



**Пациентоориентированный
подход
в ГБУ РС(Я) «Якутская
городская больница №2»**

Главный врач, к.м.н. С.А.Васильева

МИССИЯ ГБУ РС(Я) «ЯГБ №2»

**Оказание
пациенториентированной
первичной медико-
санитарной и
специализированной
стационарной помощи на
основе доказательной
медицины,
обеспечивающей качество,
доступность,
непрерывность и
безопасность.**



ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2» посвятила свою деятельность заботе о здоровье людей, развитию амбулаторно-поликлинической и специализированной стационарной помощи, освоению и внедрению в практику новейших методов диагностики и лечения, достижению совершенства в профессиональном мастерстве персонала, обучению жителей здоровому образу жизни, изменению их мировоззрения на здоровье с целью его сохранения и укрепления.

НАША МИССИЯ - Оказание пациенториентированной первичной медико-санитарной и специализированной стационарной помощи на основе доказательной медицины, обеспечивающей качество, доступность, непрерывность и безопасность.

НАША ЦЕЛЬ: Оказание качественной медицинской помощи, согласно стандартам оказания медицинской помощи. Воспитание у населения солидарной ответственности за здоровье.

ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ МИССИИ И ЦЕЛИ МЫ ОПРЕДЕЛИЛИ ДЛЯ СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ:

- постоянно повышать качество оказания медицинских услуг, задействовав все имеющиеся ресурсы;
- развивать качество и доступность медицинской помощи путем внедрения и использование новейших медицинских технологий;
- постоянно развивать и укреплять свою материально-техническую базу и кадровые ресурсы;
- не останавливаться на достигнутом.

НАШИ ЦЕННОСТИ:

- первичной ценностью для нас является здоровье и жизнь каждого человека;
- мы осознаем ответственность перед каждым, кто обратился к нам за помощью;
- мы несем ответственность перед своими пациентами за соблюдение высоких морально-этических норм и конфиденциальности лечебного процесса;
- нашим наиболее ценным капиталом являются наши сотрудники;
- мы гордимся тем, что отвечаем стандартам оказания медицинской помощи;
- мы идем в ногу со временем, внедряя инновационные технологии в области здравоохранения;
- мы стремимся сохранить историю и традиции нашего Учреждения.



- Пациент – самая важная персона в нашей больнице
- +
- Удовлетворение потребностей пациента



пациент !!!

Потребности пациента



КАЧЕСТВО

БЫСТРО

БЕЗОПАСНОСТЬ

КОМФОРТ

ГБУ РС (Я) «Якутская городская больница № 2»

- это многопрофильная поликлиника для взрослого и детского населения Гагаринского округа, микрорайон Марха и села Маган с численностью 42 076 человек и 2 стационарных отделения: терапевтическое и нефрологическое с палатой интенсивной терапии и гемодиализом.

Численность прикрепленного населения на 01.01.2023г.

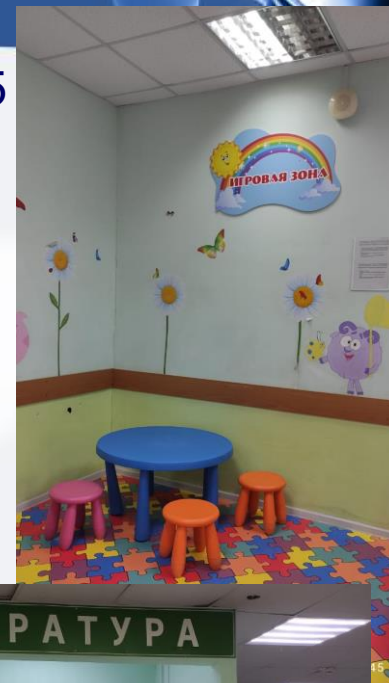
Округа	Всего населения, в т.ч.	всего детей	Дети по 14 лет			Подростки		Взрослое население		Население фертильного возраста	Население трудоспособного возраста (м-18-61л.; ж 18-56г.)		Работающее население	
			всего	дев.	до 1 года	всего	дев.	всего	жен		всего	жен	всего	жен
Гагаринский округ	25395	8202	7000	3531	444	1202	616	17193	9233	6850	13949	7079	10406	5452
Маган	1581	455	381	189	14	74	38	1126	635	464	900	476	794	435
Марха	15100	3953	3406	1685	177	547	272	11147	5871	3863	8506	4138	6773	3357
Всего	42 076	12 610	10 787	5 405	635	1 823	926	29 466	15 739	10 848	23 355	11 693	17 973	9 244

