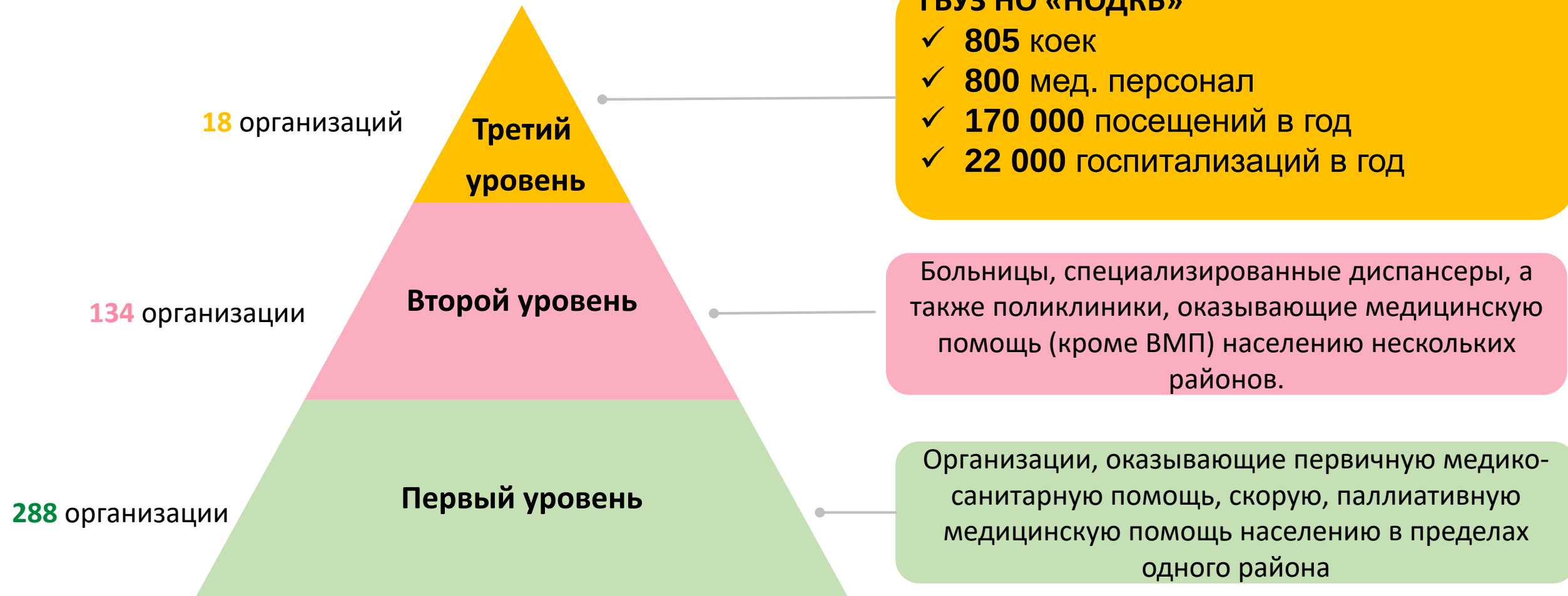


Опыт поэтапного создания новой модели медицинской организации в многопрофильном стационаре 3 уровня на примере ГБУЗ НО «НОДКБ»



Зам. главного врача по консультативно-диагностической помощи
Смеликова Нина Юрьевна

Основные характеристики



Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

9 блоков, отражающих
основные направления
деятельности
медицинской
организации в рамках
«новой модели»:

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

- ✓ соблюдение приоритета интересов пациента
- ✓ рациональное использования времени пациента
- ✓ повышение качества и доступности медицинской помощи
- ✓ обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг
- ✓ повышение удовлетворенности уровнем оказанных услуг

Проблемы оказания медицинской помощи = проблемы ПМСП

Через призму эмоциональной потребности пациента

- ✓ Длительное ожидание в регистратуре (приемном покое).
- ✓ Невозможность дозвониться в кол-центр.
- ✓ Отсутствие доступного для понимания расписания работы врачей.
- ✓ Отсутствие доступной навигации (снаружи и внутри).
- ✓ Длительное ожидание в очереди на приём к врачу.
- ✓ Длительное ожидание в очереди в процедурный кабинет.
- ✓ Отсутствие комфортных зон ожидания.
- ✓ Грубость медицинского персонала.
- ✓ Неравномерная нагрузка на медицинский персонал.

