

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
АССОЦИАЦИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА – ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ

КРАТКОЕ МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

2017



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru





МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

Уважаемые коллеги!

Вашему вниманию предлагается краткое методическое руководство по проекту «Дружелюбная поликлиника - Татарстанский стандарт», разработан ООО «Центр современной практики управления» (Москва). Подобные проекты более двух лет успешно реализуются в российской столице.

В 2016 году разработан и внедрён план неотложных мер, направленных на повышение эффективности работы амбулаторно-поликлинических учреждений республики. В рамках первого этапа реализации проекта «Дружелюбная поликлиника - Татарстанский стандарт» в ряде взрослых городских поликлиник Казани, Альметьевска и Набережных Челнов проведён детальный аудит, предложены мероприятия по повышению качества, доступности и эффективности оказания медицинской помощи.

В качестве пилотных учреждений Министерством здравоохранения Республики Татарстан были определены Городская поликлиника № 18 г. Казани, Городская поликлиника № 6 г. Набережные Челны и Городская поликлиника № 3 г. Альметьевска, где были реализованы мероприятия первого этапа.

В данном методическом руководстве кратко изложены основные принципы и положения проекта «Дружелюбная поликлиника - Татарстанский стандарт», позволяющие понять и оценить системные изменения в первичном звене. Полные сведения о проекте, его детальное описание изложены в 14 томах Библиотеки мероприятий.

Послание Президента Республики Татарстан Рустама Минниханова



«В текущем году на четверть выросло количество обращений в системе «Народный контроль» в категории «Поликлиники и больницы». Это диктует нам необходимость совершенствования работы первичного звена здравоохранения, куда чаще всего обращаются жители республики. Длинные очереди, грубость по отношению к пациентам, излишняя волокита неприемлемы. Конкурентным преимуществом государственного здравоохранения должны стать пациентоориентированность и высокое качество предоставляемых услуг».

ЭТАПЫ И МОДУЛИ ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА

7 июня 2016 г. встреча с Президентом Республики Татарстан Р. Миннихановым. Одобрение проекта

Создание Координационного совета при Министерстве здравоохранения Республики Татарстан

Распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан

Приказ Министерства здравоохранения Республики Татарстан



ПРИОРИТЕТ ПРОЕКТА



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ СЕКТОРЕ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПОВЫШЕНИЕ:

- ✓ ДОСТУПНОСТИ
- ✓ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕСУРСОВ
- ✓ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
- ✓ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

НЕОБХОДИМЫЕ СИСТЕМНЫЕ МЕРЫ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



ДРУЖЕЛЮБНОСТЬ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



СОСТОЯНИЕ ЗДАНИЙ
И МАРШРУТА ПАЦИЕНТА

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ
ПАЦИЕНТОВ

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ
И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА

ПУНКТУАЛЬНОСТЬ
ПРИЕМА

ПОЛНОЦЕННОСТЬ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

КОМФОРТНОСТЬ
ПРЕБЫВАНИЯ

СОСТОЯНИЕ ЗДАНИЙ И МАРШРУТА ПАЦИЕНТА

- Внешний вид здания
- Опрятность, чистота
- Освещенность
- Вывески
- Удобная для передвижения входная группа
- Условия для маломобильных групп населения
- Транспортная доступность
- Указатели от остановок общественного транспорта
- Очищенные пути к поликлинике
- Наличие скамеек
- Урны
- Стоянка для машин
- Освещенность маршрутов

ДРУЖЕЛЮБНОСТЬ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

- Как доехать
- О медперсонале
- О методах лечения и оснащении
- О правилах приема
- О правах и гарантиях пациентов
- Как и кому задать вопрос или оставить комментарии
- Простота и доступность общения

КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ:

- Колл-центр
- Сайт
- Инфомат
- Информационная служба
- Стенды и настенная информация
- Печатные брошюры

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА

- Внешний вид персонала, желательно единый корпоративный стиль
- Бейджи
- Минимум украшений и парфюма
- Умение общаться с пациентами. Речевые модули
- Быстрая реакция на просьбы
- Наличие встречающего администратора или специалиста
- Помощь при пользовании инфоматом