Комфортная среда

Кузьмина, д.3

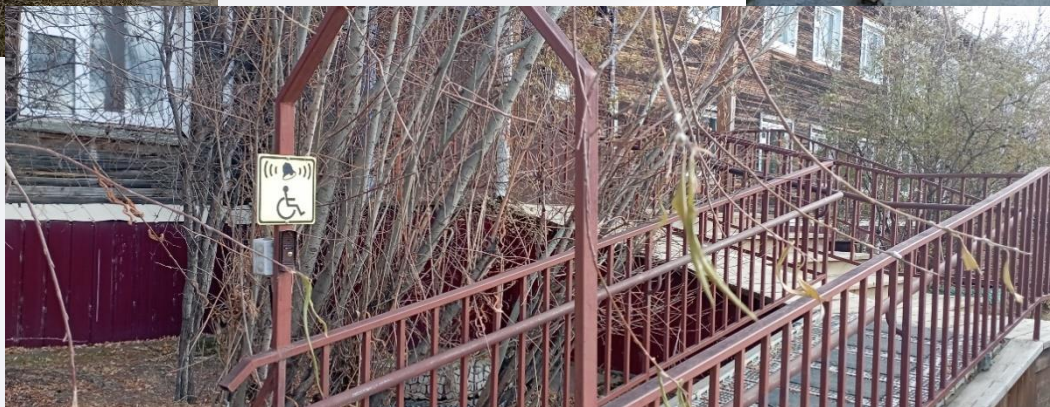


Можайского д. 15/5



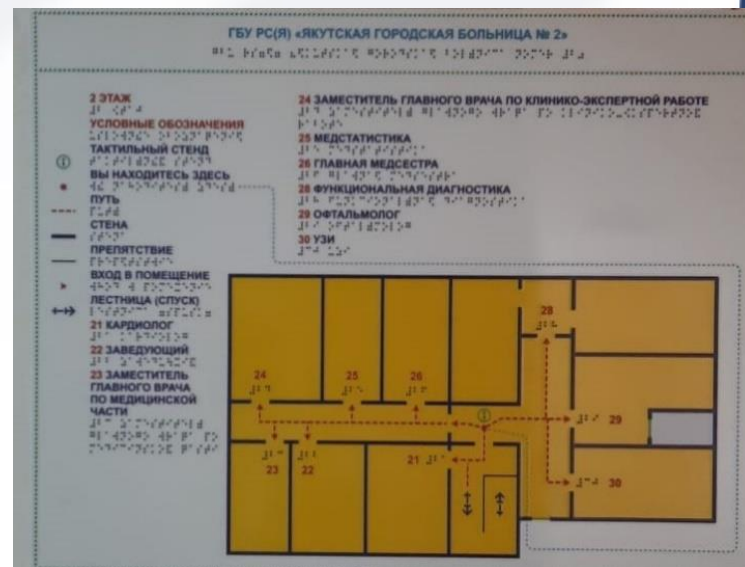
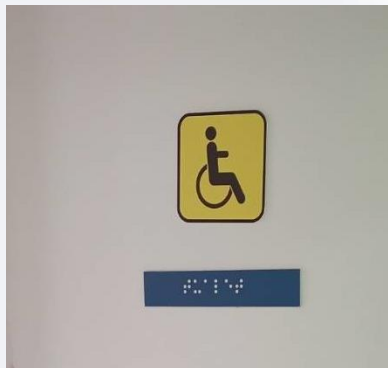
Открытая регистратура, пост медицинской сестры, игровая зона, комната «Мать и дитя».

