



**Министерство здравоохранения Тверской области
ГБУЗ Тверской области «Областная клиническая больница»
Региональный центр организации
первичной медико-санитарной помощи по Тверской области**

Совещание в формате видеоконференцсвязи



Карп Владимир Викторович –
начальник Регионального центра первичной
медико-санитарной помощи

09.02.2021
г. Тверь

ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРВООЧЕРЕДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И КОНТРОЛЬНЫХ ТОЧЕК

№ п/п	Наименование мероприятия	Контрольная точка исполнения	Информирование о достижении
1.	<p>Представить в отдел организации медицинской помощи населению Министерства здравоохранения Тверской области и региональный центр организации первичной медико-санитарной помощи:</p> <ol style="list-style-type: none">1. копию приказа о реализации проекта, назначении ответственных лиц и составе рабочих групп ;2. наименование проектов, предлагаемых к реализации, в количестве не менее 5 единиц по каждой поликлинике	15.02.2021	Копия приказа направляется в отдел ОМПН МЗТО и РЦПМСП, РЦПМСП готовит отчет о выполнении в МЗТО



ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРВООЧЕРЕДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И КОНТРОЛЬНЫХ ТОЧЕК

№ п/п	Наименование мероприятия	Контрольная точка исполнения	Информирование о достижении
2.	Назначение приказом главного врача лица, ответственного за проведение оценки достижения критериев НММО	15.02.2021	Копия приказа направляется в РЦПМСП, РЦПМСП готовит отчет о выполнении в МЗТО
3.	Включение в перечень объектов, подлежащих оценке прививочного (процедурного кабинета)	15.02.2021	Перечень объектов направляется в РЦПМСП
4.	Включение в перечень объектов, подлежащих проверке Центра амбулаторной помощи	15.02.2021	



ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРВООЧЕРЕДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И КОНТРОЛЬНЫХ ТОЧЕК

№ п/п	Наименование мероприятия	Контрольная точка исполнения	Информирование о достижении
5.	Создание в медицинской организации структуры (Комиссии (Службы) и (или) Уполномоченного лица) стандартизации, оценки качества и эффективности оказания медицинской помощи	15.02.2021	Копия приказа направляется в РЦПМСП, РЦПМСП готовит отчет о выполнении в МЗТО
6.	Ежемесячный мониторинг достижения критериев первого уровня НММО	Ежемесячно до 28 числа текущего месяца	Информация о результатах направляется в РЦПМСП, РЦПМСП готовит отчет о выполнении в МЗТО
7.	Разработка, актуализация и систематизация СОПов с учетом работы в условиях угрозы распространения НКИ	01.03.2021	Информация о результатах направляется в РЦПМСП, РЦПМСП готовит отчет о выполнении в МЗТО

ПРОБЛЕМЫ ОКАЗАНИЯ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ В ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Длительное
ожидание в
регистратуре

Сложный дозвон
для записи или
получения
справочной
информации

Не удобное время
приема врачей

Сложно
ориентироваться
в поликлинике
(нет навигации)

Длительное
ожидание в
очереди у
кабинетов

Пересекаются
потoki здоровых
и больных
пациентов

Нет комфортных
зон ожидания

Грубость и
равнодушие
медицинского
персонала

Дискредитация
диспансеризации
(долго,
формально, нет
практической
пользы)

**РАЗДРАЖЕННЫЙ И НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫЙ КАЧЕСТВОМ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТ**

Организация оказания первичной медико-санитарной помощи, ориентированной на пациента

