

**Формирование расписания
приема врачей
Организация работы регистратуры**

**Опыт внедрения
автоматизированных
типовых медицинских
процессов**



Недостатки в организации деятельности поликлиники на этапе «предпилота»

При не укомплектованности кадрами, нерациональное использование кадровых ресурсов - часть функций, которые выполняет врач-терапевт участковый (врач-педиатр участковый) могут быть переданы в исполнение среднему медицинскому персоналу, персоналу ОМП, ОМСП

- ❑ *В организация приема пациентов в поликлинике, смешивание потоков плановой (в том числе профилактической) и неотложной медицинской помощи; очереди перед кабинетами врачей*
- ❑ *составление расписания приемов врачей без ориентации на структуру обращаемости, без учета движения потоков пациентов, не оптимальное разделение потоков*
- ❑ *В организации деятельности регистратуры; не оптимальное деление потоков пациентов, очереди, отсутствие комфортных условий*



Основные параметры пилота

Период реализации «пилотного» проекта «Новая модель регистратуры», внедрения типовых медицинских процессов «Запись на прием к врачу», «Движение медицинской карты», «Электронная очередь», формирование инфозоны регистратуры: 05.03.2013г.- 20.05.2013г.

Оптимизация типовых медицинских процессов - постоянно

Входные данные:

Поликлиника осуществляет прием пациентов по следующему графику:

Понедельник-пятница с 08.00-20.00 Суббота с 09.00-16.00 Воскресенье с 09.00-14.00

При обращении пациента, в зависимости от повода обращения, оказывается плановая и неотложная медицинская помощь в поликлинике и на дому

ММАУ «Городская поликлиника №7»	Плановая мощность/ факт посещений в смену	Прикрепленное население /тыс.человек/
В целом по поликлинике (8 лечебно-диагностических отделений, 4 ФАПа, филиал), в том числе:	549/615	Всего 55 399
Лечебно-профилактические отделения №1 и №2	196/279	Взрослое население - 42 594
Педиатрическое отделение	85/145	Детское население - 12 805
Женская консультация	78/115	Женщины – 24 278
Диагностическое отделение	83	55 399
Отделение восстановительного лечения	58	

Входные данные:

Функциональная схема МИС ГП 7

Просмотр
графических изображений
и заключений специалистов

БД Кардио-техника



Межсетевой экран

БД Валента



БД Лаборатория



БД Рентгенпром



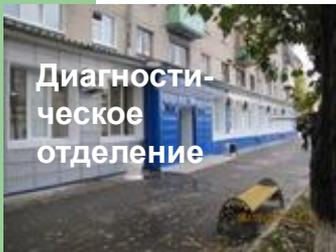
Базовый сервер

SAP ERP



Система учета ДЛО
Объединенный справочник ЛП

В единую сеть объединены 156 АРМ врачей, средних мед. работников, мед. регистраторов, операторов. Единая база данных доступна всем ЛПДО



Диагностическое отделение



Акушерско-гинекологическое отделение



Лечебно-профилактическое отделение



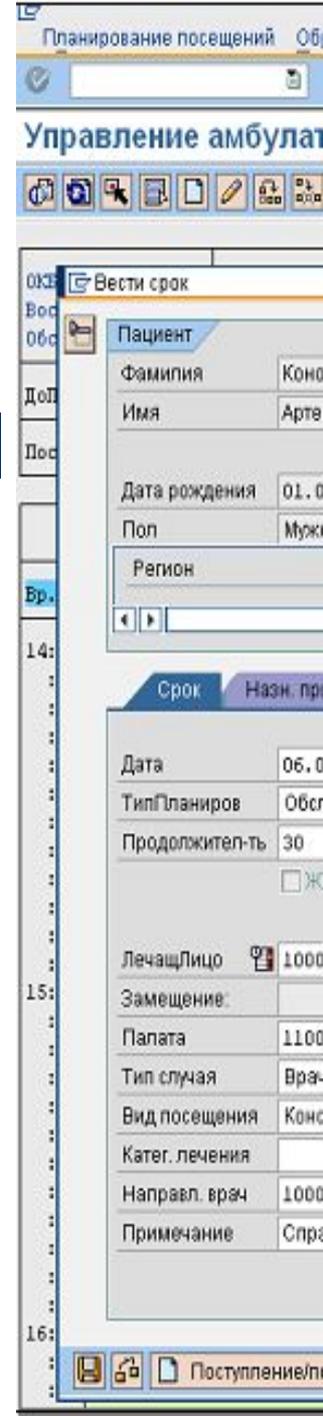
Педиатрическое отделение
ОАО Фармация
Аптека