Доступная среда



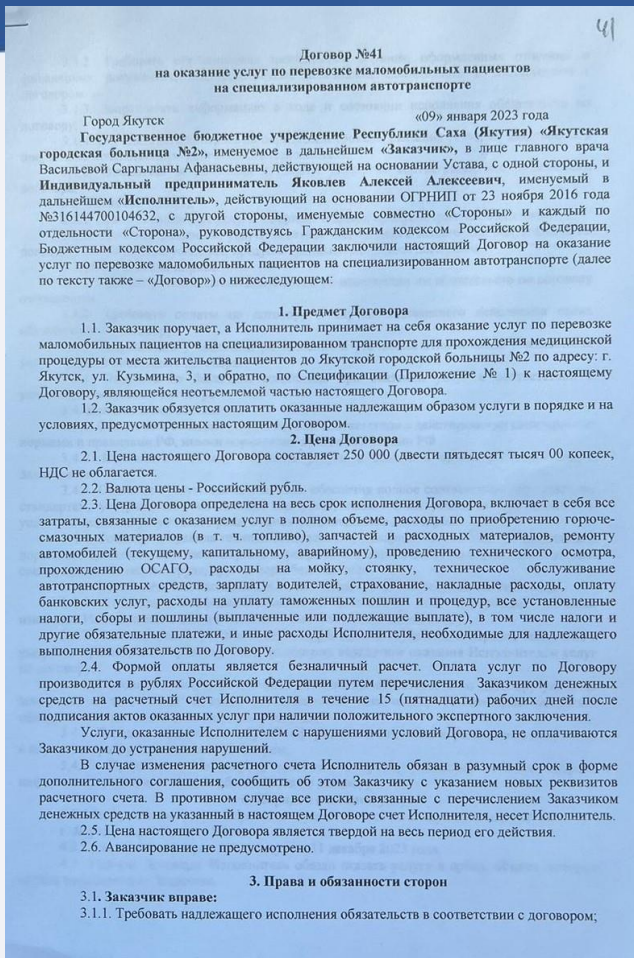
Кнопка вызова, пандусы, парковка для лиц с ограниченными возможностями

Доступная среда



Тактильные указатели, гусеничные транспортеры, кресло-коляска

Доступная среда



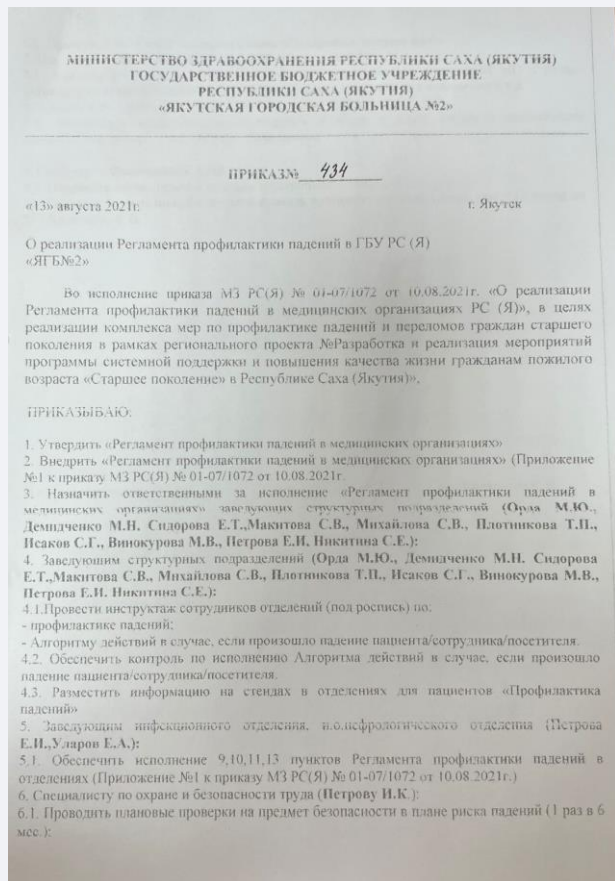
С января 2023 года проведено 43 транспортировки, из них:
35 – на исследования со стационарных отделений ЯГБ№2;
5 – транспортировка амбулаторных пациентов на исследования (КТ, МРТ, УЗИ, ФГДС);
3 – транспортировка домой при выписке со стационарного лечения.