СТРАТЕГИЯ КАЙДЗЕН: маленькими шагами к большим целям



Оптимизация процессов

1

Маршрутизация

2

Навигация

3

Сокращение времени ожидания ответа в кол-центре

4

Пациенториентированность

5

Скорость оказания услуг

6

Выравнивание нагрузки на медицинский персонал

Маршрутизация

1

Сокращение времени пребывания пациента в регистратуре

Передача информации о предварительно записанных пациентах в кабинет врачебного приема.



Время ожидания в регистратуре сократилось с 47 минут до 5 (в 9,7 раза)

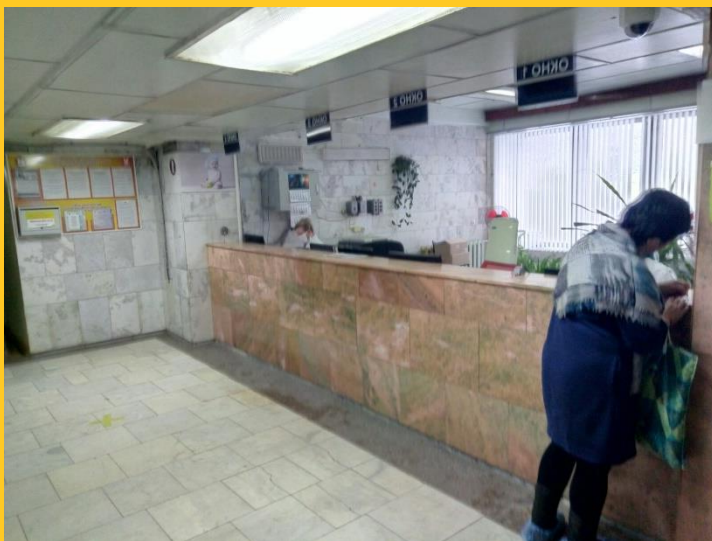


Выравнивание нагрузки на медицинских регистраторов в течение рабочего дня



В регистратуру приходится направлять пациентов, данные которых не занесены в РМИС

Заполнение карты пациента в РМИС с указанием номера телефона



2

Организация предварительной записи на госпитализацию в РМИС

[illegible]

Пациент приезжает к точно
назначенному времени

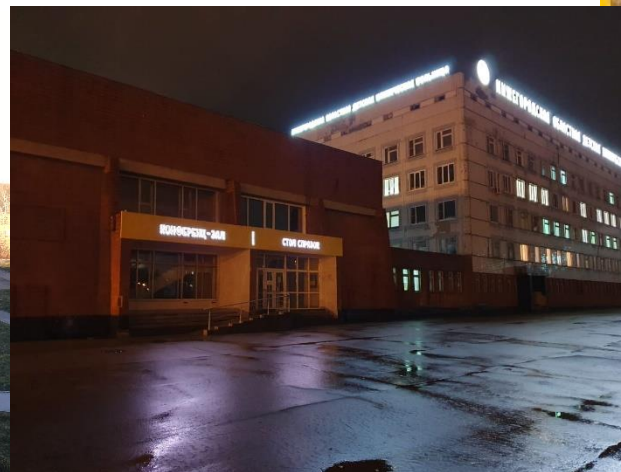
Актуально при назначении
обследования на НКВИ перед
госпитализацией

Пациенты видят дату и время записи на госпитализацию на Портале пациента Нижегородской области

Навигация

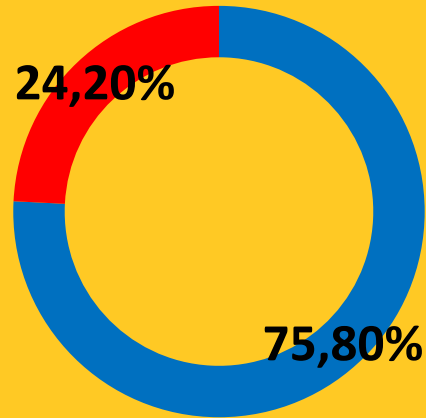
Внешняя навигация:

- ✓ Вывеска с названием с подсветкой в темное время суток
- ✓ Вывески с названием корпусов и подразделений
- ✓ Указатели с названием корпусов и подразделений