Отделение восстановительного лечения

Желаемые результаты

- *Создание оптимальной структуры лечебно-профилактических отделений, регистратуры, ориентированной на рациональное использование ресурсов, деление потоков пациентов по кабинетам при оказании плановой и неотложной помощи терапевтами, педиатрами.*
- *Создание новой модели регистратуры*
- *Сокращение времени ожидания пациентов при оформлении записи на прием к врачу в регистратуре*
- *Внедрение электронных услуг и средств коммуникаций по принципу «должна «бегать» информация, а не пациент» для записи на прием без обращения в регистратуру*
- *Обеспечение всех видов записи на прием (по единому городскому телефону, при обращении в регистратуру, по телефону регистратуры, через инфокиоск, посредством портала в сети Интернет), формирование комфортной среды*
- *Ликвидация очереди и сокращение времени ожидания пациентом приема врача у кабинета*
- *Установление контроля за поиском, движением, доставкой в кабинет врача медицинской карты по принципу «точно вовремя», создание и ведение электронной картотеки*
- *Минимизация бумажного документооборота путем введения электронного документооборота, электронной медицинской карты (медицинской документации)*



Пути решения вопросов организации приема пациентов



- **Оптимальным решением будет разделение основных потоков пациентов на плановый и неотложный прием к врачам-терапевтам участковым (педиатрам участковым) по кабинетам**

- **Формирование потоков пациентов, нуждающихся в различных профилактических осмотрах, через отделение медицинской профилактики**
- **Ведение приема пациентов с вопросами срочности оказания медицинской помощи отдельно в кабинетах дежурного врача и неотложной медицинской помощи. Кадровое обеспечение неотложного приема может осуществляться силами фельдшеров**

- **Для улучшения доступности медицинской помощи осуществление вызовов на дому централизуется и осуществляется силами врачей/фельдшеров выездной бригады отделения неотложной медицинской помощи**

Длительность приема участковых врачей увеличивается до 6 часов. В оставшееся время врачи осуществляют диспансерный прием, посещают на дому пациентов с хроническими заболеваниями, состоящих на диспансерном учете

Формирование расписания Разделение потоков пациентов

Для структурирования потоков пациентов и эффективной работы регистратуры необходимо оптимально сформировать расписание приема врачей.



Расписание приема врачей терапевтов и педиатров составленное с учетом разделения потоков по кабинетам на неотложный и плановый прием, позволяет распределить нагрузку на врачей, сокращает время ожидания приема пациентами у кабинетов. Рациональная организация структуры и деятельности работников регистратуры обеспечивает сокращение времени нахождения пациента в регистратуре, ожидания приема врача. Создание комфортных условий пребывания пациентов в холле регистратуры также влияет на сокращение временных затрат пациента. Все вместе создает клиентоориентированный подход к оказанию медицинских услуг пациентам в поликлинике.

Расчет потребности амбулаторной медицинской помощи в 2014 году при формировании ТПГГ (данные ТФОМС ТО)

Структура посещений при оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях

Посещения с профилактической целью - 52%

Посещения в неотложной форме – 9%

Посещения по поводу заболевания (в составе обращений) – 39%

Регистр пациентов, страдающих хроническими заболеваниями

Расчет потребности

Форма статистической отчетности № 12
Структура заболеваемости приписного населения

Численность приписного населения
(половозрастная структура населения согласно региональному сегменту ЕРЗ)

По персонализированным сведениям об оказанной медицинской помощи

Диагностические исследования в целях раннего выявления онкологической патологии

План проведения маммографии, определение уровня ПСА, скрининговое эндоскопическое исследование органов ЖКТ