Договор на оказание услуг по перевозке маломобильных пациентов на специализированном автотранспорте от 09.01.2023г. с ИП Яковлев А.А.

Безопасная среда

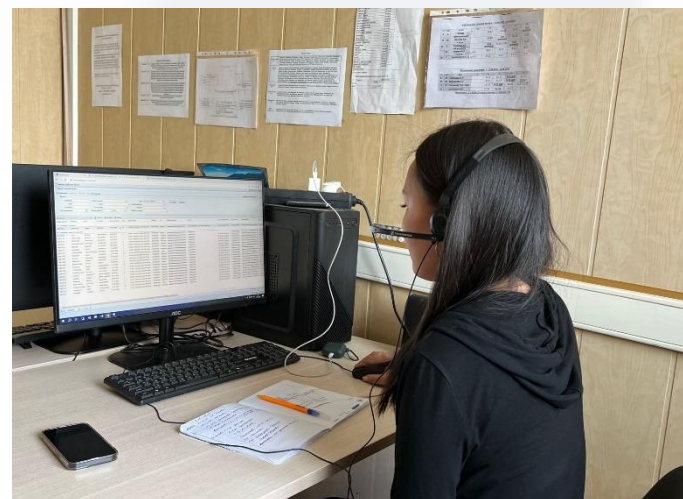
Работа по Регламенту профилактика падений, разработка и внедрение СОП по профилактике падений, пролежней, по определению риска падений, по идентификации личности, по лекарственной безопасности.



Установка тревожной кнопки, предупреждающих знаков, оснащение лестничных площадок пристенными поручнями.

Работа колл-центра

- Расширение Колл-центра (январь 2022г.) с 3-х до 7 операторов;
- Внедрение речевых модулей.
- Обзвон населения по записи на профилактические мероприятия – количество звонков за 2022г.- **27 421**
- 2023г. (5 мес.) – **16 339**



Оптимизация работы регистратуры

Доля предварительной записи к врачу, совершённых гражданами без очного обращения в регистратуру МО увеличилась по отношению к 2021г. на 47,2% (2021г-27%)
2022г-51,2% (ЦИ - 50%)



Оптимизация работы регистратуры

В целях создания условий для электронной записи на приём оснащены инфоматами:

- детское отделение – 4 ед.
- поликлиническое отделение ул. Кузьмина, д. 3 – 2 ед.;
- Ул. Кузьмина, д. 30/2 – 1 ед.

Доля записанных через инфомат по итогам 5 месяцев – 9,1%,
ЕПГУ – 15,3%,
РПГУ – 0,7%,
колл-центр – 6,2%,
регистратура – 14,5%.
врач-врач-54,2%



Патронажный участок (открыт – в декабре 2022г.)