ПУНКТУАЛЬНОСТЬ ПРИЕМА

- Соблюдение сроков приема по записи пациента
- Комфортное время ожидания приема – не более 20 мин.
- Ожидание врача на дому не более 2 часов
- Информирование о причинах задержки



ПОЛНОЦЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- Использование одноразового инструментария
- Наличие необходимых специалистов и исправного оборудования
- Минимизировать дублирование исследований
- Выписка лекарственных препаратов, доступных для приобретения
- Рекомендации не только медикаментозные, но и по изменению образа жизни, питания и пр.
- Не рекомендовать безадресных консультаций



ДРУЖЕЛЮБНОСТЬ



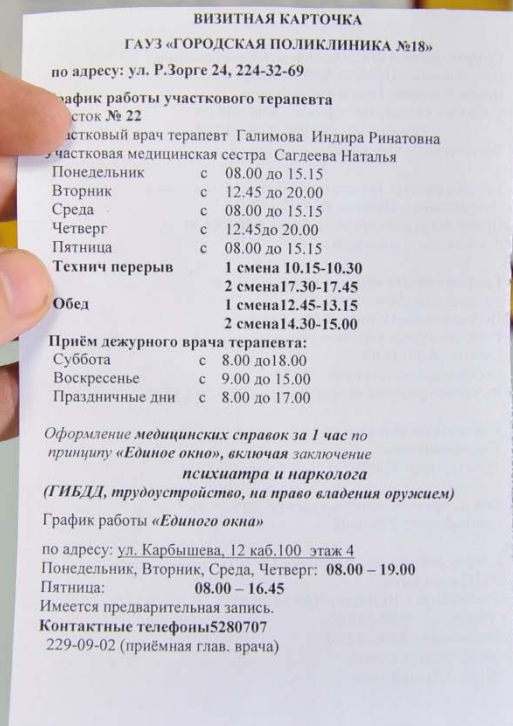
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

КОМФОРТНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ

- Кафе или место для приема пищи
- Кулеры со стаканчиками
- Продажа предметов первой необходимости
- Ожидающих людей необходимо занять – показ профилактических программ, брошюры, информация, Wi-Fi и пр.
- Места для ожидания, желательно оборудованные холлы
- Удобные кресла
- Табло с вызовом пациентов
- Доступные и чистые туалетные комнаты
- Наличие колясок для маломобильных групп
- Работающие лифты
- Для маломобильных групп желательно организовать прием на 1 этаже

«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

1 ПРИНЦИП



ЕДИННЫЕ СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИК

ПОНЕДЕЛЬНИК 8:00–20:00

ВТОРНИК 8:00–20:00

СРЕДА 8:00–20:00

ЧЕТВЕРГ 8:00–20:00

ПЯТНИЦА 8:00–20:00

СУББОТА 8:00–18:00

ВОСКРЕСЕНЬЕ ВЫХОДНОЙ

ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ 9:00–14:00

ЗАБОР
АНАЛИЗОВ
В ЛАБОРАТОРИЮ
с 7:30 до 9:00

ПАЦИЕНТЫ, ОПОЗДАВШИЕ
БОЛЕЕ ЧЕМ НА 15 МИН.,
ПЕРЕЗАПИСЫВАЮТСЯ.

«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

2 ПРИНЦИП

ОРГАНИЗАЦИЯ КОЛЛ-ЦЕНТРА

СОЗДАНИЕ МНОГОКАНАЛЬНОЙ ЛИНИИ С ОДНИМ НОМЕРОМ ТЕЛЕФОНА ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ

КОНСУЛЬТАЦИИ
И ИНФОРМИРОВАНИЕ
О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ
ПОСЕЩЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

ОБЗВОН ПАЦИЕНТОВ
ЗА ДЕНЬ ДО ВИЗИТА

ОПЕРАТОР – МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА (ИЗ РАСЧЕТА 50 ЗВОНКОВ В ЧАС).