Оптимизация

Планирование посещений

Управление амбулат

Вести срок

Пациент	Конс
Фамилия	Арте
Имя	
Дата рождения	01.0
Пол	Муж
Регион	

Срок	Назн. пр
Дата	Об. с
Тип/Планиров	Обс
Продолжитель-ть	30
	<input type="checkbox"/> Ж
Лечащ.лицо	1000
Замещение:	
Палата	1100
Тип случая	Врач
Вид посещения	Конс
Катег. лечения	
Направл. врач	1000
Примечание	Спр

Поступление/л

Картотека: АРМ медрегистратор-логистик (контроль за движением медкарт с помощью информационной технологии, поиск и подготовка медкарт)

АРМ медрегистратор-картоноша (поиск и подготовка медкарт, доставка в кабинет на прием в день обращения)

«Окна» регистратуры:

окно №1
АРМ
Медрегистратор
предварительная запись на прием по обращению

окно №2
АРМ
Медрегистратор
предварительная запись на прием по обращению

окно №3
АРМ
медрегистратор
запись на прием в день обращения

окно №4
АРМ
Медрегистратор
запись на прием в день обращения

окно №5
АРМ
Медрегистратор
Запись на выписку рецептов, на прием льготных категорий граждан

Разделение рабочих мест медицинских регистраторов по выполняемому функционалу:

Запись на прием в день обращения

Запись на прием при обращении по срочным поводам

Предварительная запись на прием

Запись на прием по телефону

Запись вызовов на дом (в том числе по телефону, работа с диспетчером СМП)

Контроль за движением медкарт в поликлинике с использованием информационной технологии. Поиск и подготовка медицинских карт на прием врача

Выделение зоны приема посетителей и формирование инфозоны. Дежурный администратор холла регистратуры

На рабочих местах медицинские регистраторы выполняли одинаковые функции:

- Запись на прием в день обращения (в том числе по срочным поводам)
- Запись на прием по телефону
- Предоставление справочной информации
- Поиск и подготовка медицинских карт на прием врача

Модель медицинской организации: Структура – Типовые медицинские процессы Матрицы ответственности. Менеджмент качества



Владелец процесса
Участует в процессе
Информируется процессом
Не имеет отношения к процессу

Матрица ответственности за бизнес-процессы контура Оперативного управления

	Управлять услугами по предоставлению стационарных медицинских услуг	Управлять услугами по предоставлению поликлинических медицинских услуг	Управлять техобслуживанием и ремонтами производственных фондов	Управлять запасами	Управлять закупками	Управлять поставками	Управлять продажами	Управлять финансами	Управлять персоналом	Управлять административным документооборотом	Управлять качеством	Управлять формированием нормативно-справочной информации (НСИ)
<ul style="list-style-type: none"> Главный врач Заместитель главного врача по медицинской части <input checked="" type="checkbox"/> Заведующий терапевтическим отделением <input checked="" type="checkbox"/> Заведующий хирургическим отделением <input checked="" type="checkbox"/> Заведующий неврологическим отделением 												

Карты подготовлены для смены врача

Основные этапы изменения структуры регистратуры

- **Изменение структуры регистратуры – разделение рабочих мест медицинских регистраторов, согласно потоков пациентов по обращаемости: предварительная запись при личном обращении, Call-Центр (запись по телефону), запись в день обращения), выделение рабочего места медрегистратора –логистика (контроль за движением мед. карт и работой картоноши), рабочие места картонош, выделение администратора холла (инфозоны) регистратуры**



- **формирование инфозоны (зоны приема посетителей) с включением: электронного табло расписанием приемов врачей с наличием информации о свободных временных промежутках приема, инфокиоска для предварительной самозаписи, инфостендов с маршрутами пациентов в зависимости от повода обращения, терминала «электронной очереди», видеогuida с маршрутами пациентов и справочной информацией, рабочего места администратора инфозоны в холле регистратуры**
- **Создание единой информационной системы записи к врачу**
- **Разработка нормативных документов (операционных инструкций, алгоритмов действий)**
- **Обучение медрегистраторов работе в новых функционалах АРМ, навыкам коммуникаций, владению операционными инструкциями, применению алгоритмов действий**