Приветливый и
квалифицированный
персонал

Забор анализов без
очереди

Своевременная и
качественная
медицинская
помощь


Получение справок и
льготных рецептов
без очереди

Удобная
маршрутизация

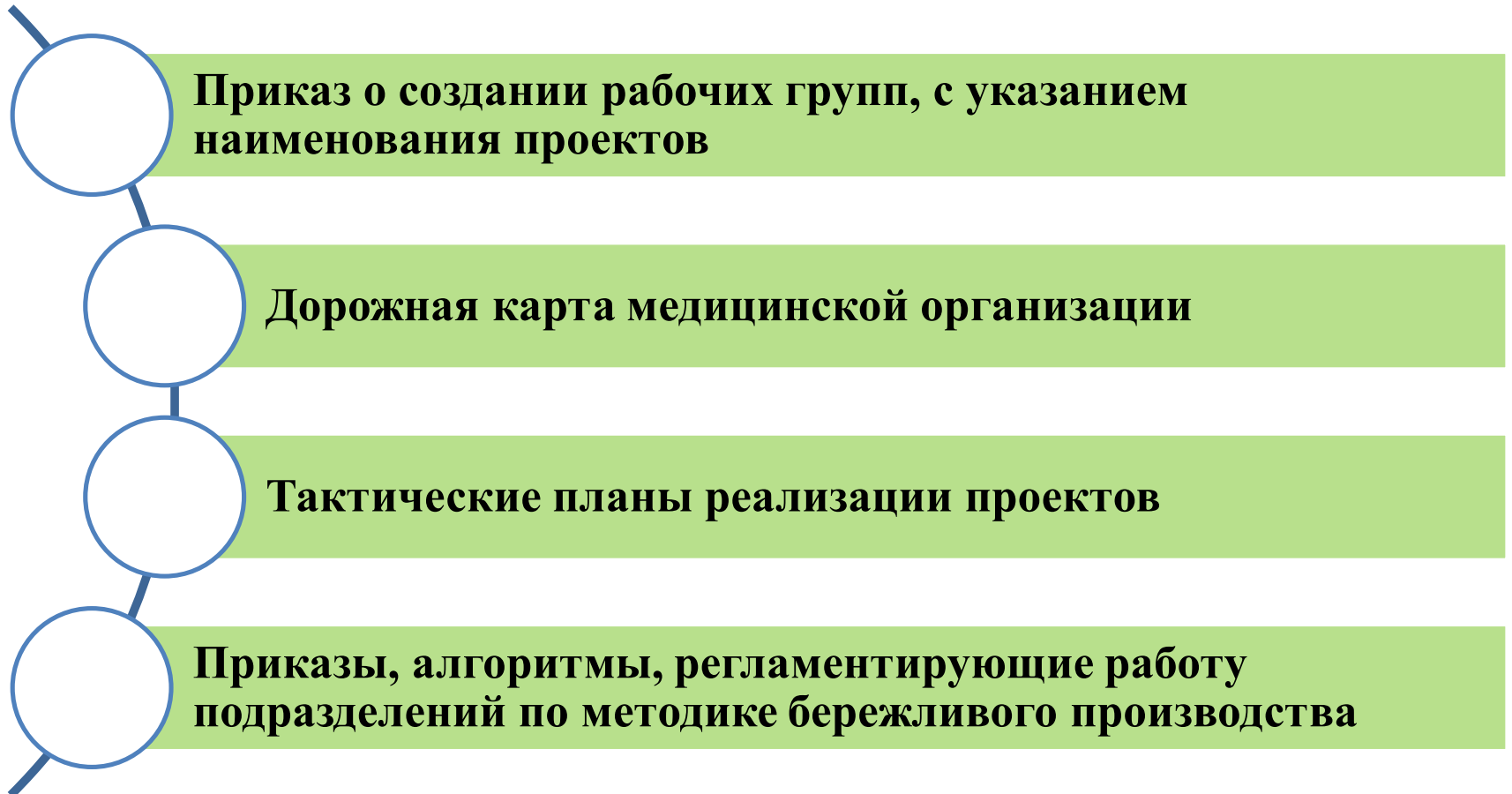
Доступность
профилактических
мероприятий

Комфортная
регистратура

Удобная запись на
прием к врачу через
Интернет, инфомат,
по телефону и в
регистратуре



УДОВЛЕТВОРЕННЫЙ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
ПАЦИЕНТ, МОТИВИРОВАННЫЙ К ВЕДЕНИЮ ЗДОРОВОГО
ОБРАЗА ЖИЗНИ



ОТ ОТДЕЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ – К ЕДИНОЙ МОДЕЛИ ПОЛИКЛИНИКИ

*с акцентами на
доступность*

и качество медицинской помощи,

экономия ресурсов через критерии «Новой модели медицинской организации»

9 блоков

отражают основные
направления деятельности
поликлиники

22 критерия:

