

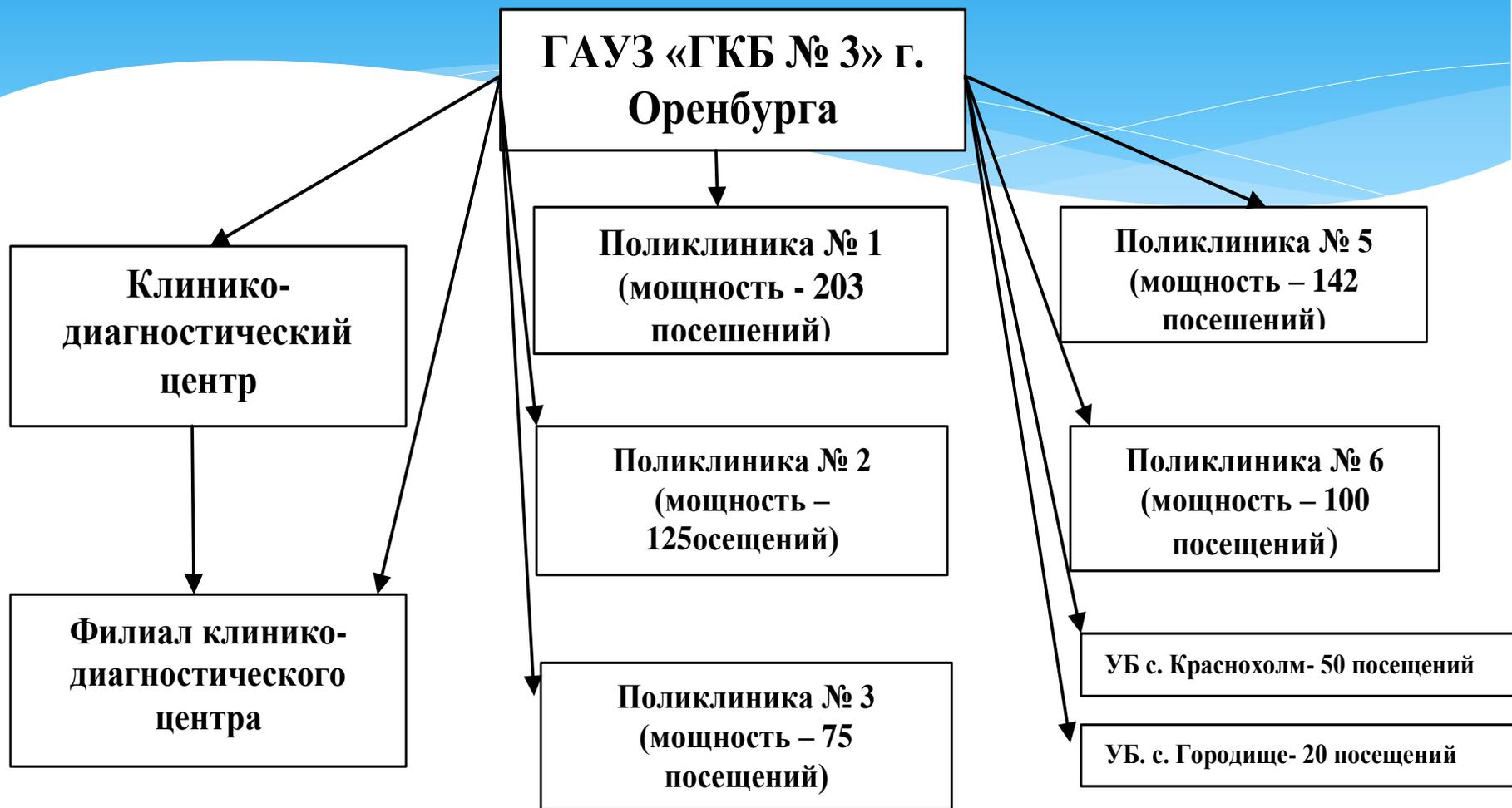
Новые организационные формы работы амбулаторно - поликлинической службы: проблемы, пути решения.

ГАУЗ «ГКБ № 3» г.Оренбурга
Главный врач Д. К. Дурченков
2016г.