Разделение рабочих мест медицинских регистраторов, согласно потоков пациентов по обращаемости: предварительная запись при личном обращении, запись на прием в день обращения по срочному или неотложному поводу. Выделение «окон» регистратуры по поводу обращения:

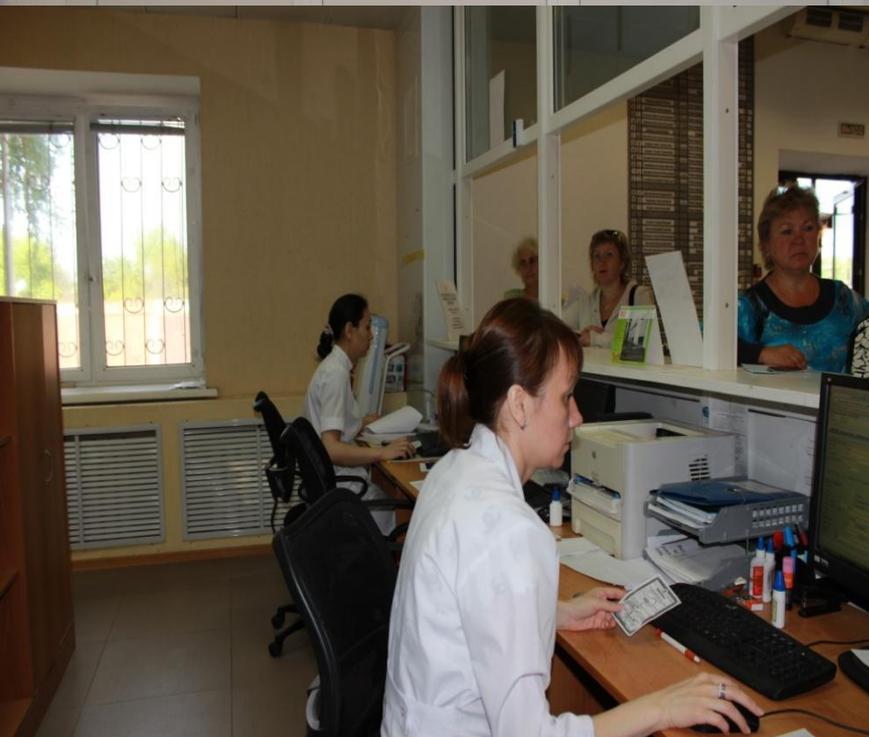
1,2 окно – запись на прием к врачу при личном обращении в регистратуру в день приема

