



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

РЕГИСТРАТУРА

- КАБИНЕТЫ 1-22
- ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ
- ЗАВЕДУЮЩИЙ ПОЛИКЛИНИКОЙ

**Итоги работы 2014-2018 гг.
Планы, перспективы развития.**

Доброжелательность, доверие, публичность!

Главный врач КГБУЗ КМБ №3, КМН Сульдин Сергей Александрович



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

Структура КГБУЗ «КМБ №3»



- ✓ 6 поликлиник ●
- ✓ Круглосуточный стационар ●
- ✓ Дневной стационар (в отдельно стоящем здании) ●
- ✓ 2 диагностических отделения ●
- ✓ Отделение общественного здоровья ●
- ✓ 5 здравпунктов

Количество обслуживаемого населения 119 574 человек.



Современная поликлиника

как основа повышения продолжительности и качества жизни населения:





Основные задачи для современной поликлиники:

1. Развитие **профилактического** направления, в том числе создание центра общественного здоровья
2. Снижение **смертности** на терапевтическом участке
3. Повышение качества **обслуживания и доброжелательности** персонала
4. Улучшение общего **уровня комфорта** при посещении поликлиники.
5. Соблюдение **сроков** оказания медицинской помощи населению в рамках Территориальной программы
6. Ликвидация понятия «**живая очередь**» за исключением неотложных случаев
7. Обеспечение **публичности** и организация **обратной связи** о качестве обслуживания и лечения
8. Формирование и поддержание корпоративного единства и **культуры**
9. Создание **единых стандартов** работы в подразделениях
10. **Информатизация**, автоматизация систем управления
11. Внедрение карты оценки качества МП при проведении **внутреннего контроля качества** медицинской деятельности в МИС qMS



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

1. Развитие профилактического направления.

До



После



- ✓ Открытие центра общественного здоровья
- ✓ Открытие гериатрического кабинета
- ✓ Открытие кабинета паллиативной помощи с выездной бригадой
- ✓ Улучшение работы профилактических служб – отделения профилактики и центра здоровья



2. Снижение смертности на терапевтическом участке.



- ✓ Разработка и утверждение плана по снижению смертности на терапевтическом участке
- ✓ 90% охват населения профилактическими осмотрами
- ✓ 100% охват населения флюорографическими осмотрами
- ✓ 40% охват населения вакцинацией против гриппа
- ✓ «Тотальная» онконастороженность
- ✓ Увеличение охвата диспансерным наблюдением пациентов с ХНИЗ и факторами риска их развития.
- ✓ Увеличение доступности лекарственной помощи



3. Повышение качества обслуживания населения персоналом поликлиники.



- ✓ Создание единых регламентов работы подразделений
- ✓ Введение единого стандарта внешнего вида, единых стандартов общения
- ✓ Разработка единого стандарта рабочего места врача терапевта участкового
- ✓ Обучение функциональным обязанностям «нового» регистратора, регулярное обучение персонала необходимым навыкам коммуникации
- ✓ Анализ жалоб и обращений пациентов
- ✓ Организация проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения за один визит в поликлинику



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

4. Улучшение общего уровня комфорта при посещении ПОЛИКЛИНИКИ.



- ✓ Проведение ремонтов в подразделениях
- ✓ Оборудование мест комфортного пребывания
- ✓ Наличие унифицированных форм необходимой информации для пациентов
- 8 ✓ Формирование стандартов чистоты и механизмов контроля ее соблюдения



5. Соблюдение сроков оказания медицинской помощи населению в рамках Территориальной программы.

- ✓ Привлечение специалистов в учреждение
- ✓ Организация работы вспомогательных кабинетов
- ✓ Разграничение потоков первичного и повторного обращения
- ✓ Соблюдение стандартов маршрутизации пациентов в зависимости от поводов обращения
- ✓ Развитие информатизации в части электронного расписания и использования инфоматов/табло в регулировании электронной очереди



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

6. Ликвидация понятия «живая очередь».



- ✓ Организация ЕИРС (call-центра)
- ✓ Введение должности администратора
- ✓ Развитие информатизации учреждения
- ✓ Наличие наглядной навигации
- ✓ Организация работы сестринского поста



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

7. Обеспечение публичности и организация обратной связи о качестве обслуживания и лечения.



- ✓ Регулярное проведение медицинских и общественных советов
- ✓ Ежеквартальное проведение встреч главного врача с населением
- ✓ Личный прием главного врача и заведующих структурных подразделений по согласованному графику
- ✓ Оборудование информационных стендов о возможности оставить обратную связь
- ✓ Проведение специализированных информационных акций
- ✓ Проведение опросов пациентов



8. Формирование и поддержание корпоративного единства и культуры.



- ✓ Контроль за соблюдением кодекса профессиональной этики медицинских работников подразделений
- ✓ Формирование системы наставничества
- ✓ Обеспечение комфортных условий труда



9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.