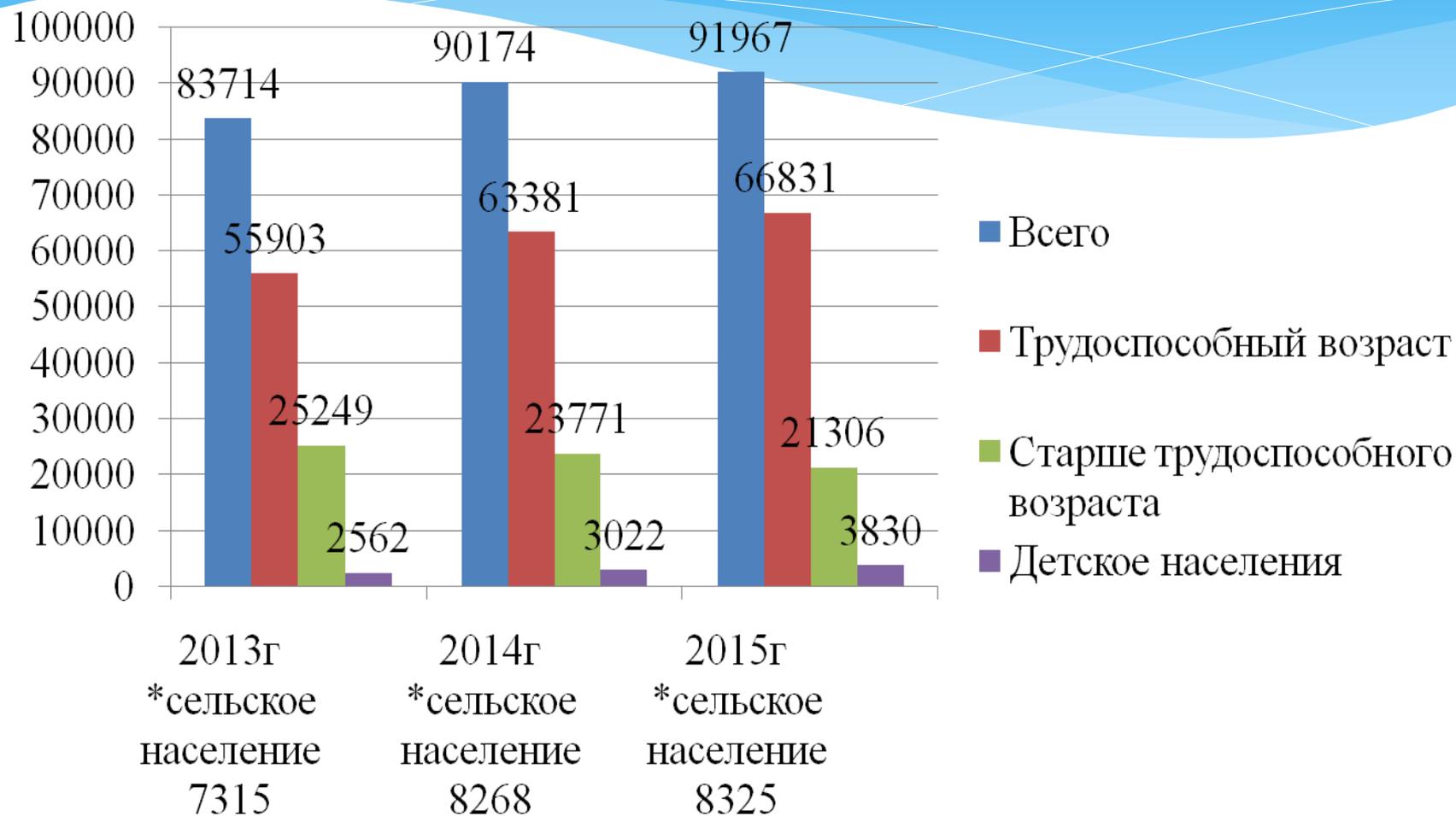
ГАУЗ «ГКБ № 3» г.Оренбурга



Структура ГАУЗ «ГКБ № 3» г. Оренбурга



Структура прикрепленного населения

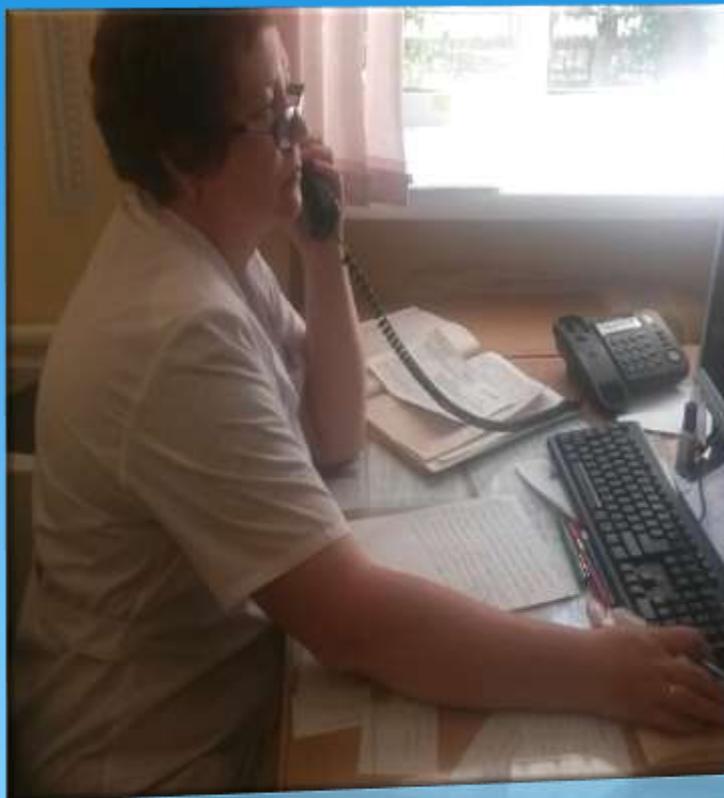


Основные проблемы в работе амбулаторной службы.

1. Большая очередность в регистратурах.
2. Трудности в доступности получения медицинской помощи .
- 3.Повышенная загруженность участковых врачей терапевтов и расширенный перечень видов оказания медицинской помощи, в том числе участие в Федеральных проектах(диспансеризация, ОНЛС, иммунизация и т.д.).
4. Низкая мотивация врачей на достижение целевых показателей работы медицинской организации.

Реформирование работы регистратуры.

- * Расширена электронная запись к участковым врачам-терапевтам и на плановую консультацию (интернет, терминал, телефон) к узким специалистам.
- * Повышение эффективности работы по вызовам врача на дом.
- * Разработаны и внедрены алгоритмы («Опросники») работы с населением для медицинских регистраторов, осуществляющих прием вызова на дом.
- * Проведено обучение 20 медицинских регистраторов на семинарах-тренингах по психоэмоциональной устойчивости и правильной организации работы с пациентами.
- * Проводится работа по определению маршрутизации пациентов: подготовлены стенды по улучшению доступности оказания медицинской помощи и снижению очередности в регистратуру.



Вызов врача на дом.

1. Выделены отдельные номера и телефоны и кабинеты для принятия вызовов на дом.

№ 16.334 REG JCI



ООО "КАЧЕСТВЕННЫЕ РЕШЕНИЯ"

СЕРТИФИКАТ