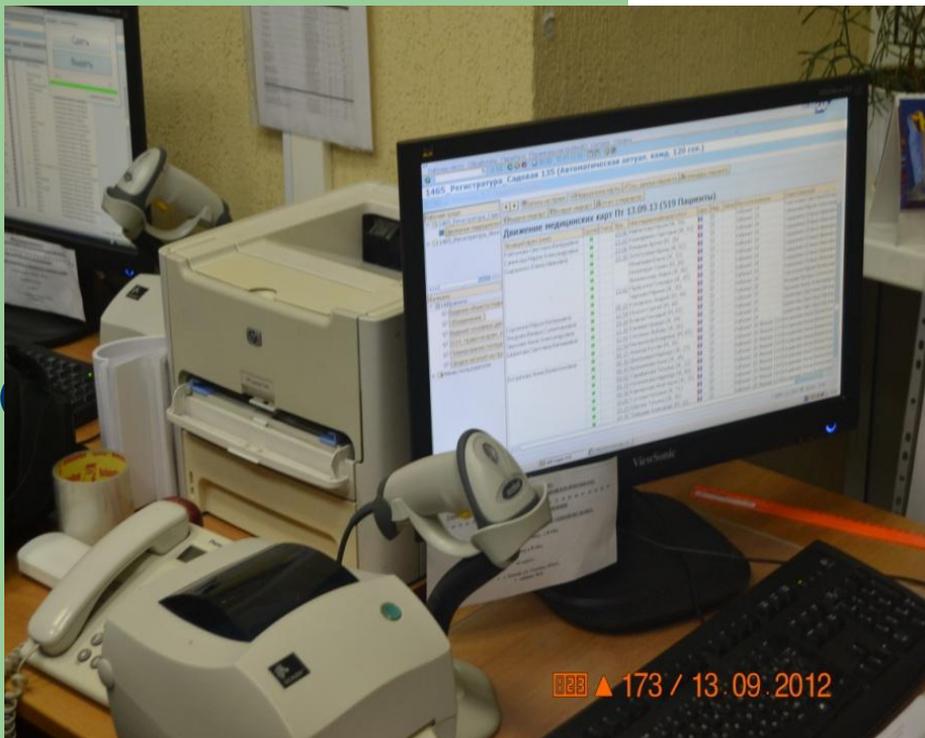


**3 окно - предварительная запись на прием
4,5 окно – предварительная запись на прием по телефону, запись вызовов врача на дом по телефону**

6,7 окно – запись на прием льготных категорий граждан, граждан пожилого возраста

8 окно - оформление листка нетрудоспособности



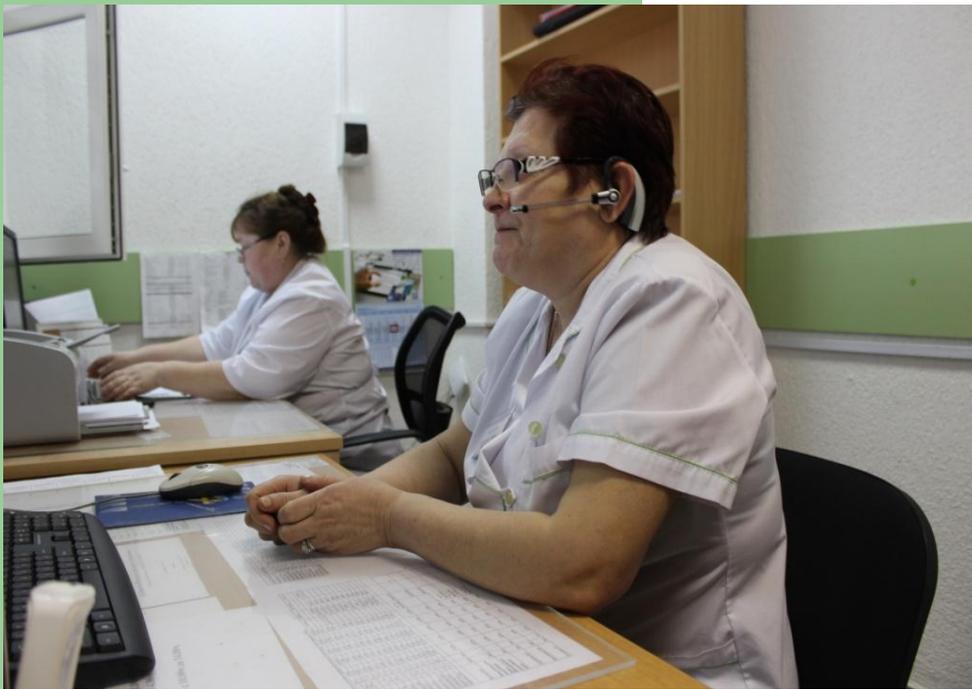


**Организация рабочего места
медрегистратора-логистика
(осуществление контроля за
движением медицинских карт и
работой картоноши)**

**Выделение в отдельную функцию
деятельности медрегистратора-
картоноши.**

**Формирование картохранилища с
применением боксов для подбора по
предварительной записи и хранения
медицинских карт пациентов
с длительными сроками лечения, листком
нетрудоспособности, для экспертизы**