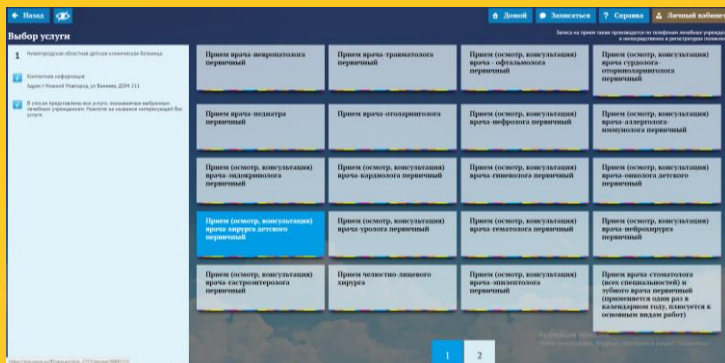


Сокращение времени ожидания ответа в кол-центре

Структура записи



- Запись ГБУЗ НО "НОДКБ"
- Запись из МО по функции врач-врач



Высокая нагрузка на кол-центр (более 1000 звонков в смену).

75% звонков для записи на приём

18% звонков для уточнения времени/отмены записи

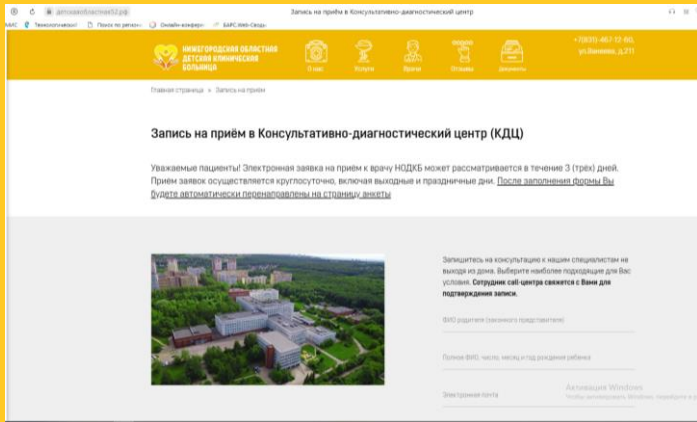
7% звонков – справочная информация



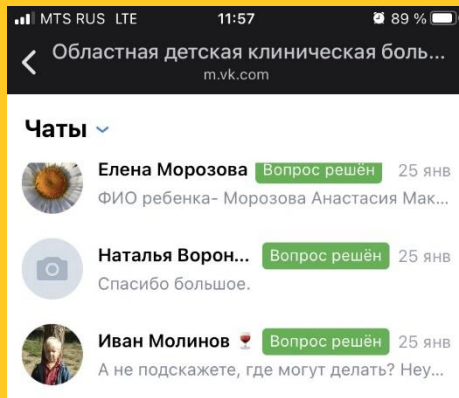
- ✓ На Портале пациент сам выбирает удобное для него время.
- ✓ В случае отмены записи - сам отменяет.
- ✓ Если забыл время или дату – можно посмотреть в личном кабинете на Портале

Заполнение карты пациента в РМИС с указанием номера телефона

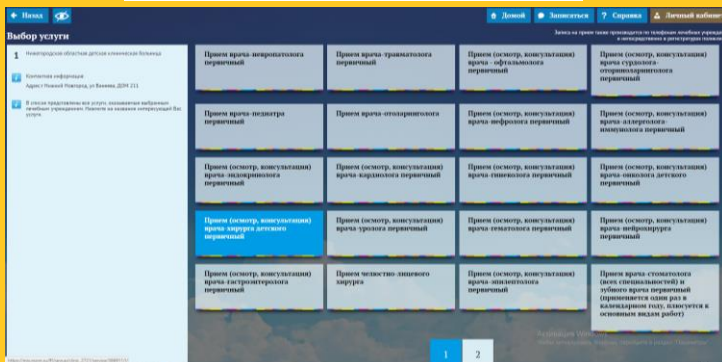
Сокращение времени ожидания ответа в кол-центре



Возможность оставить заявку для записи на консультативный прием на сайте



Запись через социальные сети (Вконтакте)



С 17.03.2021 доступна запись на Портале пациента Нижегородской области (в тестовом режиме)

НАШИ ЗАДАЧИ

Оптимизация процессов

1

Маршрутизация

2

Навигация

3

Сокращение времени ожидания ответа в кол-центре

4

Пациенториентированность

5

Скорость оказания услуг

6

Выравнивание нагрузки на медицинский персонал

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК УСЛОВИЕ ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПАЦИЕНТОРИЕНТИРО ВАННОСТИ



- ✓ Дружелюбная среда
- ✓ Понимание запросов пациента и умение с ними работать
- ✓ Внимание к эмоциональному состоянию пациента
- ✓ Конструктивная коммуникация с пациентом
- ✓ Отсутствие конфликтов с пациентами и эффективное их разрешение
- ✓ Уважительное отношение к пациенту

