



Общероссийская общественная организация «Ассоциация медицинских сестер России»
Региональная общественная организация медицинских сестер города Москвы



Роль медицинской сестры в Московском стандарте поликлиники



Калинина Ирина Геннадиевна,
главная медицинская сестра ГБУЗ «ДЦ №3 ДЗ Москвы»
Санкт - Петербург
2017

КРАУДСОРСИНГ-ПРОЕКТ «Московская поликлиника»

Цель проекта — увеличение доступности
медпомощи, сокращение очередей, улучшение
качества работы поликлиник

27000 предложений

Портал «Активный гражданин» 156 500 человек.

НОВЫЙ СТАНДАРТ



ЦЕЛЬ:

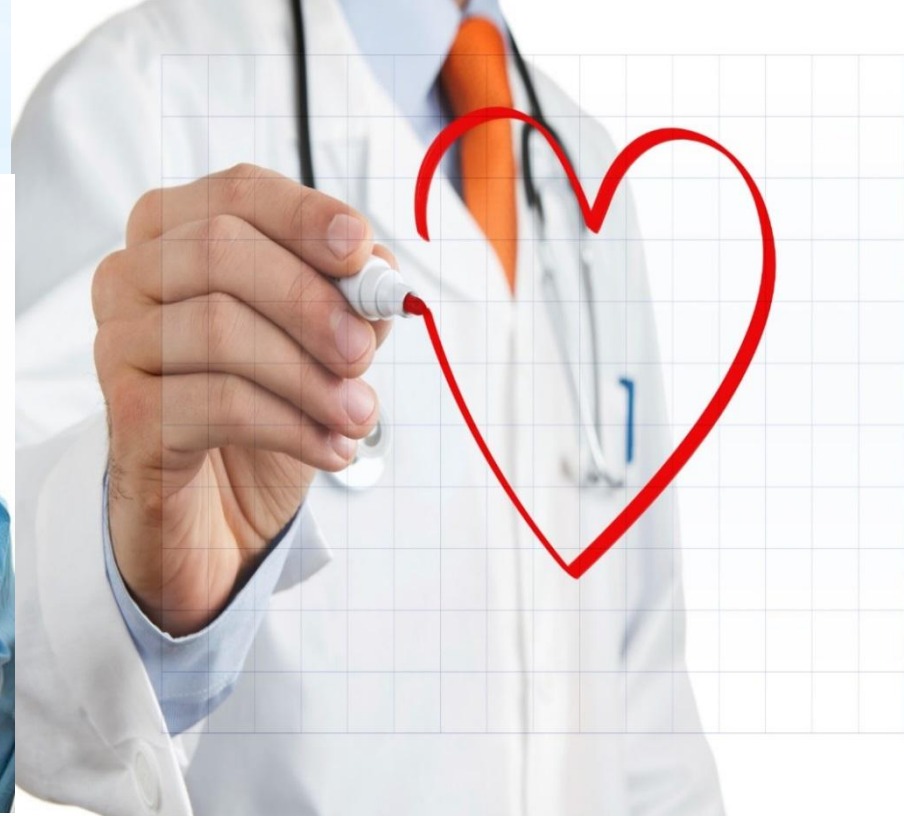
Обеспечить улучшение качества лечения и обслуживания, повысить удовлетворенность пациентов, изменить имидж столичного здравоохранения



НАПРАВЛЕНИЯ



**Повышение
удовлетворенности
пациентов**



**Повышение
эффективности
работы**

**Улучшение качества
лечения**

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Разделы

Мероприятия

1

Упрощенная выписка
льготных рецептов

- 1.1. Передача обязанностей по выписке рецептов и справок от врачей к среднему медицинскому персоналу (ФЕЛЬДШЕРАМ)
- 1.2. Выдача льготных рецептов на срок до трех месяцев

2

Повышение эффек-
тивности работы
по вызовам на дом

- 2.1. Выделение дежурных терапевтов для выездов на дом, call-центр с единым телефоном для всех филиалов
- 2.2. Оснащение выездных бригад, оборудование
- 2.3. Организация консультаций пациентов по телефону, фильтрация вызовов
- 2.4. Организация непрерывного приема пациентов за счет снятия с врачей нагрузки по выездам на дом

