целями – прямо, в центральный вход.

### Универсальный регистратор ушел в прошлое

Такое разделение пациентов для исключения контакта больных и здоровых ребятишек произошло в лечебном учреждении в этом году благодаря участию в проекте «Бережливая поликлиника», в который наш регион вошел с апреля текущего года. Он нацелен на уменьшение очередей, сокращение времени пребывания в поликлинике и совершенствование работы регистратуры.

Раньше пациент, придя на первичный прием, затрачивал около часа своего времени, вспоминает главный врач детской поликлиники №2 Саратова Татьяна Сорокина. – В рамках проекта мы провели маршрутизацию посетителей с момента входа и до окончания осмотра. Волонтеры помогли измерить хронометраж как в метрах, так и в минутах по каждому человеку. Проанализировав ситуацию, увидели, где теряем время. Оказалось, в регистратуре и коридорах.

Разобравшись в причинах задержек, медики вместе с экспертами проекта «Бережливая поликлиника» приступили к их устранению. Начать решили с регистратуры. Наверняка, каждому знаком сотрудник этого звена поликлиники, который одной рукой ищет карточку, другой держит телефонную трубку и в окошко разговаривает с пациентом. В этом лечебном учреждении подобный «универсальный солдат», подчас довольно нервный, ушел в прошлое. Все эти обязанности распределили между разными операторами. Полностью убрали систему оконных преград, дабы пациенту не приходилось неловко нагибаться, высказывая свои просьбы.

Теперь в фойе поликлиники посетителю сразу бросается в глаза светлая открытая регистратура, которая больше напоминает

ресепшен в отеле. У входа стоит терминал, где необходимо взять талон и дождаться вызова. Затем пациента приглашают к регистратору, за спиной которого не виднеются стеллажи с карточками и не разрывается надрывно телефон.

Регистраторы записывают на прием, решают вопрос прикрепления к нашей поликлинике, консультируют по времени работы врачей, поясняет Марина Портнова, старший регистратор, администратор-консультант. – Также можно произвести запись электронно – через личный кабинет или на портале госуслуг. Тогда пациенту и вовсе не требуются услуги регистраторов, они сразу идут к врачу в соответствии со своим временем.

Не приходится посетителям ожидать, пока найдутся их карточки. Хранилище данных медицинских документов выведено в отдельное помещение. Там сотрудники подбирают их и доставляют в кабинет врача до начала приема.

Особая гордость поликлиники – выделенный call-центр. Именно сюда теперь стекаются все звонки в медучреждение.

У нас подключены четыре канала, поясняет медицинский регистратор Марина Галактионова. – Если все они заняты, то человек ожидает несколько секунд и потом его переводят на освободившуюся линию. Запись к врачу занимает максимум минуту, поэтому долго ждать не приходится.

С введением новой системы пациенту максимально приходится ждать своей очереди минут пятнадцать. Да и подобные задержки крайне редки. Сдвиг может произойти, если пришел льготник, которого доктора обязаны принять без очереди. А вот не записавшись на прием график не срывают. Заболевших и не желающих ждать врача дома отправят в отдельное крыло.



### В саратовских поликлиниках совершенствуют процесс оказания медицинской помощи



Если ребенку нужно просто получить справку в школу, детский сад, какую-то секцию, для них организован кабинет «Здоровое детство», поясняет главврач. – Там педиатры ведут прием здоровых ребятишек в две смены. Они получают талон в регистратуре на ближайшее свободное время и поднимаются к врачу за нужным им документом.

Для облегчения перемещения по поликлинике докторов разместили более удобно: все узкие специалисты принимают на третьем этаже, чтобы пришедшему на профосмотр посетителю не пришлось бегать по лестницам с этажа на этаж от одного врача к другому, а педиатры и кабинет «Здоровое детство» расположились на втором этаже.

### Поликлиника отдыха

Преобразился и внешний облик медучреждения. Коридоры

сверкают новой яркой краской. На стенах появляются росписи от студентов художественного училища, чтобы маленьким пациентам было приятно здесь находиться.

Мы закупили телевизоры и разместили их в коридорах, рассказывает Татьяна Михайловна. – Там целый день показывают мультфильмы. Ребятишки даже не хотят уходить из поликлиники. Один малыш, придя в поликлинику, где тоже есть телевизор, потом спрашивает: «Бабушка, ты не забудешь дорогу сюда? Это поликлиника отдыха».

Многие пациенты уже успели оценить все нововведения.

Изменилось все очень сильно, улыбается молодая мама Олеся Дорохова. – С записью все замечательно. Можно электронно записаться, прийти к своему времени и не нужно сидеть часами в очереди. Подождать две-три минуты – и сразу принимают. Людей, соответственно, в коридорах стало намного меньше. Персонал прекрасно относится к посетителям, всегда все рассказывают. К тому же и визуально поликлиника стала намного привлекательнее – повсюду яркие цвета, телевизоры. Грамотная организация облегчила жизнь не только пациентам, но и медработникам.

Мне стало намного проще работать, признается участковый врач-педиатр Артем Шорохов. – Все компьютеризировано, так что получается принимать пациентов быстрее.

Я 43 года работаю на одном самом отдаленном участке, который охватывает частный сектор от

улицы Соколовой до аэропорта, поддерживает отличник здравоохранения Равиля Муляева, участковая медицинская сестра высшей категории. – Вырастила не одно поколение ребятишек. И сейчас наши пациенты довольны как никогда. Система доступна и удобна для них.

Не только отсутствие очередей, оперативный прием и яркие коридоры готовы предложить своим пациентам в детской поликлинике №2 Саратова. Исследовать все органы ребятишек: сосуды, головной мозг, опорно-двигательный аппарат, брюшную полость – позволяет аппарат УЗИ премиум-класса с цветным доплером и приставками. Обследования не придется ждать недели, а то и месяц. Запись доступна буквально на следующий день после обращения.

По направлению врача можно пройти разнообразные процедуры в реабилитационном центре, который разместили в цокольном этаже поликлиники.

До этого помещения представляли собой запущенное складское помещение, показывает Лариса Дубинина, заместитель главного врача по лечебной работе. – Сейчас все полностью реорганизовано. В отделении реабилитации проводятся массаж, лечебная физкультура, работа солевой комнатой. Все эти процедуры очень востребованы, и специалисты полностью загружены.

Примечательно, что многие преобразования, за исключением ремонта цокольного этажа, не требуют серьезных финансовых ресурсов.

Проект «Бережливая поликлиника» ворвался в нашу жизнь как свежий ветер, улыбается Татьяна Сорокина. – Он дает широкие возможности, позволяет взглянуть на работу с другой стороны. Перед нами поставили задачу оптимизировать деятельность поликлиники за счет более эффективного использования кадрового, материального, финансового потенциала, а также имеющихся площадей. И можно даже не затрачивать больших финансовых ресурсов. Кто мешает разделить регистратуру или более удобно разместить кабинеты врачей? Достаточно просто провести ревизию своих ресурсов, и на их основе разработать тактический план действий. И главное, что все это мы делаем с одной целью – воспитать здоровое поколение.

Екатерина ГОЛУБЕВА,  
фото автора