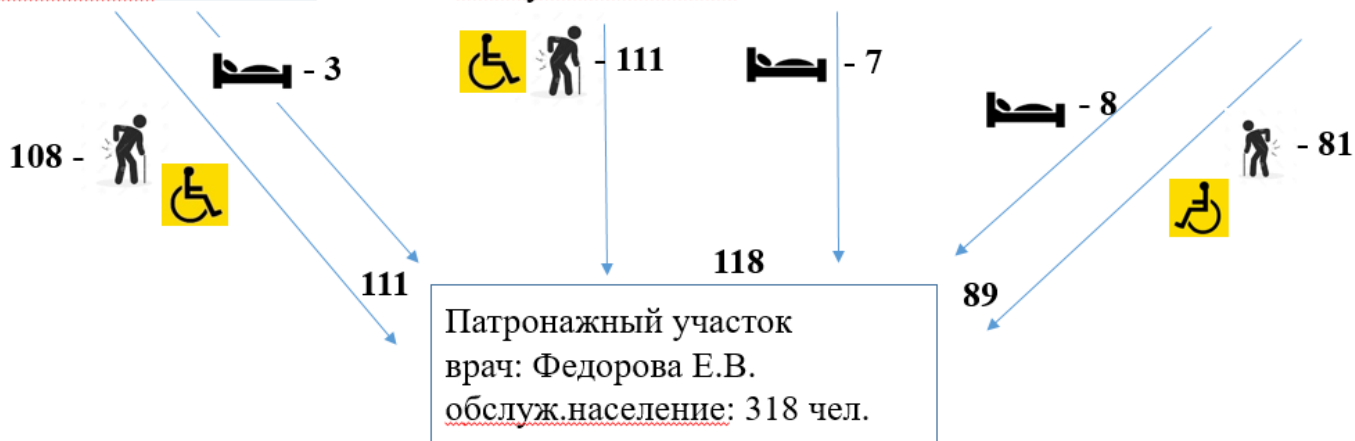
Кузьмина 30/2,
Офис участковых врачей-терапевтов



6 участок,
врач: Теленкова Е.Э.
обслуж.население: 2102чел

7 участок,
врач: Федорова Е.В.
обслуж.население: 2235чел

8 участок,
врач: Семенов Н.В.
обслуж.население: 2014чел



Патронажный участок



**Кузьмина 30/2,
Офис участковых врачей-терапевтов**



6 участок,
врач: Теленкова Е.Э.

8 участок,
врач: Семенов Н.В.

Обслуживаемое население: 6033 чел.



Прием населения по графику (с 8.00ч до 20.00ч):

1 смена:

- 8.00ч-12.00ч. – прием первичных и повторных больных,
- перерыв на обед – 1 час/30мин.
- 13.00ч-16.00ч – прием Д-больных, ДОГВН, ПМО, УД, работа с документацией

2 смена:

- 12.00ч – 16.00ч -прием первичных и повторных больных,
- перерыв на обед – 1 час/30мин.
- 17.00ч - 20.00ч - прием Д-больных, ДОГВН, ПМО, УД, работа с документацией

Патронажный участок



Патронажный участок

ФУНКЦИЯ ВРАЧА ПАТРОНАЖНОГО УЧАСТКА



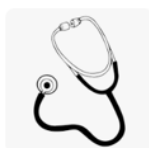
Вести реестр патронажного участка



Вести план по профосмотрам: ДОГВН, ПМО, УД, вакцинацию



Обслуживание неотложных вызовов, активное и динамическое наблюдение за пациентами с ХНИЗ вне обострения



Результаты работы патронажного участка



- Доступность участковых врачей –терапевтов в офисе врача-терапевта (Кузьмина 30/2) составляет 12 часов;
- Увеличение охвата профилактическими мероприятиями на 15,2%;
- Удовлетворенность пациентов(благодарность от населения Гагаринского округа)

Ожидаемые результаты:

- Снижение смертности пациентов с ХНИЗ.
- Своевременная диагностика ХНИЗ и онкологических заболеваний.