3

Повышение
эффективности
работы медсестер

- 3.1. Выведение медсестер за рамки приема
- 3.2. Организация патронажной службы

4

Увеличение
располагаемого фонда
времени персонала

- 4.1. Сокращение пропусков работы медицинским персоналом по больничным листам за счет усиления профилактики и контроля
- 4.2. Контроль за больничными листами

5

Пациентоориентиро-
ванность

- 5.1. Разработаны единые алгоритмы консультаций для медицинского персонала при общении с пациентом как по телефону, так и в учреждении

6

Маршрутизация
пациентов

- 6.1. Консультации пациентов медсестрами у информатов
- 6.2. Контроль заведующими отделениями за направлениями пациентов на диагностику и анализы
- 6.3. Консультация пациентов по телефону за день до приема (обзвоны)

Мероприятия по повышению удовлетворенности пациентов

Разделы

Мероприятия

1 Снижение
времени
ожидания в
очереди

- 1.1. Исключение приема пациентов без талона (за исключением экстренных случаев), только предварительная запись
- 1.2. Направление опоздавших пациентов на повторную запись
- 1.3. Организация кабинета «Дежурный врач»

2 Повышение
комфорта при
посещении
поликлиники

- 2.1. Улучшение работы регистратуры, организация картохранилища, стойки информации
- 2.2. Улучшение навигации в поликлинике
- 2.3. Формирование стандартов чистоты поликлиники и механизмов контроля ее соблюдения
- 2.4. Повышение комфорта ожидания в очереди

3 Усиление
обратной связи

- 3.1. Внедрение механизмов обратной связи и информирования об их наличии пациентов

4 Улучшение
доступности

- 4.1. Улучшение механизма записи в ЕМИАС

5 Повышение
уровня
обслуживания

- 5.1. Повышение уровня обслуживания пациентов
- 5.2. Разработаны стандарты и алгоритмы общения с пациентом

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЛЕЧЕНИЯ

Разделы

Мероприятия

1 Дополнительное профессиональное обучение

- 1.1. Дополнительное профессиональное обучение медицинских работников
- 1.2. Наставничество
- 1.3. Открытие ситуационных центров
- 1.4. Стажировки за рубежом
- 1.5. Участие в проекте МЗ РФ по НМО
- 1.6. Круглые столы, рабочие группы, дистанционное обучение
- 1.7. Семинары для медицинских сестер по повышению мотивации, пациентоориентированности, профилактики эмоционального выгорания, развитию их компетенций и стрессоустойчивости

2 Система патронажа

- 2.1. Организована патронажная служба медицинских сестер, осуществляющая наблюдение за маломобильными пациентами, забор биологического материала и выполнение врачебных назначений на дому
- 2.2. Проводятся консультации пациентов по телефону

3 Система работы с хроническими больными

- 3.1. Отдельный проект «ХРОНИКИ»
Выделение отдельных врачей для обслуживания пожилых пациентов с 3 и более хроническими заболеваниями с отдельным участком
Телефонные консультации лечащим врачом-терапевтом



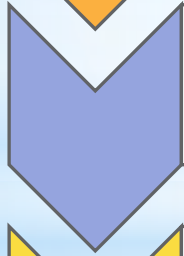
Цели обратной связи



- Рекомендации по улучшению результатов работы



- Повышение качества работы



- Мотивация сотрудников на работу и обучение



- Поддержание отношений



- Развитие сотрудника

ПОРТАЛ «НАШ ГОРОД»

ПОМОЖЕМ СДЕЛАТЬ ПОЛИКЛИНИКИ УДОБНЫМИ
ВМЕСТЕ С ПОРТАЛОМ «НАШ ГОРОД»!

При поддержке
Мэра Москвы



GOROD.MOS.RU

Прямая связь с Правительством Москвы

МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ПОЛИКЛИНИКИ

**ПОВЫШЕНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ**

**КОМФОРТ
ОЖИДАНИЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**УЛУЧШЕНИЕ
КАЧЕСТВА
ЛЕЧЕНИЯ**

**ОБУЧЕНИЕ
ПАТРОНАЖНАЯ СЛУЖБА
ПРОЕКТ ХРОНИКИ**

**ПОВЫШЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ**

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ
МАРШРУТИЗАЦИЯ
ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ**

МОСКОВСКИЙ

СТАНДАРТ ПОЛИКЛИНИКИ



ДОСТУПНОСТЬ



ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ЭТАЛОН ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

