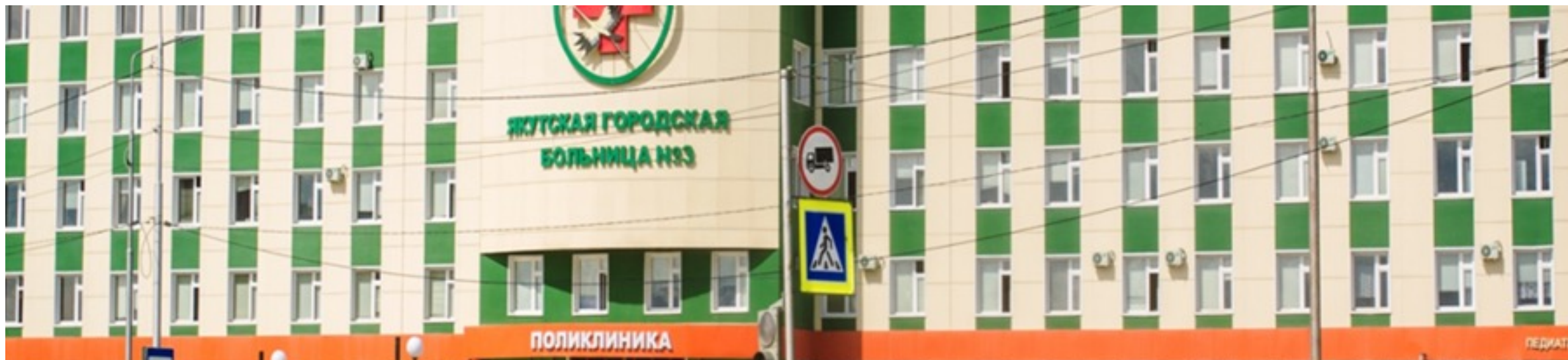

ФОРМИРОВАНИЕ РАСПИСАНИЯ В РТМИС КАК ИНСТРУМЕНТ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

Давыдова С.Н. – главный врач ГАУ РС(Я) «Якутская городская больница №3»





СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

- ❖ «ЯГБ № 3» обеспечивает оказание первичной медико-санитарной помощи детскому и взрослому населению трех административных округов города Якутска – Сайсарского, Автодорожного и частично, Октябрьского, поселка Табага, Владимировка и села Хатассы (протяженность до 35 км и более)
- ❖ На 01 января 2023 г. прикрепленное население – 82272 человека, плановая пропускная способность – 600 посещений в смену, фактическая пропускная способность – 1119
- ❖ Имеет в структуре 22 подразделения
- ❖ Всего физических лиц – 694, врачи – 226, СМП – 310, ММП – 18:
- ❖ Укомплектованность врачами – 95%, СМП – 97%

ПРОБЛЕМЫ

- Пересечение профилактических, плановых и неотложных потоков;
- Риск профессионального выгорания вследствие высокой загруженности медицинских сотрудников первичного звена;
- Неучтенность плановых объемов больницы в расписании врачей в РТМИС;
- Несовершенство бизнес процессов между отделениями в рамках программы ЕЦП РТМИС;
- Не учитывались изменения объемов при определенных историях для отдельных потоков пациентов (выписанные из стационаров, обращения «день в день»);
- Не предусмотрены прогнозируемые повышения потоков пациентов (ухудшение эпидситуации) в расписании РТМИС;
- Низкая удовлетворенность населения.

РЕШЕНИЯ

- Распределение потоков пациентов, в зависимости от цели посещения;
- Маршрутизация потоков пациентов по структурным подразделениям;
- Снижение нагрузки врачам, путем перераспределения (делегирования) определенных функций среднему медицинскому и немедицинскому персоналу;
- Включение плановых объемов в расписании врачей в РТМИС;
- Оптимизация бизнес процессов по основным маршрутам потоков пациентов.
- Принятие организационных мер для прогнозируемых повышенных потоках пациентов по различным маршрутам;
- Увеличение слотов для записи первичных пациентов.

УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РФ ОТ 07.05.2018 № 204 «О НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЯХ И СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЗАДАЧАХ РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ДО 2024 ГОДА»

- «Оптимизация работы медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, сокращение времени ожидания в очереди при обращении граждан в указанные медицинские организации, упрощение процедуры записи на прием к врачу»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

- Формирование расписания приема врачей в медицинских организациях.
- Формирование записи на прием в медицинских организациях.
- Обратная связь и информирование пациентов.
- Условия для реализации алгоритма формирования расписания и записи на прием в медицинских организациях.
- Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации; Организационные решения по перераспределению функций между работниками медицинской организации; Организационные решения по перераспределению потоков пациентов с разными целями обращений между структурными подразделениями медицинской организации.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ В РАСПИСАНИИ В ЕЦП РТМИС

- Утверждение единого формата цветов[ой гаммы бирок расписания в ЕЦП РТМИС, где отмечены отдельными цветами слоты посещения по заболеванию (первичные и повторные), с профилактической целью (ДОГВН, МНЛ, ПМО, УД) и диспансерного наблюдения
- Учет в расписании врачей плановых объемов Якутская городская больница №3
- Увеличение количества свободных слотов при прогнозируемых повышениях потоков пациентов (ухудшение эпидситуации)
- Контроль качества ведения расписания врачами по количеству слотов согласно рабочему времени
- Расширение функций Call-центра для записи первичных пациентов на незанятые слоты диспансерного наблюдения и повторного приема
- Исправление системных ошибок в ФРМР, ФРМО и РТМИС создающих проблему для записи через ЕПГУ (госуслуги)



ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ В РАСПИСАНИИ В ЕЦП РТМИС

Приложение №1

Тип бирки	Цвет свободной бирки	Описание	Примечание
Обычная	08:00	Обычная бирка для записи пациентов	Бирка доступная для всех источников (122, Call-центр, инфомат, интернет) и для записи первичных приемов.
Резервная	08:00	Зарезервированные бирки	Бирка для записи повторного приема, с доступом для врача МО и Call-центра
Платная	08:00	Бирка для записи платных услуг	Отдельно выделенное время для записи платных услуг. Доступ имеет касса платных услуг и Call-центр
ЦЗ	08:00	Бирка для резерва УД и ВД, ПМО	Бирка для участковых врачей (Терапия, Педиатрия, Женская консультация) и ОМП для записи УД, ВД и ПМО.
По направлению	08:00	Бирка для записи врачей из других МО	Для врачей КДО (Петровского)
Для врачей своей МО	08:00	Бирка для записи пациентов только врачами своей МО	Бирка предназначена для записи пациентов для врачей ОНМП и ФЛГ. Доступ через инфомат.
Живая очередь	09:00	Бирки для записи пациентов на текущий день в	Бирка предназначено для записи пациентов для врачей ОНМП и ФЛГ. Доступ через инфомат.

Скриншот интерфейса системы расписания в ЕЦП РТМИС. Вверху видны меню: Языка, Стоматология, Документы, Сервис, Отчеты, Окна, Помощь. Пользователь: Александр Владимирович / Терапия / Второе терапевтическое отделение. Вкладки: Предыдущий, 18.12.2022, Следующий, Обновить, Создать расписание, Печать, Перезаписать, Журнал квот.

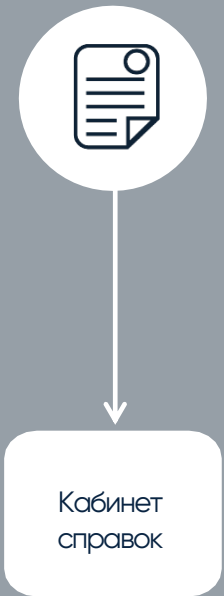
Основная таблица — «Примечание на врача» — содержит расписание по дням недели (ВС 18 до СБ 31) и времени (16:00 до 18:59). В ячейках отмечены статусы записи (например, «Заполнить расписание», «Добавить доп. бирку») и время приема.