- ✓ Оформление подразделений в едином стиле
 - ✓ Внедрение единой формы персонала
 - ✓ Создание стандартов общения с пациентами
 - ✓ Мотивация персонала на доброжелательное отношение с пациентами и коллегами
- 13 ✓ Оформление подразделений в едином стиле



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2014

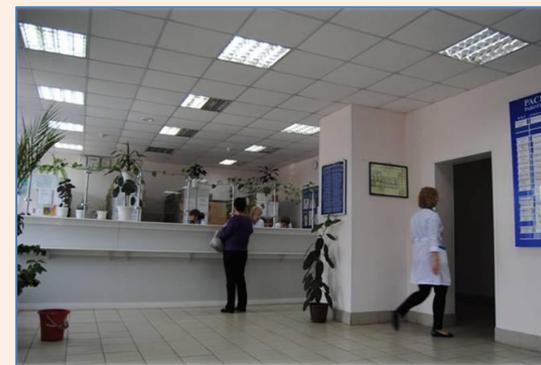
Поликлиника №1



Поликлиника №2



Поликлиника №3



Поликлиника №4



Поликлиника №5



Поликлиника №6





Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2018

Поликлиника №1



Поликлиника №2



Поликлиника №3



Поликлиника №4



Поликлиника №5



Поликлиника №6





Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2014

Поликлиника №1



Поликлиника №2



Поликлиника №3



Поликлиника №4



Поликлиника №5



Поликлиника №6





Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2018

Поликлиника №1



Поликлиника №2



Поликлиника №3



Поликлиника №4



Поликлиника №5



Поликлиника №6





Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2014

Дневной стационар



РДЦ, Королева 76



КДО, 60 лет Октября 2а





Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3

9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

2018

Дневной стационар



РДЦ, Королева 76



КДО, 60 лет Октября 2а





9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

Ремонт санитарных узлов





9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

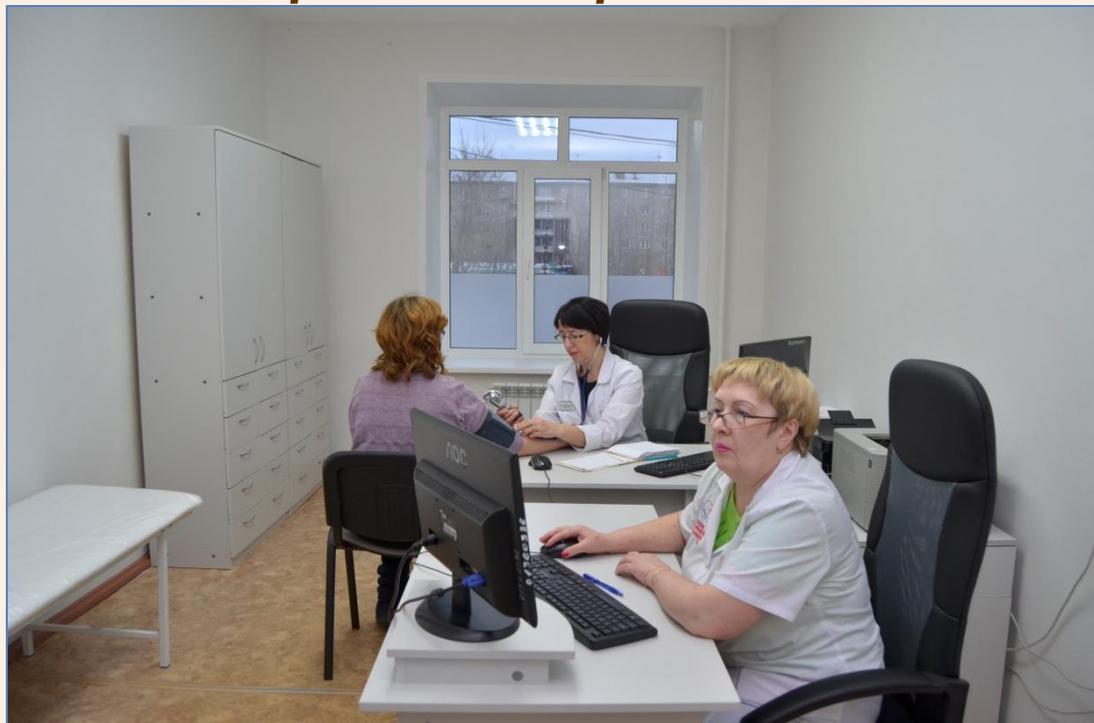
Ремонт санитарных узлов-27





9. Создание единых стандартов работы в подразделениях.

Бережливое производство



- ✓ Организация рабочего места врача участкового терапевта по системе «5 С»



10. Информатизация, автоматизация систем управления.