Работа по цифровизации

В отчетный год было направлено и зарегистрировано во ФРЭМД:	2022 г.	Достижение показателя
Протокол консультации (CDA)	79972	да
Протокол консультации (PDF/A-1)	2	да
Эпикриз по законченному случаю амбулаторный (CDA) Редакция 4	27013	да
Эпикриз в стационаре выписной (CDA)	353	да
Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию (CDA)	9662	да
Протокол инструментального исследования (CDA)	12530	да
Протокол лабораторного исследования (CDA)	530	да
Направление на медико-социальную экспертизу (редакция 5)	675	да
Направление на медико-социальную экспертизу (редакция 4)	6	да
Контрольная карта диспансерного наблюдения (PDF/A-1)	5141	да
Контрольная карта диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) (PDF/A-1)	2434	да
Карта профилактического медицинского осмотра несовершеннолетнего (PDF/A-1)	5938	да
Сведения о результатах диспансеризации или профилактического медицинского осмотра (CDA) Редакция 1	1563	да
Документ, содержащий сведения медицинского свидетельства о смерти в бумажной форме (CDA) Редакция 5	96	да
Справка об отсутствии контактов с инфекционными больными (CDA) Редакция 2	306	да
Протокол телемедицинской консультации (CDA)	20	да
Протокол телемедицинской консультации (PDF/A-1)	2	да
Медицинская справка (для выезжающего за границу) (CDA) Редакция 1	1	да
Справка для получения путевки на санаторно-курортное лечение (CDA) Редакция 1	1	да
Медицинское заключение об отсутствии противопоказаний к занятию определенными видами спорта (CDA) Редакция 2	13	да
Льготный рецепт на лекарственный препарат, изделие медицинского назначения и специализированный продукт лечебного питания (CDA) Редакция 2	3873	да
Медицинское заключение о принадлежности несовершеннолетнего к медицинской группе для занятий физической культурой (CDA) Редакция 2	1	да
Согласие гражданина (его законного или уполномоченного представителя) на направление и проведение медико-социальной экспертизы (PDF/A-1)	83	да



Запись к врачу через ЕПГУ. Инцидент 38.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
«ЯКУТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №2»

П Р И К А З № 241

25.04.2023г.

г. Якутск

Об утверждении порядка записи на прием к врачу в ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2»

В рамках реализации национальных проектов в сфере здравоохранения "Развитие первичной медико-санитарной помощи" и "Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения"

На основании приказа МЗ РС (Я) № 01-07/577 от 24.03.2023г. «О создании рабочей группы по организации работы над федеральным инцидентом №38 «Запись на прием к врачу», в рамках реализации методических рекомендаций № 12-22 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры», в целях повышения доступности первичной медико-санитарной помощи населению и унификации процессов составления, ведения, актуализации расписания приема врачей ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок формирования и ведения расписания на прием в поликлинические отделения ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2», оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия) (приложение №1).
2. Утвердить перечень специальностей, которым доступна запись через ЕПГУ (Единый портал государственных услуг) (приложение №2).
3. Утвердить перечень работников ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2», ответственных за работу с расписанием, согласно Методическим рекомендациям № 12-22 (приложение №3).
4. Утвердить порядок ведения листов ожидания (приложение №4).
5. Утвердить нормы времени на прием врачей-специалистов (приложение №5).
6. Утвердить речевые модули взаимодействия с пациентами (приложение №6).
7. Назначить ответственными (во время отсутствия – назначаются ответственными сотрудники, исполняющие их обязанности):
 - 7.1. Демидченко М.Н., Марковична М.Ю., Сидорова Е.Т., Михайлова С.Е., Андреева Н.П., Макигова С.В., Исаков С.Г., Степанова М.И. - за формирование и ведение расписания своих структурных подразделений;
 - 7.2. Скрибину Е.К. - за работу с расписанием в РТМИС, ведение листов ожидания, за организацию и выполнение речевых модулей взаимодействия с пациентами.
8. Ответственным за формирование и ведение расписания:
 - 8.1. принять к исполнению Порядок записи на прием в поликлинические отделения ГБУ РС(Я) «ЯГБ№2», оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия);
 - 8.2. обеспечить формирование расписания приема врачей всех специальностей, среднего медицинского персонала, ведущего самостоятельный амбулаторный прием, диагностических и лечебных параклинических служб, отделения

Ключевые навыки оператора колл-центра.