объективность,
измеримость, возможность
улучшения достигнутых
результатов



Разработана вторая редакция критериев
«Новой модели медицинской организации»

В основе достижения – работа с поликлиникой
как целостной системой с едиными подходами
в организации оказания медицинской помощи

1	Потоки пациентов	2	Качество пространства	3	Управление запасами
4	Стандартизация процессов	5	Качество медицинской помощи	6	Доступность медицинской помощи
7	Вовлеченность персонала в улучшение процессов	8	Формирование системы управления	9	Эффективность использования оборудования



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ «НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- ✓ **увеличить время работы врача непосредственно с пациентом не менее чем в 2 раза;**
- ✓ **сократить время оформления записи на прием к врачу не менее чем в 3 раза;**
- ✓ **сократить очередь не менее чем в 3 раза, время ожидания пациентом врача у кабинета - не менее чем в 3 раза;**
- ✓ **сократить сроки прохождения I этапа диспансеризации до 1-2-х дней**



Наименование процесса	Подпроцессы
Оптимизация работы регистратуры	Предварительная запись пациентов на прием к врачу (через интернет, инфомат, по телефону, при обращении в регистратуру)
	Организация Call-центра с многоканальным телефоном
	Работа в МИС «БАРС» сегмент «Электронная регистратура»
	Актуализация записи через личный кабинет пациента
	Работа по систематизации и улучшению визуализации медицинских карт в картохранилище
	Маркировка врачебных участков
	Разработка и разметка навигационной схемы картохранилища
	Организация работы по доставке амбулаторных карт

Наименование процесса	Подпроцессы
Оптимизация работы регистратуры	Выделение дежурного администратора (холл-менеджера), разработка его функциональных обязанностей
	Организация предварительного подбора амбулаторных карт и их доставки при посещении пациентов врачей-специалистов, врачей-участковых по предварительной записи
	Разработка памяток со справочной информацией, касающейся электронной записи, расписания приемов врачей-специалистов
	Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям
	Ведение архива медицинских карт пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях
	Ведение расписания специалистов, в том числе в электронном виде, своевременное внесение изменений в расписание, оповещение пациентов в случае отмены/изменения времени приема врача, предварительный обзвон пациентов с целью контроля их готовности к посещению поликлиники



Наименование процесса	Подпроцессы
Оптимизация работы регистратуры	Оформление листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища, о болезни, карантине и прочих причинах отсутствия ребенка, посещающего школу, детское дошкольное учреждение)
	Принятие гражданина на медицинское обслуживание в медицинской организации/снятие гражданина с медицинского обслуживания в медицинской организации
	Регистрация вызовов врача на дом, организация посещений пациентов на дому после вызова скорой медицинской помощи
	Распределение результатов лабораторных, инструментальных исследований по медицинским картам пациентов, получающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях

Наименование процесса	Подпроцессы
<p>Лечебно-диагностический прием врача</p>	<p>Лечебно-диагностический прием врача в поликлинике</p>
	<p>Оформление листков нетрудоспособности, в т.ч. электронных, справок о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища, о болезни, карантине и прочих причинах отсутствия ребенка, посещающего школу, детское дошкольное учреждение</p>
	<p>Оформление медицинской документации (выписки, направления, в том числе на врачебную комиссию, санаторно-курортное лечение, оформление санаторно-курортных карт, "Направления на медико-социальную экспертизу медицинской организацией" и др.)</p>
	<p>Распределение нагрузки между врачом-специалистом и медицинской сестрой</p>
	<p>Работа в МИС «БАРС», сегмент «Электронная история болезни», «Электронная регистратура»</p>

Наименование процесса	Подпроцессы
Профилактический прием	Проведение диспансеризации определенных групп взрослого населения
	Проведение профилактического медицинского осмотра (взрослые/дети)
	Организация диспансеризации и профилактических осмотров по предварительной записи
	Алгоритмы взаимодействия участковой службы и врачей-специалистов при проведении диспансеризации и профилактических осмотров
	Проведение разделения потоков на плановых (имеющих предварительную запись) и пациентов без записи
	Организация работы кабинета (отделения) профилактики
	Разработка логистики проведения профилактических осмотров. Проведение изменения местоположения кабинетов врачей