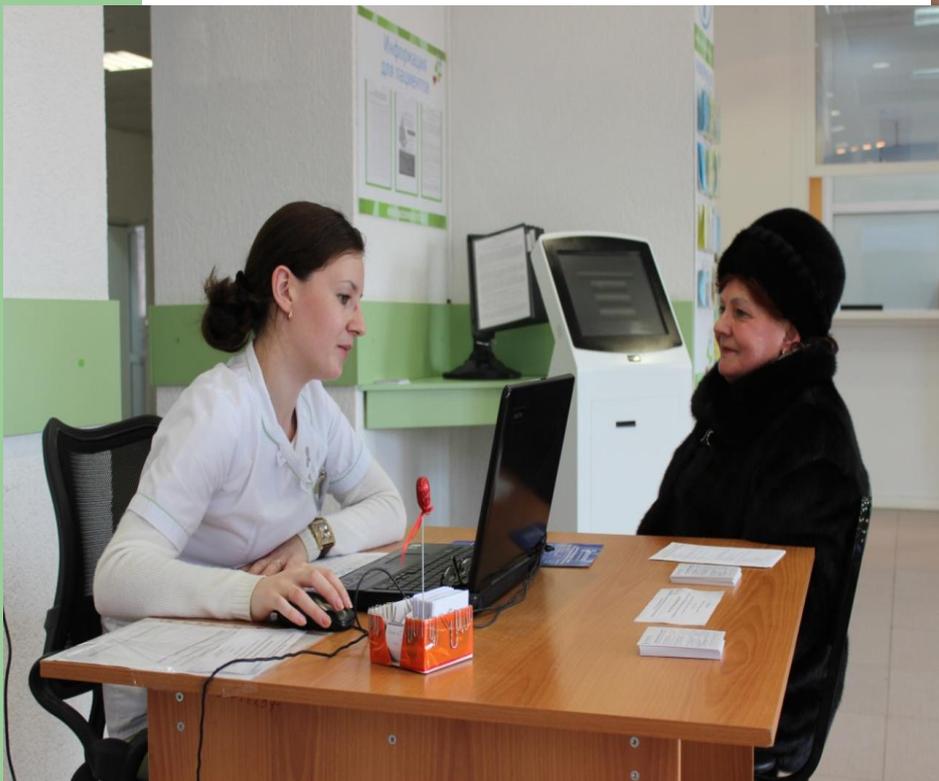
**Формирование Call –Центра
С централизацией функции
работы по телефону:
предварительная запись на прием к
врачу по телефону, запись вызова
врача на дом**

**Консультации при обращении
по телефону**

**Обеспечение медицинских
регистраторов Call –Центра
удобной гарнитурой и
телефонным аппаратом для
освобождения рук в период
работы для осуществления
работы в функционале
«Регистратура» SAP ERP**



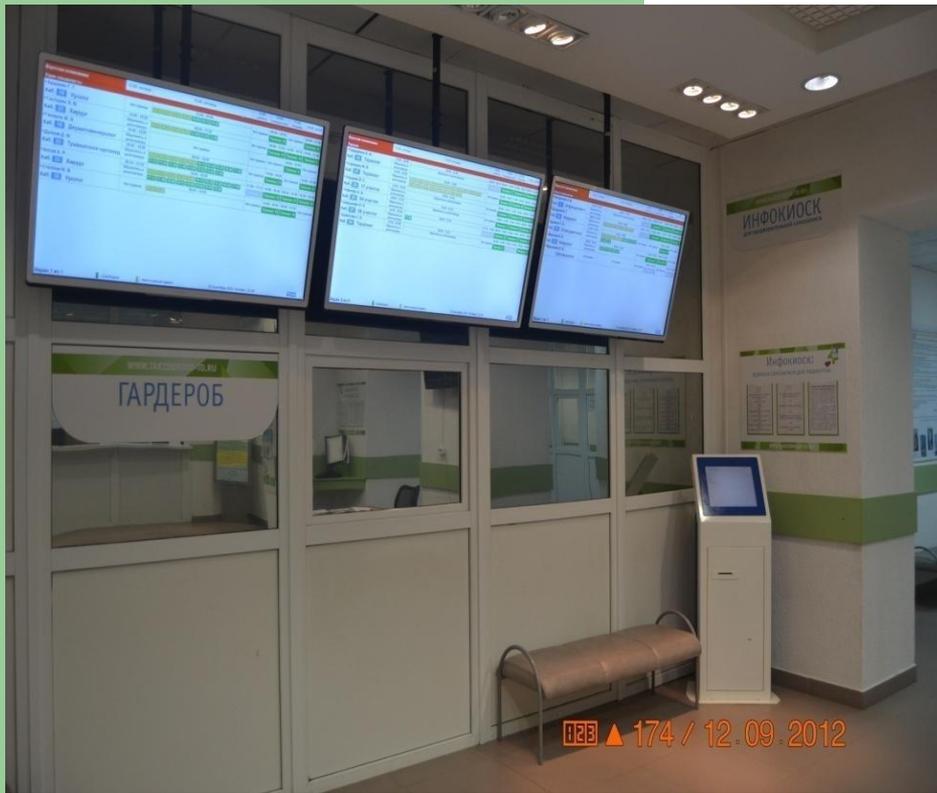
Рабочее место администратора холла приема посетителей (инфозоны) регистратуры