Настоящим удостоверяется, что

**Мишина
Екатерина Вячеславовна**

прослушала курс:

**«Обслуживание пациентов в регистратуре с учетом
требований международных стандартов ISO 9001,
JCI и внутренних нормативных документов»**

Генеральный директор
ООО "Качественные решения"

Ю. Ф. Воронкова



18-20 мая 2016 г.

г. Оренбург

Образец «опросника» для регистратуры

Начало общения с пациентом по симптомам заболевания

Начните общение с пациентом по данной схеме	
Этапы беседы	
Ход беседы	<p>Что вас беспокоит?</p> <ul style="list-style-type: none">– Когда это началось и какие у вас симптомы заболевания? (температура, давление, рвота, понос, боль, потеря сознания и др.)– Вы выходите из дома? Передвигаетесь ли по квартире самостоятельно?
Сбор анамнеза	<p><i>Выделяем причину обращения и определяем маршрутизацию пациента по карте:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Температура, простудные заболевания– Повышение артериального давления– Головная боль– Заболевания суставов, боль в спине– Боль при онкологическом заболевании– Общее недомогание– Заболевания ЖКТ– Выписки рецептов– Острая боль– Пароксизмальные состояния (обморок, эпилепсия)
Предполагаемая причина обращения	



Уважаемые пациенты! Без обращения в регистратуру вы можете:

В врачебном кабинете получить:

- направление на диспансеризацию;
- направление на флюорографию;
- выписку из амбулаторной карты

каб.
№15

Пройти медицинское обследование
на выявление онкозаболеваний:

- женщинам (смотр. каб.)
- мужчинам (хирург. каб.)