Наименование процесса	Подпроцессы
Профилактический прием	Проведение диспансеризации определенных групп взрослого населения
	Диспансерное наблюдение
	Организация диагностических и консультативных процедур, включая активную работу с лицами, подлежащими диспансерному наблюдению
	Статистический учет, разработка логистики диспансерного наблюдения
	Учет в ЕМИС
	Организация работы участкового врача, врача общей практики, среднего медицинского персонала по учету лиц, подлежащих диспансерному наблюдению
	Алгоритмы взаимодействия участковой службы и врачей-специалистов в процессе диспансеризации
	Разработка логистики проведения диспансеризации. Проведение изменения местоположения кабинетов врачей

Наименование процесса	Подпроцессы
Лечебно-диагностический прием на дому	Врачебный осмотр пациента на дому врачом, фельдшером
	Оказание неотложной помощи на дому
	Организация стационара на дому
	Проведение симптоматической и обезболивающей терапии на дому при оказании паллиативной помощи
	Организация работы мобильных бригад, включая посещения пациентов с подозрением на новую коронавирусную инфекцию, с подтвержденным диагнозом SARS-CoV-2, проведение диагностических процедур

Наименование процесса	Подпроцессы
Лекарственное обеспечение	Льготное лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан
	Лекарственное обеспечение в условиях дневного стационара
	Определение потребности в лекарственных препаратах, медицинских изделиях и расходных материалах, формирование заявки на льготное лекарственное обеспечение
	Осуществление контроля за правильным хранением и рациональным расходом лекарственных препаратов, медицинских изделий и расходных материалов в подразделениях медицинской организации
Работа дневного стационара	Организация направления, оформления, приема и сопровождения пациента в дневном стационаре
	Оформление листа врачебных назначений, в том числе назначение лекарственных препаратов через врачебную комиссию

Наименование процесса	Подпроцессы
Вакцино-профилактика	Формирование списков контингентов (лиц), подлежащих вакцинопрофилактике
	Организация приема строго по записи, возможность удаленной записи, включая электронную на проведение вакцинации
	Проведение профилактических прививок
	Определение оптимального расположения мебели в прививочном кабинете, проведение ее расстановки, включая применение системы 5С
	Введение в кабинет администратора, осуществляющего регистрацию направлений
	Регистрация профилактических прививок и формирование прививочной картотеки, регистрация поствакцинальных реакций и осложнений
	Санитарно-эпидемиологическая безопасность кабинета
	Хранение, транспортировка, утилизация иммунобиологических препаратов
	Организация массового информирования населения, работа в масштабных трудовых коллективах
	Взаимодействие с органами местного самоуправления, объединениями граждан, СМИ и социальными сетями



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
Экспертиза временной нетрудоспособности	Экспертиза временной нетрудоспособности на приеме
	Экспертиза временной нетрудоспособности на дому
	Экспертиза временной нетрудоспособности в дневном стационаре



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
Диагностические исследования	Проведение эндоскопических исследований
	Проведение рентгенодиагностических исследований
	Проведение ультразвуковой диагностики
	Проведение функциональных методов исследований
	Проведение исследований биологических материалов человека с использованием лабораторных методов диагностики
	Организация и проведение консультаций с применением телемедицинских технологий
Управление ресурсами в медицинской организации	Управление материальными ресурсами



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
Управление качеством и безопасностью в медицинской организации	Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности
	Организация работы врачебной комиссии медицинской организации
	Организация рассмотрения обращений граждан
Снабжение медицинской организации	Приемка материальных ресурсов (доставка, проверка качества входящих материальных ресурсов, учет)
	Оперативное управление материальными ресурсами (перемещение материальных ресурсов внутри медицинской организации, осуществление закупок в медицинской организации) и пр.
	Организация работы склада лекарственных препаратов и медицинских изделий в медицинской организации (учет, движение, хранение лекарственных препаратов, медицинских изделий и расходных материалов)
	Мониторинг и оценка исполнения договоров/контрактов
	Доставка в структурные подразделения и кабинеты лекарственных препаратов, медицинских изделий и расходных материалов точно вовремя по принципу «вытягивания» в нужном количестве



