



**Организационные решения
по перераспределению функций
между работниками
в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»**

**ГАУЗ «Городская поликлиника №2»
Главная медицинская сестра
Светлана Владимировна Солнцева**



Основные организационные процессы оказания медицинской помощи в 2023 году

Перераспределение потоков пациентов

Внесение изменений в перераспределении с разными целями между структурными подразделениями при оказании неотложной медицинской помощи, первичной доврачебной медицинской помощи, при диспансерном наблюдении и профилактических осмотрах с учетом трех версий МР ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информации здравоохранения МЗ РФ»

Изменение планировочных решений в поликлинике

Проведение перегруппировки кабинетов (процедурного кабинета, медицинского поста, кабинетов медицинской профилактики, контакт-центра, аптечного пункта с выведением их на 1 этаж по требованиям МР)
Открытие дополнительных медицинских потоков к имеющемуся одному во взрослой поликлинике (ноябрь 2022г.). 2пост-БКМ,12, 3пост-Ключевская, 10а, 4пост-112мкр, 5пост-детская поликлиника Геологическая 23

Внедрение блок-схем путей пациентов и последовательности операций при обработке обращений

Разработка блок-схем путей пациентов с учетом рекомендаций ПП 1-6 согласно МР № 14-23, за исключением ПП 7

Перераспределение функций между работниками

Формирование оптимальной модели распределения функций между врачом-терапевтом, персоналом со средним медицинским персоналом, немедицинским персоналом группами работников при оказании неотложной медицинской помощи, при диспансерном наблюдении, при приемах участковых служб, при прохождении медицинского осмотра, при оказании доврачебной медицинской помощи.



Нормативно-правовое регулирование



МР ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информации здравоохранения МЗ РФ»





Путь пациента «Получение доврачебной медицинской помощи в неотложной форме» (ПП-5, Приложение 1»



Немедицинский персонал

Врач или фельдшер

1. Обращение по телефону с целью получения помощи в неотложной форме

2. Оценка состояния по чек-листу

3. Есть риск для жизни?

5. Есть показания для медпомощи на дому?

7. Приглашение пациента посетить неотложную службу в МО

8. Контроль явки в МО

9. Пациент явился в МО?

10. Повтор с шага 2

Оказание экстренной медпомощи

Оказание неотложной медпомощи вне МО

Оказание экстренной медпомощи

15. Сбор анамнеза и жалоб

18. Термометрия, взятие мазка на грипп, COVID-19

11. Обращение в МО с целью получения помощи в неотложной форме

12. Оценка состояния по чек-листу

13. Есть риск для жизни?

Вызов СМП

14. Есть признаки ОРЗ

16. Есть неотложное состояние?

20. Направление на информационную стойку / в регистратуру

Кабинет неотложной помощи (в поликлинике)

Отделение неотложной помощи (на дому)

Дежурный терапевт

Фильтр-бокс

Средний медперсонал

17. Сбор анамнеза и жалоб

См. шаг 19

№ п/п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования вклада в классификацию	Период ответа	Формы выноса
1	Боль в груди	1. Имелся ли боль в груди? 2. Не волнообразная (нагрозная)? 3. Имелся ли болевой, левый тип? 4. Имелся ли затрудненное дыхание? 5. Был ли рвотный рефлекс? 6. Были ли травмы?	«Да» на всех из вопросов 1-6 «Нет» на вопросах 1, 3-6	Экстренная Неотложная
2	Высокое давление	1. Имелся ли боль в области сердца? 2. Имелся ли затрудненное дыхание? 3. Имелся ли рвота? 4. Имелся ли одышка, кашель? 5. Имелся ли внезапная охлота, одышка на ночь? 6. Имелся ли головокружение?	«Да» на один из вопросов 1-7 «Нет» на вопросах 1-7	Экстренная Неотложная
3	Высокая температура	1. Имелся ли кашель, одышка? 2. Имелся ли озноб? 3. Имелся ли боль в мышцах? 4. Имелся ли рвота? 5. Имелся ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5 «Нет» на вопросах 1-5	Экстренная Неотложная
4	Головокружение	1. Были ли травмы? 2. Имелся ли боль в области сердца? 3. Имелся ли головокружение? 4. Имелся ли одышка, кашель? 5. Имелся ли внезапная охлота, одышка на ночь? 6. Имелся ли рвотный рефлекс? 7. Имелся ли рвота? 8. Имелся ли боль в животе?	«Да» на всех из вопросов 1-8 «Нет» на вопросах 1-8	Экстренная Неотложная