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК УСЛОВИЕ ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ПАЦИЕНТОРИЕНТИРО ВАННОСТИ



НЕОБХОДИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ	ОЖИДАЕМЫЙ ЭФФЕКТ
1. Качество пространства. Внедрение единого корпоративного стиля и формы одежды	- Создание дружелюбной среды, внимание к эмоциональному состоянию пациента
2. Информатизация	- Повышение удовлетворённости пациента качеством обслуживания, уважительное отношение к пациенту
3. Работа с персоналом: развитие навыков эффективной коммуникации сотрудников	- Повышение удовлетворённости пациента качеством обслуживания и коммуникации с медицинским учреждением, создание дружелюбной среды
4. Внедрение системы обратной связи медицинской организации с пациентами (форма обратной связи, горячая линия, интернет-ресурсы)	- Повышение удовлетворённости пациента качеством обслуживания и коммуникации с медицинским учреждением, открытость к улучшениям



НАШИ КОНТАКТЫ

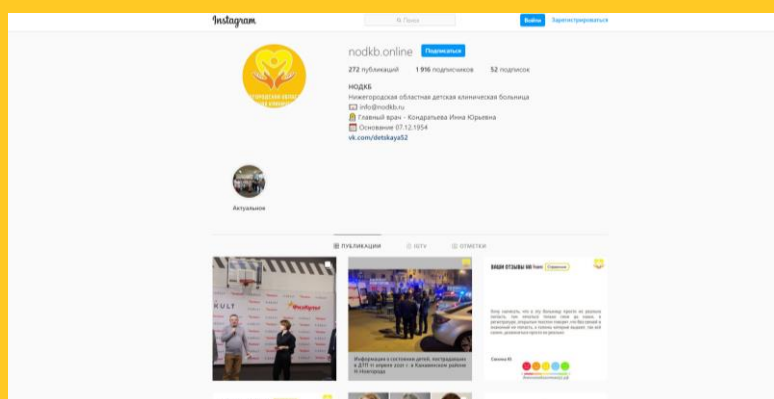
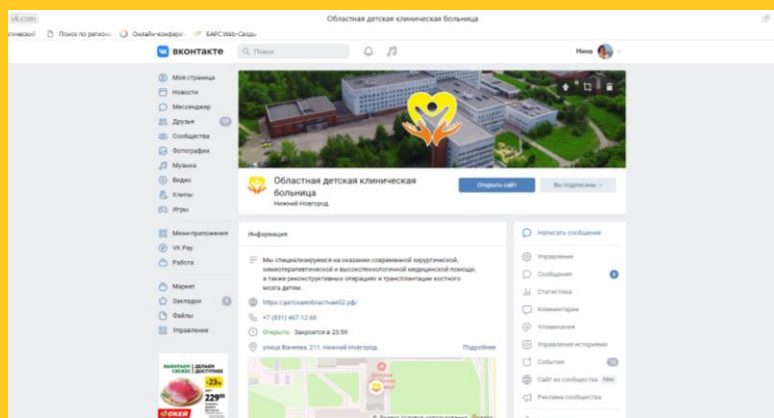
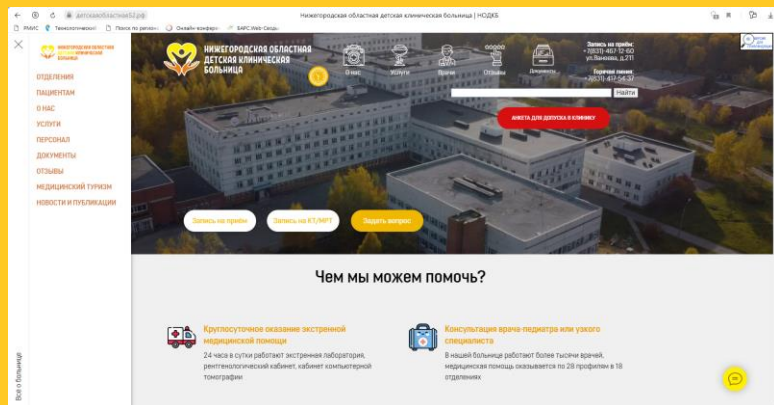
<https://детскаяобластная52.рф/>

<https://vk.com/detskaya52>

<https://www.instagram.com/nodkb.online>

glavvrach_online@nodkb.ru

Телефон горячей линии для медицинских работников +7-930-292-12-11





**Спасибо за
внимание!**