- ✓ Установка инфоматов в холлах подразделений
- ✓ Организация электронной очереди
- ✓ Обеспечение 100% рабочих мест специалистов компьютерной техникой



11. Внедрение карты оценки качества медицинской помощи в МИС qMS

Карта оценки качества медицинской помощи при проведении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности

- Медицинская организация: _____ отделение _____, дата проведения " " 201__г.
- Ф.И.О. больного _____
- Дата рождения " " _____ г.
- N полиса, СМО (при наличии) _____
- Срок лечения с " " 201__ г. по " " 201__ г.
- N медицинской карты амбулаторного (стационарного) больного _____
- Клинический диагноз _____
- Шифр МКБ _____
- Сопутствующий (клинически значимый) диагноз: _____
- Патологоанатомический диагноз: _____

Критерии оценки качества медицинской помощи:	Коэффициент качества оказания медицинской помощи			Примечание заместителя или заведующего
	Терапевт	Заведующий подразделением	Заместитель главного врача	
При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях				
1. Ведение медицинской документации	1	1	1	
2. Первичный осмотр пациента и сроки оказания медицинской помощи	1	1	0,5	
3. Установление предварительного диагноза лечащим врачом в ходе первичного приема пациента	1	1	0,5	
4. Формирование плана обследования пациента при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза	1	0,5	0,5	
5. Формирование плана лечения при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза, клинических проявлений заболевания, тяжести заболевания или состояния пациента	1	0,5	0	
ИТОГО Баллов	5	4	2,5	
Коэффициент качества, %	100%	80%	50%	

Пояснение к таблице критериев:

Баллы:		Коэффициент качества оказанной МП считается по первому и второму уровню контроля.	
1	Выполнено	ХОРОШО (качественно оказанная медицинская помощь)	100-80%
0,5	Не в полном объеме	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (качественно оказанная медицинская помощь, сопровождавшаяся единичными дефектами оказания медицинской помощи, которые не привели к ухудшению состояния здоровья пациента)	75-80%
0	Не выполнено	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (некачественно оказанная медицинская помощь)	Ниже 75%



Пример заполнения статуса в МИС qMS

Медицинская организация	Красноярская межрайонная больница №3		
отделение			
дата проведения	13.11.2018 15:13		
Ф.И.О. больного	Иванов Иван Иванович		
Дата рождения	13.11.1980		
N полиса. СМО (при наличии)	123456789		
Срок лечения			
N медицинской карты стационарного больного			
Клинический диагноз	J45		
Шифр МКБ			
Сопутствующий (клинически значимый) диагноз			
Патологоанатомический диагноз			
Критерии оценки качества медицинской помощи при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях			
№	Критерии	ОТВЕТ	БАЛЛЫ
1.	Ведение первичной медицинской документации	Удовлетворительное, ...	1
2.	Первичный осмотр пациента и сроки оказания медицинской помощи (оформление результатов первичного осмотра, проведение осмотра пациента при возникновении случаев, требующих оказания медицинской помощи в неотложной форме не позднее 2 часов с момента обращения в регистратуру медицинской организации)	Не в полном объеме, ...	0.5
3.	Установление предварительного диагноза лечащим врачом в ходе первичного приема пациента	Своевременно, обосн...	1
16.	ИТОГО Баллов	15	100

Паспортная часть пациента заполняется автоматически

Специалист выбирает ответ из трех вариантов. Баллы и коэффициент суммируются автоматически



Выполнение объемов АПП за 10 месяцев 2018г

	План	Факт	% исполнения
Посещений АПП всего	364918	370056	104,4%
Обращения	80427	77299	96,1%
Профилактические и иные посещения	143050	157477	110,1%
Неотложная помощи	48807	49471	101,4%



Выполнение объемов дневного и круглосуточного стационаров за 10 месяцев 2018г

	План	Факт	% исполнения
Дневной стационар	4169	4164	99,88%
Неврология	2155	2298	106,64%
Терапия	1699	1546	90,99%
Хирургия	315	320	101,59%
Круглосуточный стационар	189	1864	98,62%
Неврология	740	792	107,03%
Терапия	1150	1072	93,22%



Выполнение объемов по диспансеризации за 10 месяцев 2018г

1 раз в 3 года:

План	Факт	% исполнения
19271	19818	102,84%

1 раз в 2 года:

План	Факт	% исполнения
4404	4332	98,4%



Достижение целевых значений «дорожной карты» за 10 месяцев 2018г.

Наименование категории работников	Целевые значения "дорожной карты", установленные на текущий год, (тыс. руб.)	СЗП работников за счет всех источников, (тыс. руб.)	СЗП работников за счет средств ОМС, (тыс.руб.)	Достижение целевых значений, установленных на текущий год. (%)	
				за счет всех источников гр.3/гр.1*100	за счет средств ОМС гр.4/гр.2*100
Врачи, включая руководителей структурных подразделений	77,8	77,04	77,3	99,9	99,4
Средний медицинский персонал	37,9	37,87	37,57	99,9	99,1
Младший медицинский персонал	37,2	37,11	37,11	99,8	99,8



Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №3



«Организация работы поликлиники с учетом современных тенденций и требований для повышения лояльности населения - наша приоритетная задача!»

С.А. Сульдин

(из доклада на Общественном совете КГБУЗ «КМБ№ 3», ноябрь 2015 г.)