- Высокая концентрация внимания
- Высокая познавательная нагрузка
- Естественный коммуникатор
- Высокая скорость обработки информации и принятия решения
- Умение слушать
- Получение обратной связи о работе всей медицинской организации
- Решение проблемы пациента
- Чуткость и позитивность
- Создание отношений с пациентом

Общие правила общения:

тактичность и доброжелательность

соучастие

бесконфликтность

принятие

терпение

спокойный
популярный
образец
недовольств
фамильяр

Внедрение речевых модулей

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

То, КАК слышит пациент:

Скорость речи
Интонация и паузы
Обращение к пациенту по имени
Тональность и темп речи

Стандарт начала беседы

«Доброе утро» (с 8.00 до 12.00), «Добрый день» (с 12.00 до 17.00),
«Добрый вечер» (с 17.00 до 20.00) Оператор колл центра ЯГБ№2 «ИМЯ»
Чем я могу Вам помочь? (Слушаю Вас).

ТРЕБОВАНИЯ К СТИЛЮ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

РЕКОМЕНДУЕТСЯ	НЕ ДОПУСКАЕТСЯ
ОРИЕНТАЦИЯ НА ПАЦИЕНТА	
Решение задач, искреннее желание помочь	Посторонние действия (говорить по сотовому телефону, жевать жевательную резинку)
Слушать (в виде исключения, возможно вежливое прерывание излишних длительных пояснений)	Перебивать, недослушивать, настаивать на своем, отрицать утверждения Пациента, спорить
Выражать заинтересованность	Демонстрировать усталость, недовольство, высокомерие, пронию, нетерпеливость.
Уточняющие вопросы, перефразирование - техника активного слушания	Ведение диалога подчеркнуто равнодушным тоном, пренебрежительным
АВТОРИТЕТНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	
Голос – уверенный, где уместно – с улыбкой	Применение фраз, в которых звучит неопределенность
Сообщать ту информацию, в которой уверен	Сообщать неверную информацию
Ударения в словах соответствуют правилам языка	Использовать слова-паразиты
Техника активного слушания	Необоснованный отказ
ОТКРЫТОСТЬ К ОБЩЕНИЮ	
Активная позиция и искреннее желание помочь	Подчеркнуто равнодушный тон
На «Вы», по имени-отчеству	«больной»
Слова вежливости	Фамильярное и панпиратское отношение
АКЦЕНТ НА ПОЗИТИВНЫХ МОМЕНТАХ	
Речь не торопливая, доброжелательная	Повелительное наклонение и категоричные высказывания

вежливостью Вы
там.

Обратная связь с населением

Платформа обратной связи (ПОС)

Платформа обратной связи

Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) "Якутская городская больница №2"

Куратор: Ненчирова А.

Сводный отчет по сообщениям

Обновить

Сообщения

По дате сообщения

179528949 | Электронная запись на прием к врачу | Проблемы с выбором медицинского специалиста

Фаст-трек Елгу

ФИО заявителя: Голикова Татьяна Владимировна

Текст сообщения: Не могу записаться к ЛОРу, нет специалиста. Обращаюсь уже повторно, ...

Регион заявителя: Республика Саха (Якутия)

Организация-исполнитель: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА...

Адрес проблемы: -

Поступление:	Срок ответа:	На координацию:
12:14 18.06.2023	29 дней 14 часов 59 минут / до 19.07.2023	2 дня 10 часов 56 минут

Открыть

С января 2023 года по 19.06.2023г – обработано 556 обращений.

Во время пандемии COVID-19 на сайте ЯГБ№2 для оперативного реагирования по вопросам оказания МП была открыта рубрика «Задай вопрос главному врачу». Вопросы поступали на личную электронную почту главного врача.