Кабинет неотложной помощи (открыт в 2019г.с передачей отдельных функций в феврале 2023г. на медицинский пост)





Процессы по передаче функций на немедицинский персонал



Основные направления передачи функций немедицинскому персоналу от среднего персонала

- установление цели обращения пациента;
- идентификация пациента при его обращении;
- осуществление маршрутизации пациента;
- информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу с последующей перезаписью пациента (при отсутствии контакт-центра);
- проактивное приглашение на прием по ДН, для ПМО, ДОГВН и УД, ММГ, ФЛГ;
- формирование и согласование проекта расписания внутри МО, контроль актуальности расписания;
- информирование пациентов о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы подразделений с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов;
- информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам;
- подбор медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, записавшегося на прием или вызвавшего врача на дом (при сохранении бумажного документооборота);
- доставка медицинской документации пациентов в кабинеты врачей, подготовка копий заключений и др.;
- сортировка и приобщение к медицинской карте пациента результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований (при отсутствии медицинского поста).

- анкетирование по чек-листам при проведении ПМО и ДОГВН, диспансеризации, для определения экстренного и неотложного обращения,
- ведения регистров: Канцеррегистра, Диарегира, прививочной картотеки
- помощь в заполнении опросных листов (диагностических анкет)
- заполнение паспортной части заключений, санаторно-курортных карт, направлений на МСЭ
- осуществление контроля готовности диагностических результатов

Немедицинский персонал – 83 чел., в т.ч. 27чел.вне контакт-центров и фронт-офисов:

- 5 - терапевтические отделения
- 3 - педиатрические отделения
- 2 – студенческая поликлиника
- 1 – кабинет эндокринолога
- 1- кабинет онкологического кабинета
- 2 – кабинет неотложной помощи
- 1 – аптечный пункт
- 1 – ОФД
- 1 – отделение медицинской профилактики
- 1 – ВКК
- 3 – процедурный кабинет
- 2 – отделение профилактики детской поликлиники
- 3 – пункт забора анализов (лаборатория)
- 19 – контакт-центр
- 38 – 17 фронт-офисов, информационных стоек



Перераспределение функций от среднего медицинского персонала на немедицинский персонал

Функции операторов первичного онкологического кабинета:

- ✓ получение от терапевтов и онкологов сведения об вновь выявленных, умерших, выбывших больных ЗНО и введение персональные данные больных ЗНО в регистр.
- ✓ сверка канцеррегистра с электронной базой данных онкобольных.
- ✓ запись на прием к врачу-онкологу: в течение 2 дней с момента выявления на подозрение на подозрение на ЗНО согласно списка от фельдшера с последующим приглашением; диспансерных больных с ЗНО
- ✓ ведение онкокартотеки и обработка анкет по раннему выявлению, помощь в заполнении диагностических анкет

Функции операторов эндокринологического кабинета:

- ✓ получать от терапевтов и эндокринологов сведения об вновь выявленных, умерших, выбывших больных СД и вводить персональные данные больных СД.
- ✓ ведение регистра сахарного диабета с электронной базой данных больных СД (МИС «Байкал»).
- ✓ в течение 10-14 дней с момента получения высокого нецелевого гликированного гемоглобина (выше 8,0%) записать на прием к эндокринологу больного СД и пригласить путем телефонограммы, а также лиц, состоящих на диспансерном учете
- ✓ формирование ежемесячного рейтинга в разрезе терапевтических участков по результатам обследования на гликированный гемоглобин.
- ✓ предварительная запись и приглашение на прием диспансерных пациентов и пациентов с высоким уровнем гликированного гемоглобина.
- ✓ оформление направлений на исследования, заполнение паспортной части на МСЭ.