Внизу — блок «Примечания» с фильтром и таблицей:

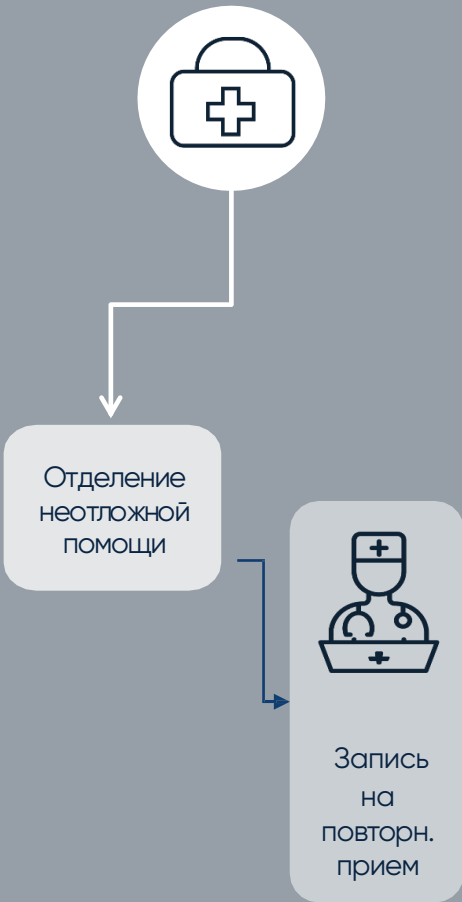
Тип	Вид	Видимость	Период действия	Время действия	Текст
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	29.12.2022 - 29.12.2022	10:30 - 10:37	вд уд пмо
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	20.12.2022 - 20.12.2022	10:30 - 10:38	вд уд пмо
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	27.12.2022 - 27.12.2022	10:30 - 10:37	вд уд пмо
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	27.12.2022 - 27.12.2022	10:55 - 12:06	повторные
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	20.12.2022 - 20.12.2022	10:55 - 12:00	повторные
Дополнительная инфор...	Информационное	Только сво...	29.12.2022 - 29.12.2022	10:55 - 12:06	повторные