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
Централизованная стерилизация	Доставка, приемка и хранение до процесса обработки использованных нестерильных изделий медицинского назначения многоразового использования в центральном стерилизационном отделении
	Сортировка, упаковка и стерилизация изделий медицинского назначения многоразового использования в центральном стерилизационном отделении
	Выдача стерильных изделий медицинского назначения в кабинеты и структурные подразделения медицинской организации
Техническое обслуживание медицинского оборудования	Обеспечение текущего технического обслуживания медицинского оборудования (контроль технического состояния медицинского оборудования, контроль качества выполняемых работ по техническому обслуживанию медицинского оборудования, текущий ремонт) и пр.



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
Транспорт медицинской организации	Обеспечение транспортными услугами кабинета (отделения) неотложной медицинской помощи
	Обеспечение транспортными услугами административного отдела медицинской организации
	Организация доставки биоматериала в централизованные лаборатории
	Организация доставки материальных ресурсов в структурные подразделения медицинской организации
	Организация и проведение технического обслуживания автотранспортных средств
Санитарное содержание	Уборка помещений в соответствии с классом чистоты
	Хранение, использование уборочного инвентаря
	Сбор и утилизация отходов разных классов опасности



Процессный подход

Наименование процесса	Подпроцессы
<p>Организация работы с населением</p>	<p>Организация массового информирования населения о диспансеризации и профилактических осмотрах</p>
	<p>Работа с руководством трудовых коллективов, выездная работа</p>
	<p>Проведение профилактической (ФАП, мобильные бригады) работы с сельским населением</p>
	<p>Взаимодействие с образовательными учреждениями (пед.коллективы и контингент), с учреждениями социальной защиты (рабочие коллективы и контингент)</p>
	<p>Взаимодействие с органами местного самоуправления и объединениями граждан</p>
	<p>Взаимодействие со СМИ</p>
	<p>Работа с социальными сетями</p>
<p>Стандартизация процессов диспансеризации и профилактических осмотров</p>	<p>Разработка СОПов</p>
	<p>Разработка алгоритмов работы с населением, СМИ, в социальных сетях</p>
	<p>Документирование процессов</p>
	<p>Разработка карт и схем маршрутизации</p>
	<p>Территориальное планирование</p>



Организация вакцинопрофилактики, в том числе вакцинопрофилактики новой коронавирусной инфекции COVID-19

Направление проекта	Мероприятия
Создание комфортных условий вакцинации	Оборудование зон ожидания с безопасными условиями для пациентов, навигация и информирование
Совершенствование системы навигации и информирования в поликлинике	Определение мероприятий по визуализации, мест для возможного расположения указателей, информационных стоек, информационного табло и т.д.
	Создание системы информационного сопровождения пациента в приветственной зоне
	Организация предоставления справочной информации на информационных стендах, своевременная ее актуализация, обеспечение доступности и уместности размещения
Стандартизация процессов	Разработка СОПов работы в прививочном кабинете
	Разработка алгоритмов работы с населением, СМИ, в социальных сетях
	Документирование процессов



Организация разделения потоков пациентов при проведении профилактических и лечебных мероприятий в условиях изменяющейся эпидемиологической обстановки

Упорядочение потоков пациентов и минимизация их пересечений – основа повышения доступности медицинской помощи

Картирование потока СЦ (Картирование процесса (диспансеризации, профилактического медицинского осмотра) – выявление пересечений потоков пациентов у кабинетов, входящих в состав исследуемого процесса одновременно)

Картирование процессов, являющихся составной частью процесса оказания платных медицинских услуг – выявление пересечений потоков пациентов у кабинетов (в т.ч., в регистратуре (фронт-офисе))

Картирование процесса выписки рецептов при льготном лекарственном обеспечении, выдачи листков нетрудоспособности, справок и пр.; схема расположения кабинетов, поэтажный план;
Исключение пересечения потоков пациентов с профилактической целью и экстренно обратившихся, пациентов, пациентов с целью ПЦР исследования и т.п.



**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРВИЧНОЙ
МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ**

Телефон: 8 (4822)

36-17-62

36-17-63

E-mail:

rcmedtver@mail.ru



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