«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

3
ПРИНЦИП

ПРИЕМ У ВРАЧА ТОЛЬКО ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

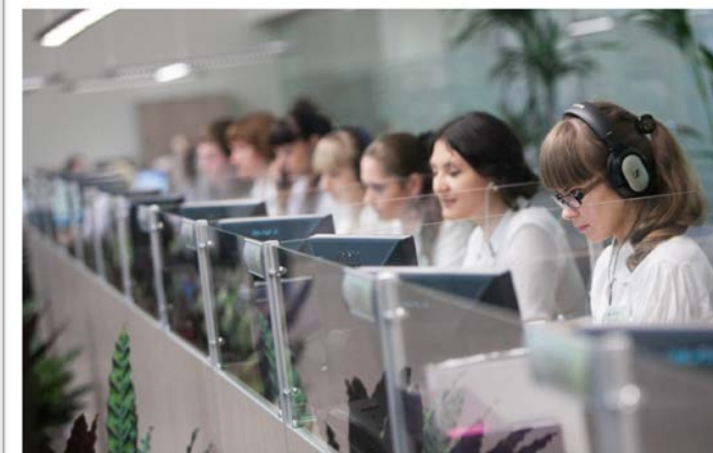
ИНФОМАТ



ИНТЕРНЕТ



КОЛЛ-ЦЕНТР



«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

4 ПРИНЦИП

СОЗДАНИЕ СЛУЖБЫ ДЕЖУРНОГО ВРАЧА



«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

5 ПРИНЦИП



РЕОРГАНИЗАЦИЯ СЕСТРИНСКОЙ СЛУЖБЫ

МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА НЕ СИДИТ
НА ПРИЕМЕ С ВРАЧОМ. РАБОТА НА УЧАСТКЕ

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕСТРИНСКИХ
ПОСТОВ

ИНФОРМАЦИОННАЯ РАБОТА:

- РАБОТА В КОЛЛ-ЦЕНТРЕ
- КОНСУЛЬТАЦИИ ПАЦИЕНТОВ
У ИНФОМАТОВ

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

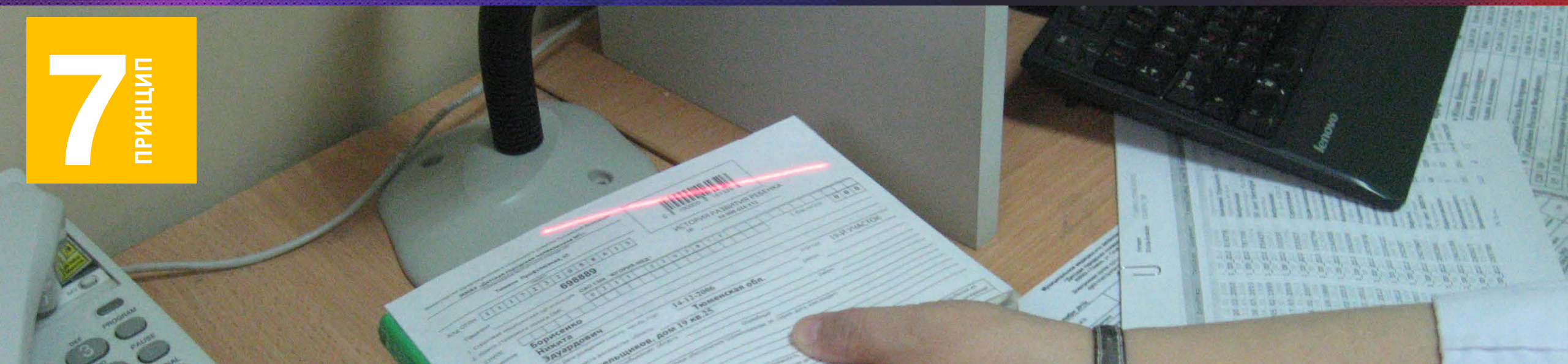
6
ПРИНЦИП



ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ БРИГАД

«ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ»

7 ПРИНЦИП



ОРГАНИЗАЦИЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО КАРТОХРАНИЛИЩА

АМБУЛАТОРНАЯ КАРТА ПАЦИЕНТУ НА РУКИ НЕ ВЫДАЕТСЯ.
ПЕРЕМЕЩЕНИЕ КАРТЫ ПРОИЗВОДИТСЯ ТОЛЬКО ПЕРСОНАЛОМ ПОЛИКЛИНИКИ.
КАРТОХРАНИЛИЩЕ РАЗМЕЩАЕТСЯ В ЗОНЕ, НЕДОСТУПНОЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