МАРШРУТИЗАЦИЯ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ

Оформление справок



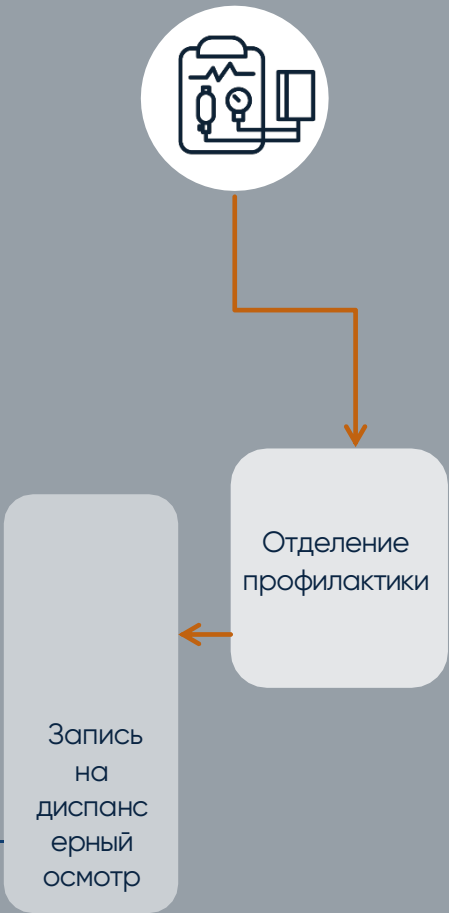
Неотложное состояние



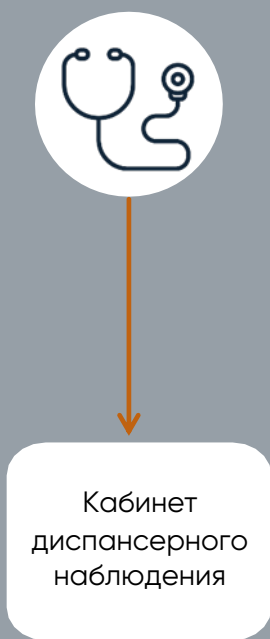
Плановый прием



Диспансеризация, профосмотр

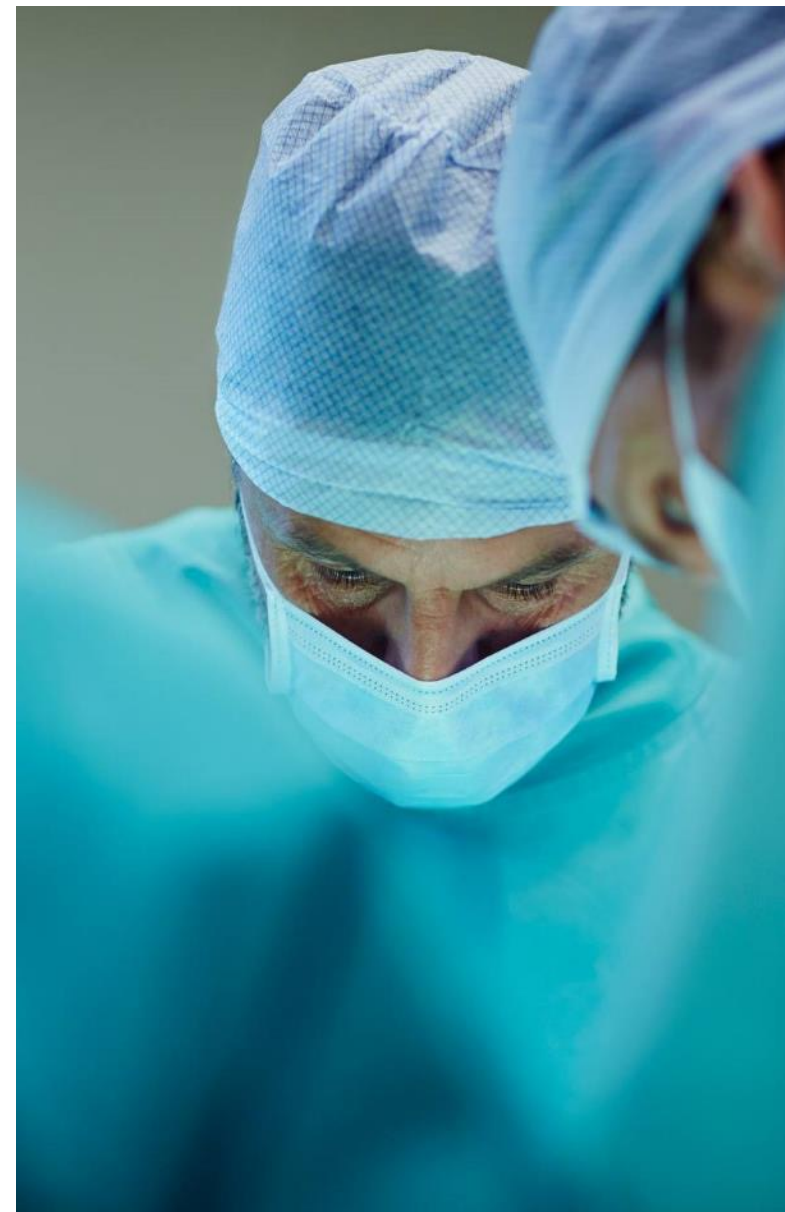


Диспансерное наблюдение



НОВЫЕ СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ:

- ✓ Организовано отделение сопровождения пациентов;
- ✓ Организован кабинет «конвейерного» типа для проведения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;
- ✓ Организован кабинет диспансерного наблюдения
- ✓ Организовано отделение неотложной медицинской помощи взрослому и детскому населению;
- ✓ Организован кабинет для выдачи справок;
- ✓ Организован отдел мониторинга и анализа;



ПОТОК ПАЦИЕНТОВ С ЦЕЛЮ ПОЛУЧЕНИЯ НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- Организационные решения:
 - – 2 кабинета оказания неотложной медицинской помощи взрослому и детскому населению, работают в 2 смены
 - – 2 бригады для оказания неотложной медицинской помощи на дому, работают в 2 смены
-
- Обеспечение соответствия режима работы отделения неотложной медицинской помощи с режимом работы больницы
- Исключение врачей-терапевтов и врачей-педиатров участковых из процесса оказания неотложной помощи, в том числе на дому
- Отделение (кабинеты) неотложной помощи
- Обслуживание пациентов на дому медицинскими работниками отделения неотложной помощи



ПОТОК ПАЦИЕНТОВ С ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ ЦЕЛЬЮ

Делегирование проактивного приглашения населения на диспансеризацию отделению сопровождения пациентов (немедицинский персонал);

Организация кабинета диспансеризации по типу «одного окна», без участия врача, где пациент проходит за 1 посещение все необходимые процедуры диспансеризации (анкетирование, лабораторные и инструментальные исследования, осмотр акушерки) с последующим направлением по записи к врачу терапевту участковому с готовыми результатами.