Функции Дежурного Администратора:
Разделение потоков до направления в регистратуру
Предоставление пациентам актуальной и полной справочной информации
Контроль за работой табло электронного расписания, «видеогида», навигаторов, инфокиоска и терминала, за наличием актуальной информацией на стендах, наличием маршрутных листов.
Помощь в получение талона через терминал «электронной записи», помощь в самозаписи посредством портала в сети Интернет через инфокиоск.
Разрешение конфликтных ситуаций, обучение пользованием сервисами по записи

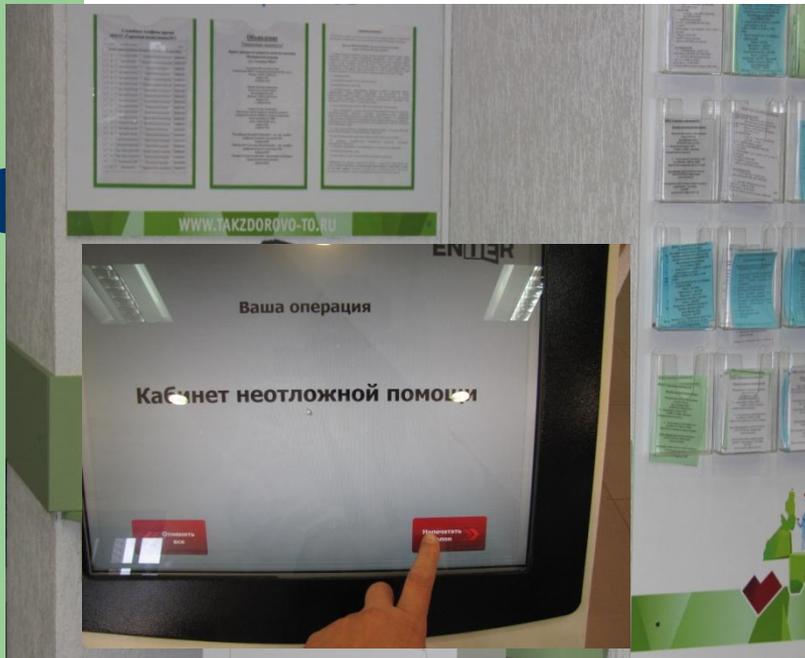
Формирование инфозоны (зона приема посетителей) с включением сервисов:

Электронного табло с расписанием приемов врачей с наличием информации о свободных временных промежутках приема



Размещение инфокиоска для предварительной самозаписи пациентов посредством портала IRIS 72 в сети Интернет рядом с электронным табло
На стенде около инфокиоска имеется инструкция для пациентов по правилам самозаписи через портал

Размещение информационных стендов и стендов с маршрутами пациентов в зависимости от повода обращения в доступном виде на уровне «вытянутой руки»



Терминал «электронная очередь» в кабинеты в кабинеты: оказания неотложной мед.помощи, дежурного врача, флорографии и другие кабинеты с «живой очередью»