УЧАСТКОВЫЙ ТЕРАПЕВТ

- ✓ Ведет прием больных по записи полный рабочий день
- ✓ Диспансеризация
- ✓ Патронаж маломобильных групп
- ✓ Разработка индивидуальных программ реабилитации
- ✓ Санпросвет работа

ДЕЖУРНЫЙ ВРАЧ

- ✓ Ведет амбулаторный прием больных без записи
- ✓ Осуществляет выезды, когда необходимы полномочия врача
- ✓ Продление больничного на дому
- ✓ Санпросвет работа
- ✓ Осмотр трупа

ВЫЕЗДНАЯ БРИГАДА (ФЕЛЬДШЕР)

- ✓ Обслуживает неотложные вызовы и вызовы участкового
- ✓ Выдача больничного на дому

Примечание: число специалистов в каждом подразделении определяется мощностью поликлиники и колебаниями обращений в течение недели и рабочего дня.

Необходим автоматизированный обмен информацией между оператором, врачами и выездными бригадами.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ПОЛИКЛИНИКИ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

ПАЦИЕНТЫ, ОПОЗДАВШИЕ БОЛЕЕ ЧЕМ НА 15 МИН., ПЕРЕЗАПИСЫВАЮТСЯ.

ОСТАНОВКА 1.

МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА ПРОВЕРЯЕТ
МАРШРУТ И ВРЕМЯ ПРИЕМА

ОСТАНОВКА 2.

ПОДГОТОВКА К ПРИЕМУ У ВРАЧА.
ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

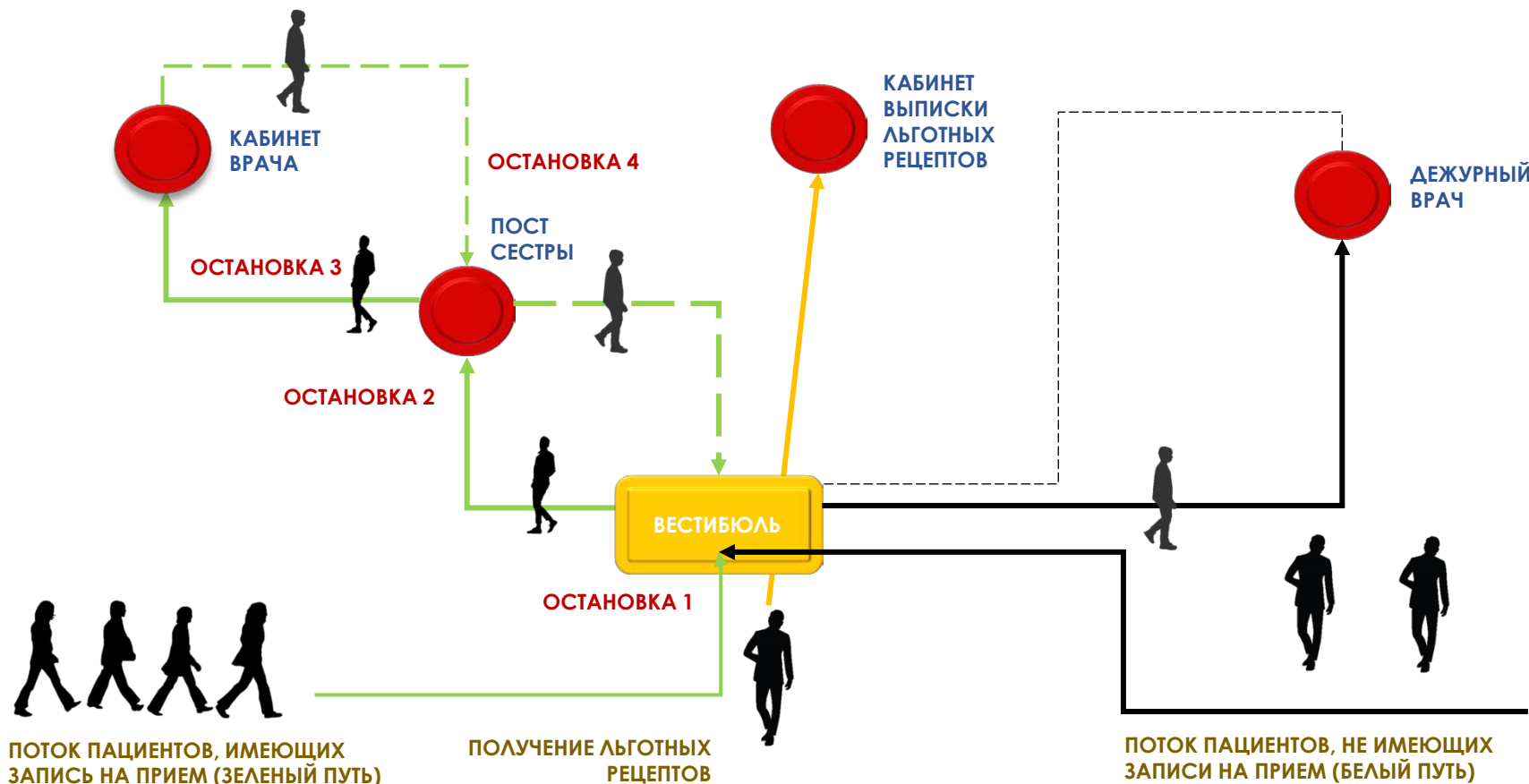
ОСТАНОВКА 3.