каб.
№16
№2

В кабинете по обслуживанию льготной
категории граждан, получить льготные рецепты
и оформить справки на санаторно-курортное лечение.

каб.
№1

Получить платные услуги:

- справка водителя
- справка на оружие
- при устройстве на работу мед. осмотр

каб.
№15



ПАМЯТКА ДЛЯ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ГАУЗ «ГКБ №3 г.ОРЕНБУРГА»



Не курите в помещениях, а также на территории учреждения, согласно ФЗ №15 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".



Не посещайте учреждение в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического и токсического опьянения.



Ни проносите в учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, взрывные, радиоактивные и иные предметы и средства, наличие которых, либо их использование, может представлять угрозу для безопасности.



Не приводите в учреждение домашних питомцев.



Не пользуйтесь мобильной связью на приеме у Врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.



Не играйте в азартные игры на территории учреждения.



Не размещайте на территории учреждения объявления без разрешения администрации.



Не выполняйте на территории учреждения функции торговых агентов, представителей.

Просим Вас приходить на прием за 10-15 минут до назначенного времени. В случае опоздания, время ожидания приема у Врача будет скорректировано.



Если у Вас нет возможности прийти на прием к Врачу в назначенное время, **сообщите** об этом в **регистратуру**.



Помните, что утаивание или искажение информации о собственном здоровье может повлиять на **эффективность лечения**.



Для получения более точных результатов исследования, просим Вас **выполнить** правила подготовки рекомендованные Врачом.



Уважительно относитесь к другим пациентам и посетителям, к медицинскому и обслуживающему персоналу учреждения, **соблюдайте** общепринятые правила этики и поведения.



Бережно относиться к имуществу учреждения.



Запись на прием к Врачу

Через Интернет:
www.gkb3.ru
регистратура@gb3.ru



По телефону:
77-50-70



При обращении
в регистратуру



Через терминал



Вызов Врача на дом

По телефону:
77-27-70
с 08:00 до 18:00



При обращении
в регистратуру



Определена дата и время посещения Врача



Необходимо сообщить
1) ФИО, дата рождения
2) Адрес
3) Телефон
4) Место работы
5) Жалобы



Прием у Врача



Визит Врача к пациенту

Как прикрепиться к поликлинике!

1

Обратитесь в регистратуру



Просьба иметь при себе:

- 1) Паспорт
- 2) СНИЛС
- 3) Страховой полис

2

Вам оформят амбулаторную карту



Пожалуйста заполните:

- 1) Заявление на прикрепление;
- 2) Согласие на ведение медицинской амбулаторности.

3

Запишитесь на прием к Врачу



Реорганизация работы участковой службы

- 1. Увеличение располагаемого фонда времени в сторону удлинения времени приема участкового терапевта в поликлинике до 5час. 30 мин..**
- 2. Организация оказания неотложной помощи на уровне первичного звена здравоохранения.**
- 3.Выделение отдельного врача для обслуживания вызовов на дому.**
- 4.Открытие отделения медико-социальной помощи для льготных категорий граждан.**
- 5.Повышение нагрузки на кабинет доврачебного приема (выдача направлений на все виды исследования, в т.ч. в рамках ДВН). Разработка алгоритмов оказания экстренной медицинской помощи на уровне доврачебных кабинетов.**

- * **Повышение нагрузки на кабинет доврачебного приема (выдача направлений на все виды исследования, в т.ч. в рамках ДВН).**
- * **Разработка алгоритмов оказания экстренной медицинской помощи на уровне доврачебных кабинетов.**