Проверка качества карты диспансеризации с формированием проверочного анкетирования и акта проверки качества в ЕЦП РТМИС, в цифровом варианте;

Делегирование функций мониторинга и анализа выполнения плана по каждому специалисту отделу мониторинга и анализа (немедицинский персонал);

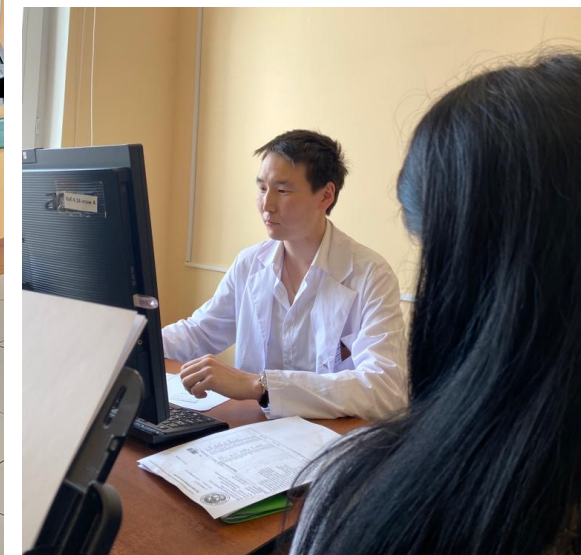


ПОТОК ПАЦИЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ ПОД ДИСПАНСЕРНЫМ НАБЛЮДЕНИЕМ

Делегирование планирования и формирования списков пациентов, находящихся под ДН и их приглашение отделению сопровождения пациентов (немедицинскому персоналу);

Организация кабинета диспансерного наблюдения по типу «одного окна», где пациент за 1 посещение проходит все необходимые исследования, согласно приказу Министерства здравоохранения РФ от 15 марта 2022 г. №168н «Об утверждении порядка проведения диспансерного наблюдения за взрослыми»;

Проверка качества диспансерного наблюдения с формированием проверочного анкетирования и акта проверки качества в ЕЦП РТМИС, в цифровом варианте.



ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ: ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ НЕМЕДИЦИНСКОМУ ПЕРСОНАЛУ

В процедурных кабинетах:

- ✓ Объединение всех видов направлений в один маршрутный лист с указанием даты, времени и места проведения процедур.
- ✓ Делегирование части работы по идентификации пациента по РТМИС и заполнение данных лабораторных исследований в ЛИС «Ариадна» немедицинскому персоналу (администратору) – сокращение времени выполнения услуг с 5 минут до 3 минут.



ДОСТИГНУТЫЕ ЭФФЕКТЫ

- ✓ Разделение потоков пациентов по времени с профилактической целью и по заболеванию;
- ✓ Мониторинг достижения плановых показателей МО;
- ✓ Возможность принятия организационных мер в формировании расписании с целью нивелирования высокого маршрутного потока пациентов;
- ✓ Повышение доступности записи прикрепленного населения путем создания единых подходов и правил формирования расписания в ЕЦП РТМИС,
- ✓ Разделение потоков пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи от плановых приемов;
- ✓ Снижение непрофильной нагрузки на медицинский персонал и нивелирование риска профессионального выгорания;
- ✓ Организация обратной связи и активное информирование пациентов;
- ✓ Повышение эффективности диспансерного наблюдения, проактивной работы с группами риска;
- ✓ Повышения качества медицинской помощи и высвобождения времени на работу с пациентами;
- ✓ Повышение удовлетворенности населения медицинской помощью

ЗАКЛЮЧЕНИЕ



Высвобождение
свободных слотов для
повышения доступности
записи для граждан



Повышение
удовлетворенности
населения медицинской
помощью



Снижение непрофильной нагрузки
на медицинский персонал и
нивелирование риска
профессионального выгорания



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