ПРИЕМ ВРАЧА

ОСТАНОВКА 4.

ОФОРМЛЕНИЕ НАЗНАЧЕНИЙ ВРАЧА

ПРИМЕЧАНИЕ: ПАЦИЕНТ МОЖЕТ ПРИ
ПОВТОРНОМ ОБРАЩЕНИИ ПРОЙТИ
НЕПОСРЕДСТВЕННО К ВРАЧУ



ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОПЕРАЦИЙ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОЕКТА В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

ДИАГНОСТИКА

- ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УЧРЕЖДЕНИЯ
- АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ
- ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ РЕСУРСОВ
- ПРИВЕРЖЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА

- РАЗРАБОТКА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ ПРОЕКТА
- ОБСУЖДЕНИЕ
- ВНЕСЕНИЕ ПОПРАВОК
- ПОСТРОЕНИЕ МОДЕЛИ
- ПИЛОТНАЯ АПРОБАЦИЯ
- УТВЕРЖДЕНИЕ ОКОНЧАТЕЛЬНОЙ МОДЕЛИ

ВНЕДРЕНИЕ

- ГАРМОНИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ
- СОЗДАНИЕ ДОКУМЕНТОВ
- СОЗДАНИЕ КОМАНД
- ОБУЧЕНИЕ
- СОЗДАНИЕ ЭТАПОВ
- МОНИТОРИНГ
- КОНТРОЛЬ
- КОРРЕКТИРОВКА

СОПРОВОЖДЕНИЕ

- АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ
- ОТЧЕТНОСТЬ
- ИНФОРМИРОВАННОСТЬ
- ПУБЛИЧНОСТЬ
- ЧЕСТНОСТЬ В ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

**В ПРОГРАММЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ОПРЕДЕЛЕНЫ ИЗМЕРЯЕМЫЕ И ДОСТИЖИМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПРОГРАММЫ ДОЛЖНА УЛУЧШАТЬ ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.
ЕСЛИ ВНЕДРЕНИЕ УХУДШАЕТ ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ
ПРИОСТАНАВЛИВАЕТСЯ И ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ АУДИТ.**

ВАРИАНТЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ ОБЪЕКТА

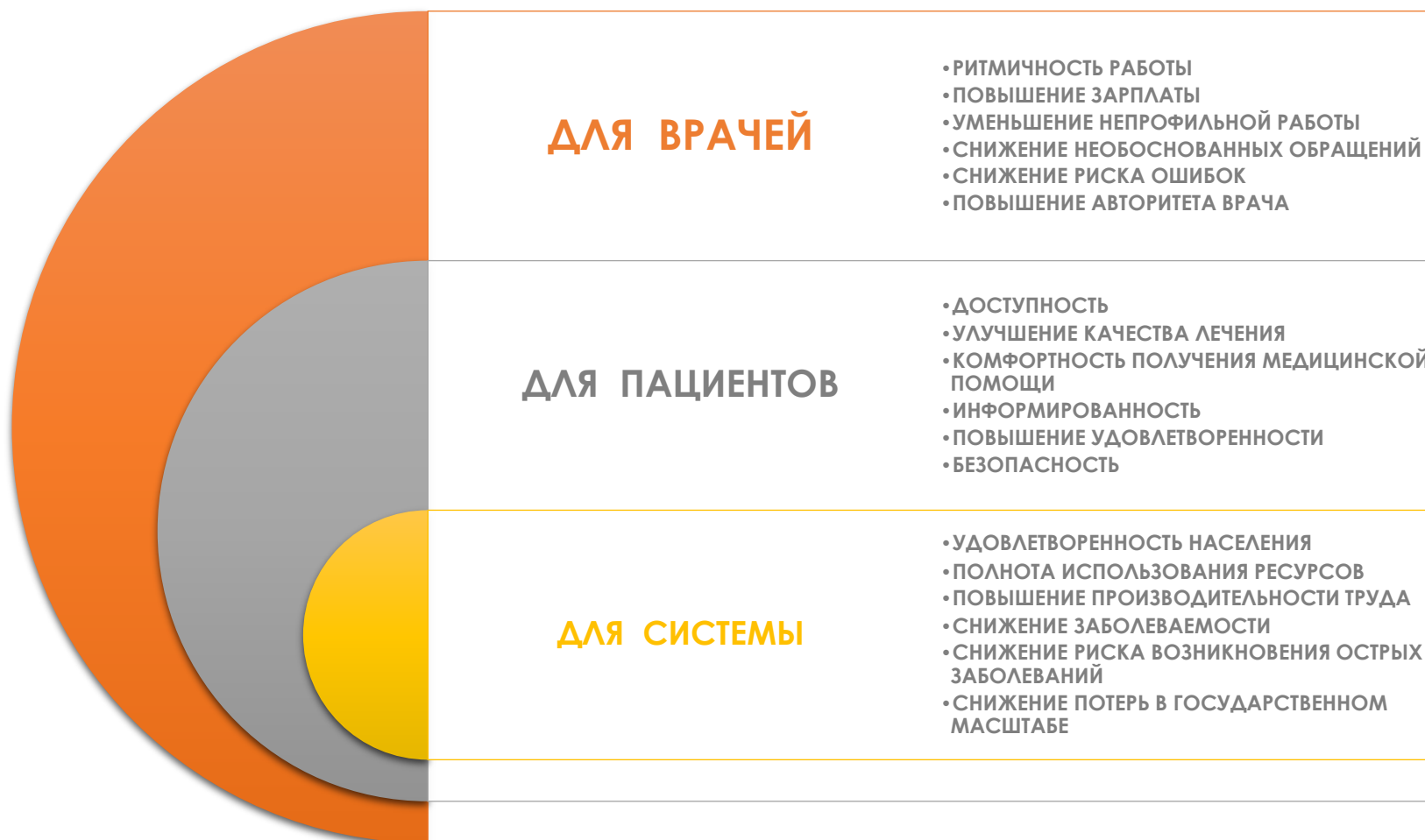
ОЦЕНКУ ГОТОВНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ К ВНЕДРЕНИЮ ПРОЕКТА «ДРУЖЕЛЮБНАЯ ПОЛИКЛИНИКА - ТАТАРСТАНСКИЙ СТАНДАРТ» ОПРЕДЕЛЯЕТ КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН.



РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ПРОЕКТА



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



ХОЛЛ ПОЛИКЛИНИКИ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



КАБИНЕТ ВРАЧА



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru



СЕСТРИНСКИЙ ПОСТ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
minzdrav.tatarstan.ru

