

# Мурманская ГП № 1: пациентоориентированность — основа работы терапевтического отделения поликлиники

■ Сергей Агеев, главный врач ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

*Сегодня термин «пациентоориентированность» стал привычным, и многие медицинские организации работают над тем, чтобы пациенты были удовлетворены всеми аспектами оказания медпомощи, начиная с профессионализма врачей и заканчивая созданием комфортной среды. Для нас пациентоориентированная поликлиника — это слаженная работа достаточно большого количества служб и специалистов.*



За прошедшие три года в нашей поликлинике, как и во всём мурманском здравоохранении, произошли глубочайшие изменения. Нами были изучены и внедрены лучшие практики бережливого производства, элементы московского стандарта.

В поликлинике организованы отделение неотложной помощи, медицинские посты, выездная патронажная бригада для оказания паллиативной медицинской помощи, логистический центр, «открытая регистратура»; внедрены электронный документооборот, запись пациентов посредством инфомата, мобильного приложения, Интернета, логистического центра, регистратуры; введены единые требования к внешнему виду администраторов, стандартизированы правила общения с пациентами, разработан стандарт навигации, созданы комфортные зоны пребывания пациентов.

Всё это позволило изменить облик учреждения, реализовать проект по созданию качественно новой модели пациентоориентированной поликлиники. «Чёткая маршрутизация пациента — достигнутая цель визита» — этот лозунг стал основой работы коллектива. Суть логистики заключается в оптимизации потоковых процессов, перераспределении нагрузки между медперсоналом в зависимости от цели визита пациента и снижении временных затрат.

Основная структурная единица поликлиники — это терапевтическое отделение. В процессе работы над проектом по созданию пациентоориенти-

рованного отделения мы постарались использовать весь накопленный опыт для создания терапевтического отделения нового типа с зоной комфортного пребывания пациентов «PATIENT-зона», зоной врачебного приёма «CLINICL-зона» и зоной комфортного пребывания медицинского персонала «FUNCTIONAL-зона». PATIENT-зона включает входную группу с визуализацией, электронным табло, инфоматом, гардеробом и туалетом для маломобильных групп населения. В зоне входной группы имеется стойка администратора и кабинет дежурного врача. На администратора возложена обязанность первого контакта с пациентом, предоставление справочной информации и распределение по цели визита. Холл для комфортного пребывания пациентов с функциональной музыкой, визуализацией, где пациентов также сопровождает администратор. В прямом доступе для пациентов расположены медицинский пост, кабинет медицинской профилактики, смотровой кабинет, кабинеты заведующего терапевтическим отделением и старшей медицинской сестры. CLINICL-зона включает смотровые кабинеты врача-терапевта участкового. В FUNCTIONAL-зоне расположены ординаторская, комната для отдыха медперсонала, гардероб для медперсонала. В CLINICL-зону пациенты направляются по приглашению врача с использованием радиосвязи в сопровождении администратора холла.

В итоге реализации данного проекта были достигнуты следующие показатели:

— рациональная организация рабочего пространства медперсонала с использованием инструментов Lean-технологий;

— сокращение времени пребывания пациентов в поликлинике в 2,5 раза;

— разделение потоков пациентов;

— уменьшение времени ожидания приёма врача до 17 мин;

— повышение удовлетворённости пациентов на 11,7% с достижением числа удовлетворённых граждан до 77%;

— исполнение плановых показателей по диспансеризации и профилактическим осмотрам более 100%;

— создание зон комфортного пребывания пациентов как результат снижение порога конфликтной настроенности пациентов;

— создание комфортных условий для работы и отдыха медицинского персонала, в целях профилактики профессионального выгорания, создания благоприятного морального климата в коллективе, повышение эмоциональной устойчивости медперсонала к проявлениям конфликтного поведения пациентов;

— внедрение принципов корпоративной культуры.

Таким образом, разработка и имплементация ряда мероприятий в концепции бережливого производства, лучших практик в сфере организации медицинской деятельности, формирование зрелой пациентоориентированной корпоративной культуры даёт возможность реализовать процесс непрерывного совершенствования всех направлений деятельности поликлиники. ■