Путь пациента на медицинский пост по целям обращения



Входящее обращение с известной целью (пациент)

- Доврачебный осмотр (антропометрия, измерение АД, ЧСС, ЧДД, сатурация, температуры тела);
- Оформление медицинской документации: направления на исследования и внешние МО, направлений на профилактический осмотр, диспансеризацию, в том числе углубленную, ФЛГ, маммографию, смотровой кабинет, справок (в т.ч. на сан-кур. лечение), сведений о проведении профилактических прививок;
- Выписка рецептов по льготным программам по назначению врача (при наличии фельдшера);
- Получение допуска на проведение вакцинации;
- Информирование по подготовке к исследованиям, процедурам;
- Проведение краткого профилактического консультирования

Дистанционное обращение

- Контакт-центр
- Телефоны фронт-офисов

Без предварительной записи

Очное обращение

- Самообращение
- От врачей-специалистов и кабинета неотложной помощи

Без предварительной записи

Медицинский пост





2 модели организации медицинского поста

112 амбулатория
5 терапевтическое
отделение



3 терапевтическое отделение



Детская
поликлиника
Геологическая, 23

Медицинский пост 1 этаж БКМ,12



Медицинский пост 2 этаж БКМ,12





Мониторинг по медицинским постам

3 недели октября

№	Наименование	1 ПОСТ	2 ПОСТ (1 и 2 ТО)	3 ПОСТ (3 ТО)	4 ПОСТ (5 ТО)	5 ПОСТ (ДП)	ИТОГО
1	Количество организованных медицинских постов в МО. Указать адреса и структурные подразделения. Указать на какое количество участков организован один пост.	12, 1 этаж - пост №1, 102 кабинет 2 этаж – пост №2, 225А кабинет	1 и 2 терапия 19 участков, Бульвар БКМ, 12	3 терапия 9 участков, ул. Ключевская 10А	5 терапия 12 участков 112 мкр., д.30А	Детская поликлиника 42 участка ул. Геологическая 28 А	
2	Количество выданных направлений на лабораторные инструментальные и функциональные исследования	838	395	757	1011	324	3325
3	Количество выписок, направления на обследования, справок, оформление которых не связано с необходимостью осмотра врачом	556	149	890	463	32	2090
4	Количество направлений на профосмотры, ДОГВН, углубленную ДОГВН, ФЛГ, ММГ, в смотровой кабинет	238	356	202	119	301	1216
5	Выдача результатов лабораторно-инструментальных исследований	45	72	961	1006	319	2403
6	Выдача справок об обращении в МО	64	42	54	18	412	590
7	Выдача сведений о профилактических прививках	28	326	159	349	570	1432
8	Выдача направлений в иные МО при наличии предварительной записи	89	24	153	169	22	457
9	Количество проведенных доврачебных осмотров	372	180	760	144	292	1748
10	Количество выписанных льготных рецептов	2266	408	661	435	381	4151
11	Количество осмотров пациентов для оформления допуска на проведение вакцинации (фельдшером)	136	24	833	403	801	2197
12	Количество проведенных разъяснений, рекомендаций по подготовке к исследованиям, о порядке записи на прием	438	395	451	493	801	2578
13	Количество предварительной электронной записи пациентов на прием к врачу, врачу-специалисту, исследования.	47	474	413	462	411	1807
14	Количество проведенных исследований (ЭКГ, вГД)	253	318	362	306	0	1239
	Всего обращений						25233



Оптимальное перераспределение функций

- ✓ Увеличение доступности записей к врачам за счет увеличения доли первичных слотов у врачей-терапевтов участковых на **10,1%**; у врачей-педиатров участковых – на **10,2%**, акушер-гинекологов – на **10,2%**;
- ✓ Снижение нагрузки на врача на **18%**, средний медицинский персонал – на **29%**, с учетом состоявшегося перераспределения функций
- ✓ Решение кадрового вопроса по обеспеченности врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами участковыми и средним медицинским персоналом;
- ✓ Увеличение доли записей на прием к врачу, совершенных дистанционно на **30%**
- ✓ Реализация механизма «Лист ожидания» в МИС «Байкал» вместо яндекс-таблиц для оперативного управления для записи на освободившиеся слоты

Распределение обязанностей между врачом - терапевтом участковым, персоналом со средним медицинским образованием и персоналом без медицинского образования, %





«Мы готовы принять любой вызов времени и победить.» (В.В. Путин)

Медицина — это любовь, иначе она ничего не стоит. (Поль де Крюи)