14:53 TELEGRAM LTE

Назад

Якутск.Здоровье

1 098 участников, 113 в сети

звук поиск покинуть ещё

описание

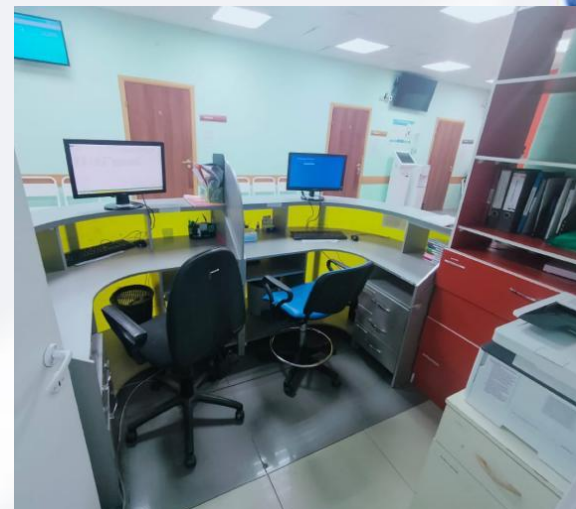
Чат создан в рамках реализации федерального проекта «ЗдравКонтроль» для помощи в коммуникации жителей с представителями медорганизаций города, в случаях возникновения сложностей при получении государственной медицинской помощи

Мероприятия по созданию и тиражированию «Новой модели медицинской организации»

- Участие в НММО с 2019г. Проект «Совершенствование работы прививочного кабинета» вошел в кейс лучших практик НММО РС(Я).
- 2023г. - в работе 5 проектов . Имеется лидерский проект «Увеличение доли исполненных заявок на техническое сопровождение»



Внедрение системы 5С по организации рабочего места



Санитарно-просветительная работа.

- Ежегодно проводятся «Ярмарки здоровья» в селе Маган, мкр.Марха, Гагаринском округе.
- Активное участие во всех городских акциях
- Профилактические выезды в организации



Пациентоориентированная профилактика

- Круглые столы, лекции, беседы, консультации;
 - Месячник по туберкулёзу, выезд ФЛГ-мобиля
 - Мастер класс по дыхательной гимнастике, по измерению АД
 - Раздача буклетов, трансляция видеороликов.
 - Выступления в СМИ, размещение информации в СМИ
- За 5 мес. 2023 года:** санитарно-просветительной работой в очном формате охвачено – более 1000 человек.



Обращения граждан в 2022 г.



В 2022г. поступило 122 обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи населению. За последний год отмечается снижение количества обращений граждан со 142 обращений в 2021г. до 122 в 2022году (снижение на 14%).

Из всех 122 обращений:

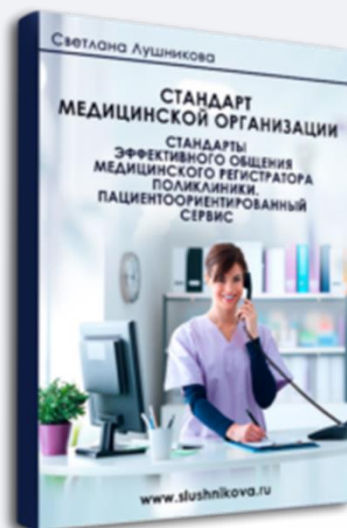
- 25 жалоб – 20,4 % (2020г. -34,8 %, 2021год 19,8%),
- 97 заявлений (79,5%) (2020г.-64,1%, 2021г.-77.5%),
- 0 предостережений.

Зарегистрировано 3 письменных благодарностей сотрудникам ЯГБ№2», за 5 месяцев 2023г.-4 благодарности.

План мероприятий ЯГБ №2 по пациентоориентированному подходу



«Пациентоориентированный подход- как требование внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации»



ПРОДОЛЖИТЬ РАБОТУ ПО ПРИКАЗУ МЗ РФ ОТ 31 ИЮЛЯ 2020 Г. N 785Н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Строительство новой поликлиники на 600 посещений



**24.05.2023г. – Завершена установка свайного поля, начата работа
монолитно-железобетонного возведения каркаса здания**