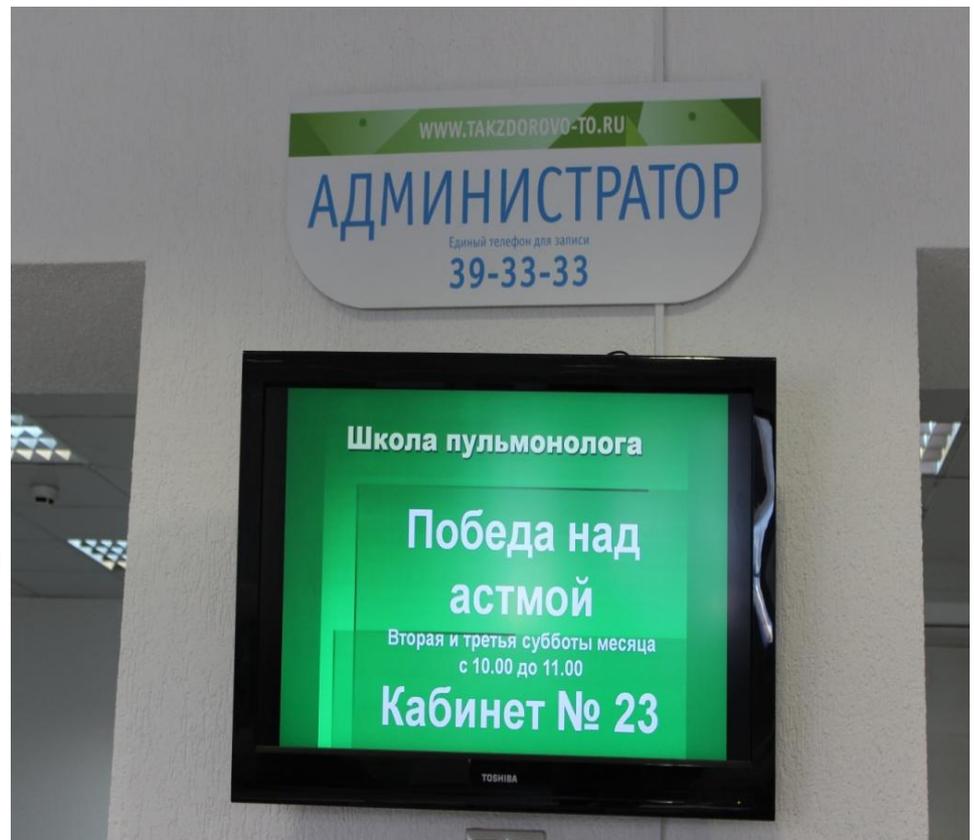


Разработана и реализована информационная система «видеогид»
Также в холле установлен стенд - навигатор
Таким образом пациенту предлагается наиболее комфортный для него вид восприятия информации о порядке оказания медицинской помощи и видах деятельности поликлиники

На навигаторе представлена информация по движению потоков пациентов, какие мед. услуги можно получить без обращения в регистратуру за медицинской картой

На мониторе «видеогида» транслируется справочная информация для посетителей поликлиники

А также тематическая информация по профилактике заболеваний



Достижение результата:

- **Создание комфортной среды в регистратуре для пациентов**, обеспечение доступной своевременной информации пациентам с помощью современных средств о видах и порядке получения медицинской помощи в МО путем организации зоны приема посетителей в регистратуре, формирования инфозоны
- Визуализация маршрутов пациентов – навигаторы, «видеогид»

- Развитие кадрового потенциала – обучение, тренинги; приоритет – высшее или среднее специальное образование
- Ликвидация очереди и сокращение времени ожидания пациентом приема врача у кабинета: составление расписания приема врачей с учетом потоков пациентов и видов медицинской помощи .
- Установление контроля за поиском, движением (передачей) доставкой в кабинет врача медицинской карты, создание и ведение электронной картотеки. Минимизация бумажного документооборота
- Альтернативные виды записи на прием
- Внедрение новых информационных технологий
- **Организация разделения потоков**

Неотложная медицинская помощь

Плановая медицинская помощь

Кабинет доврачебного приема льготной категории граждан

Отделения медико-социальной помощи

- **Распределение ролей медрегистраторов, согласно функционала, оптимизация процессов с учетом эргономики рабочих мест. Формирование коллектива регистратуры с пониманием целей и задач своей работы и деятельности поликлиники.**