Алгоритм оказания экстренной медицинской помощи при ОКС

- 1. Обеспечить покой;**
- 2. Измерить АД, ЧСС, ЭКГ;**
- 3. Медикаментозная терапия:**
 - ацетилсалициловая кислота 250-500 мг разжевать; гепарин 10 000 ЕД в/в струйно;
 - при систолическом АД больше 90 мм рт. ст. нитроглицерин 0,5мг 1 табл. под язык с интервалом 5 мин до 3х раз под контролем АД, ЧСС;
 - при тахикардии и АД больше 90 мм рт.ст. пропранолол 2,5мг/мл 1мл по 1мг дробно в/в или беталок зок 1мг/мл 1мл в/в;
 - ненаркотические анальгетики: анальгин 50% 2-4 мл в/м, в/в или баралгин- 5 мл в/м, в/в;
 - при отсутствии эффекта - наркотические анальгетики:
 - морфин 1% 1-4 мл в/в или
 - фентанил 0,005% 1-2 мл в/в медленно, струйно (за 3-5 мин) и дроперидол 0,25% 1-2 мл в/в медленно, струйно;
 - ингаляции кислорода со скоростью потока 2 мл в минуту.
- 4. Показана госпитализация в РСЦ и вызов скорой медицинской помощи.**



ЗАПИСЬ К ВРАЧУ

Телефон тех. поддержки: +7(3532) 44-33-20 (доб.177, 178)

Так же ваши вопросы и пожелания можно направить по Email: hospital3@inbox.ru

← Назад

Выбор времени приема

- 1.Поликлиника №1
- 2.Прием врача-терапевта
- 3.Арестова О. Н.
- 4.30-06-2016

i Каждая ячейка представляет собой период времени, на который оказывается услуга. Темная ячейка означает, что на это время записаться нельзя. Светлые ячейки — это время, на которое можно записаться.

13:30 Время занято	13:45 Время занято	14:00
14:15	14:30	14:45
15:00	15:15	15:30
15:45	16:00	16:15
16:30	16:45	17:00 Время занято
17:15	17:30	17:45 Время занято
18:00 Время занято	18:15 Время занято	18:30 Время занято
18:45 Время занято		

Особенности электронной записи записи на прием к врачу

Созданы и внедрены механизмы формирования электронной записи к врачу:

1. Запись к врачу производится таким образом, что пациент не может самостоятельно записаться в один день к нескольким специалистам.
2. Неприкрепленное население не имеет возможности записаться к специалисту.

Отделение медико - социального помощи льготным категориям граждан



Задачи работы отделения.

Своевременное формирование ежегодных, ежеквартальных заявок по программе ОНЛП и по другим льготам.

- * Обеспечить рациональное использование ЛС на всех этапах оказания медицинской помощи.
- * Осуществление выписки рецептов маломобильным группам населения в т.ч. на дому.
- * Взаимодействие с работниками социальной службы в организации лекарственного обеспечения..
- * Усиление контроля за выпиской ЛС согласно перечня жизненно необходимых лекарственных средств и согласно персонифицированной заявки.
- * Оценка эффективности расходов на лекарственное обеспечение в виде «ABC/VEN-анализа».
- * Повышение доступности оказания медицинской помощи льготным категориям граждан, а так же снижение очередности на получение медицинской помощи данной категории граждан.

Централизованная клинико - диагностическая лаборатория.





Возможности и преимущества централизации лаборатории

Среднее число обслуживаемых пациентов в день 800-1000 человек что составляет 9000-10 000 исследований. Мощность лаборатории до 3000 человек в день.

- * Формирование базы результатов лабораторных исследований, что дает возможность лечащему врачу проводить ускоренный анализ электронной версии результатов (до получения бумажного варианта), а руководителю подразделения проводить анализ обоснованности направлений на исследования.
- * Срок хранения биоматериалов составляет 3 дня, что позволяет провести недостающие исследования без дополнительного забора биоматериалов.
- * Минимизация риска утери результатов исследований.
- * Получение более точных результатов исследований с использованием высококлассного, высокотехнологичного оборудования.

Намеченные пути решения имеющихся проблем

- * Эффективное использование материальных ресурсов путем усиления контроля руководством МО за выполнением объемов по всем видам оказания медицинской помощи и внедрение методики «Прозрачности» использования лабораторно-инструментальных методов исследования.
- * Постоянное проведение анализа основных показателей работы амбулаторной службы в разрезе терапевтических участков (показатели смертности, диспансеризация, профилактические осмотры и др.).
- * Использование системы премирования сотрудников медицинской организации с целью повышения мотивации на качественное оказание медицинской помощи.
- * Взаимодействие с медицинскими образовательными учреждениями с целью улучшения кадрового потенциала (целевое обучение студентов) и повышения профессионального уровня медицинских работников.
- * Продолжить в 2016 году «выездные» формы работы по организации медицинской помощи сельским жителям.