



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН



БЕРЕЖЛИВОЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВО  
БАШКОРТОСТАН

# 21 критерий «НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ» В ГБУЗ РБ ГБ г.Кумертау

Докладчик: Астахов Олег Анатольевич  
Главный врач  
ГБУЗ РБ ГБ г.Кумертау



## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

Миссия учреждения: «Мы работаем для Вашего здоровья, используя опыт и профессионализм, улучшая качество жизни»

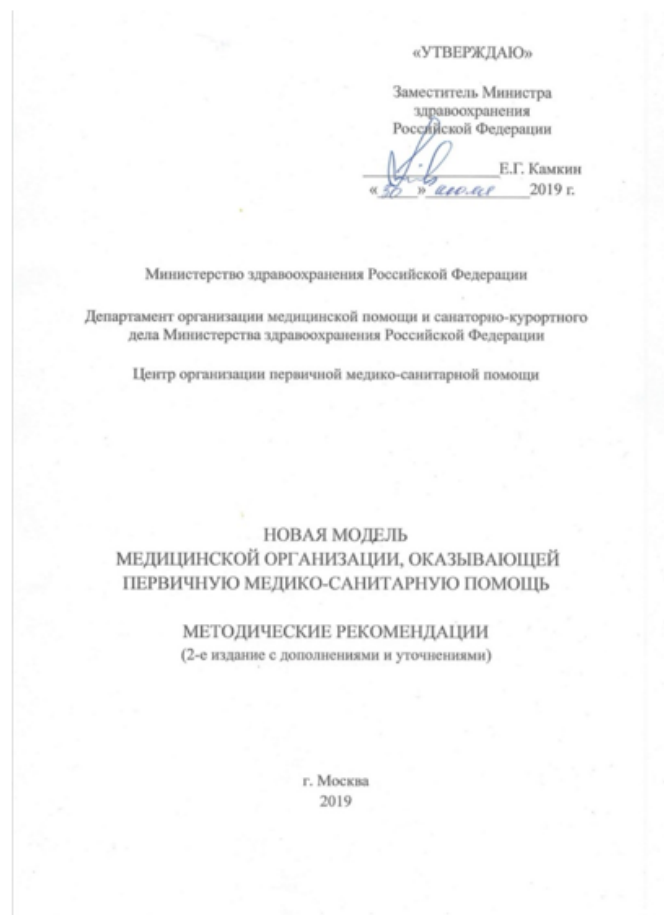
Дата начала: 23.10.2017г.

Состав рабочей группы:

- 1) Главный врач Астахов О.А.
- 2) И.О.заведующего ОУКМПИСР Сорокопудова О.М.
- 3) Заведующий поликлиникой Нигматуллина Р.Р.
- 4) Заместитель главврача по детству Исянчурина Д.С.
- 5) Главная медицинская сестра Танатарова Н.Б.
- 6) Заведующий КДО Гизатуллина Р.Р.
- 7) Старшая медицинская сестра городской поликлиники Биктимирова А.А.



**Разработана первая редакция критериев «Новой модели медицинской организации».  
В основе достижения – работа с поликлиникой как целостной системой с едиными подходами  
в организации оказания медицинской помощи**



## 9 БЛОКОВ

1. Потоки пациентов
2. Качество пространства
3. Управление запасами
4. Стандартизация процессов
5. Качество медицинской помощи
6. Вовлеченность персонала в улучшение процессов
7. Формирование системы управления
8. Доступность медицинской помощи
9. Эффективность использования оборудования



# УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

## ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА



## ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА



## Ермолаевская районная больница ГБУЗ РБ ГБ г.Кумертау

Было



Стало





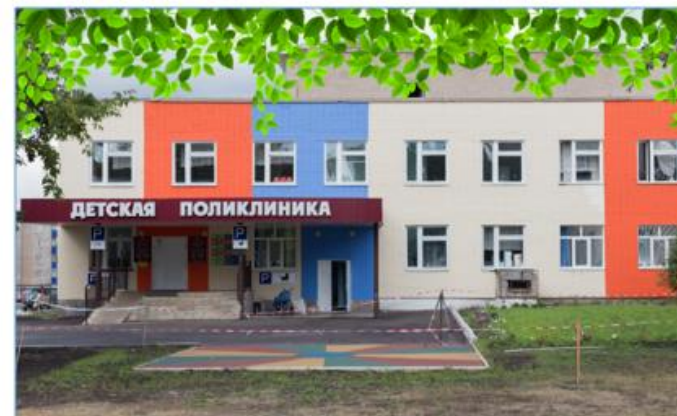
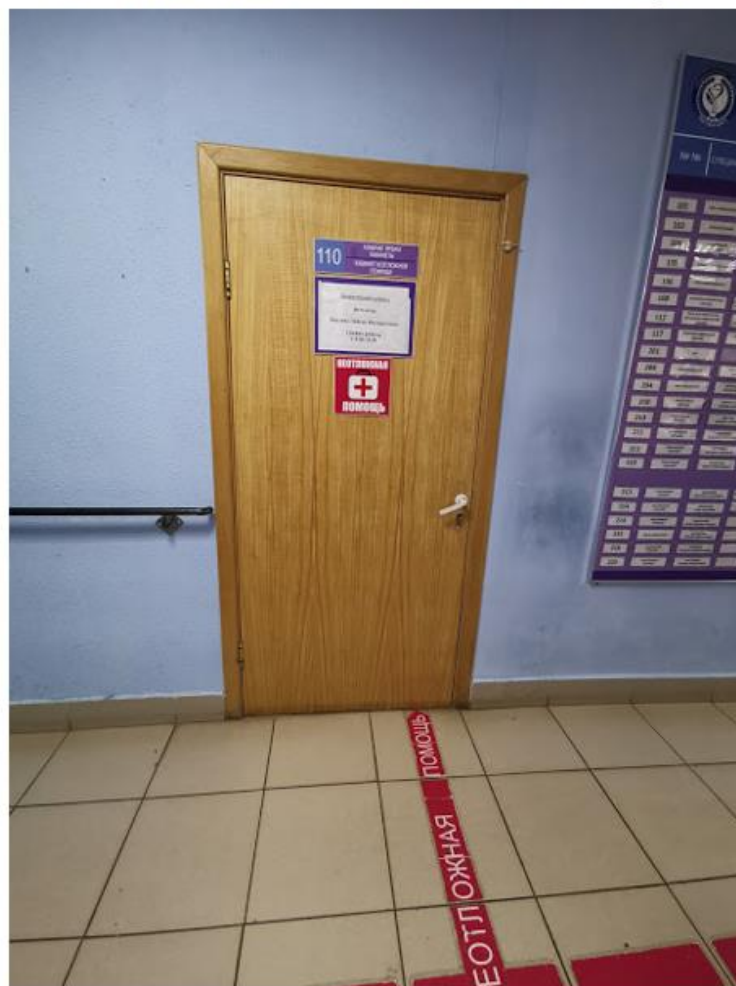
## УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ





# УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

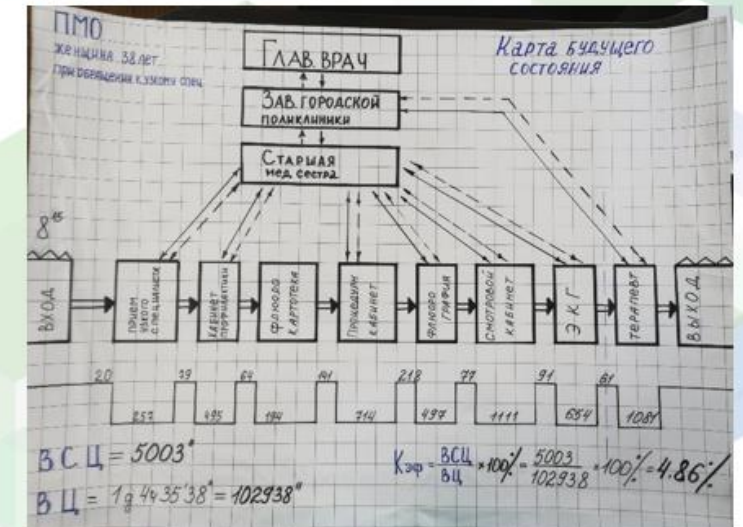
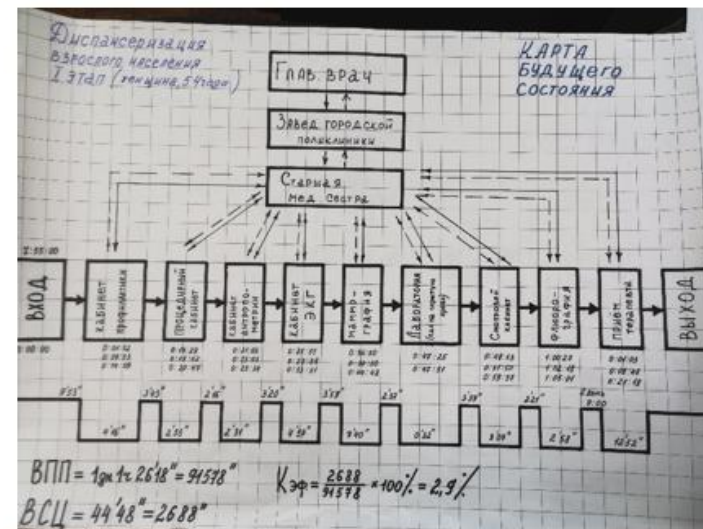
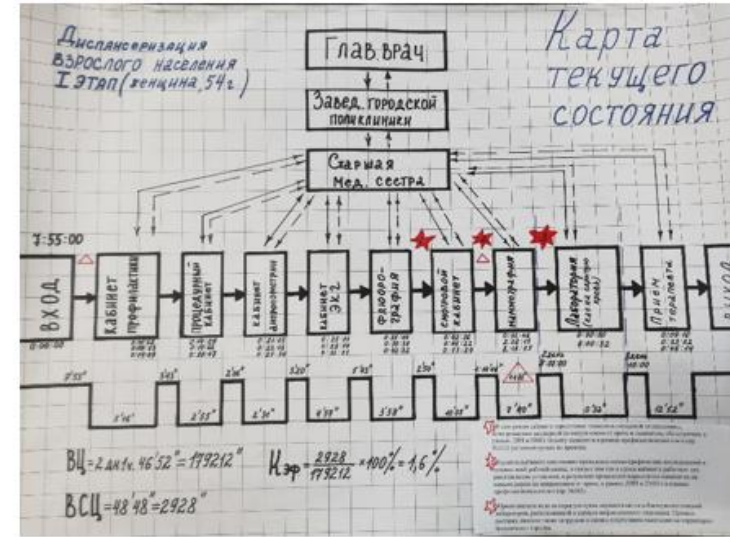
КАБИНЕТ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ





# УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

## Диспансеризация взрослого населения



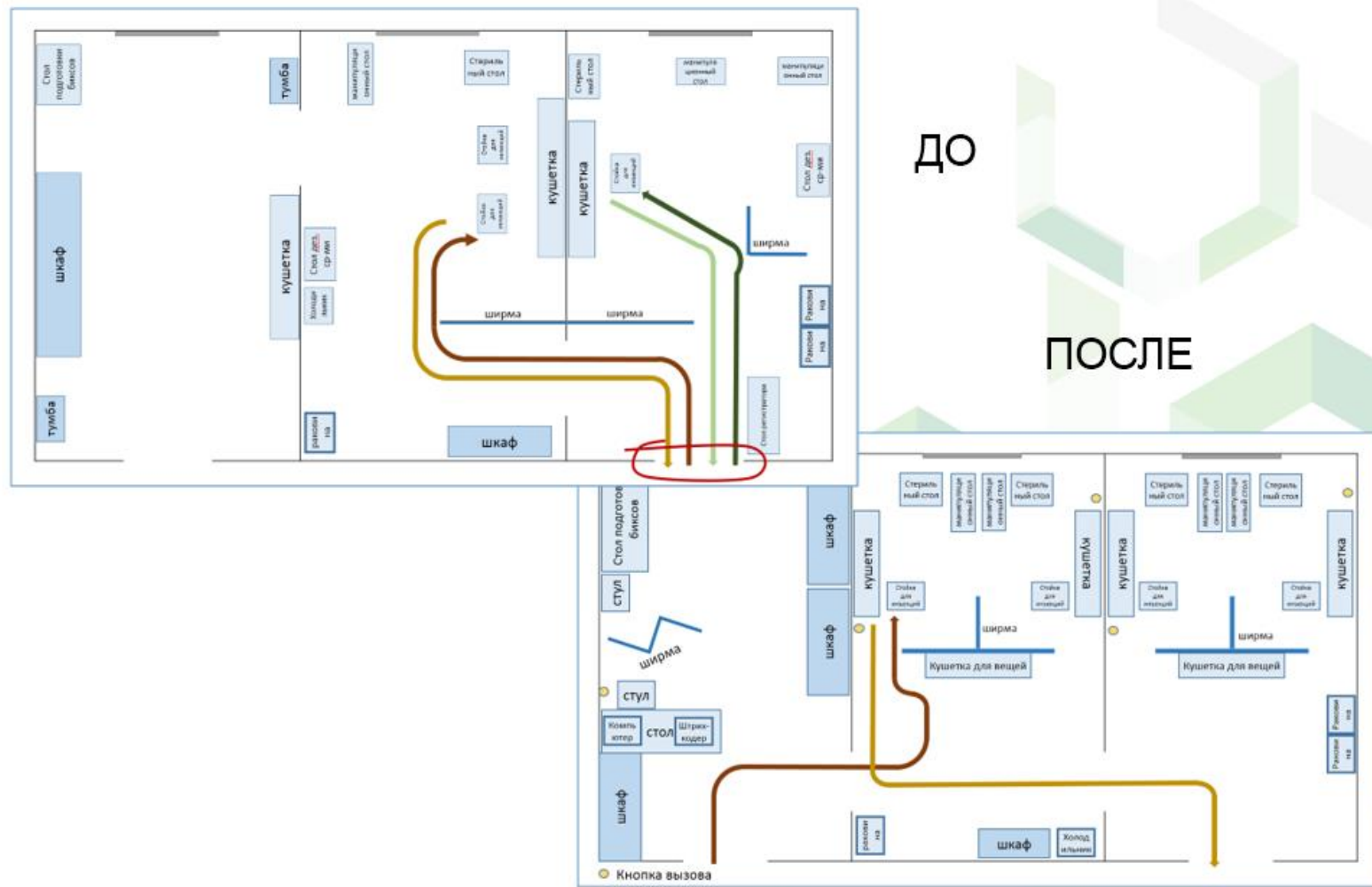


# УПРАВЛЕНИЕ ПОТОКАМИ ПАЦИЕНТОВ

## ПРОЦЕДУРНЫЙ КАБИНЕТ



## ДИАГРАММА СПАГЕТТИ ДО И ПОСЛЕ

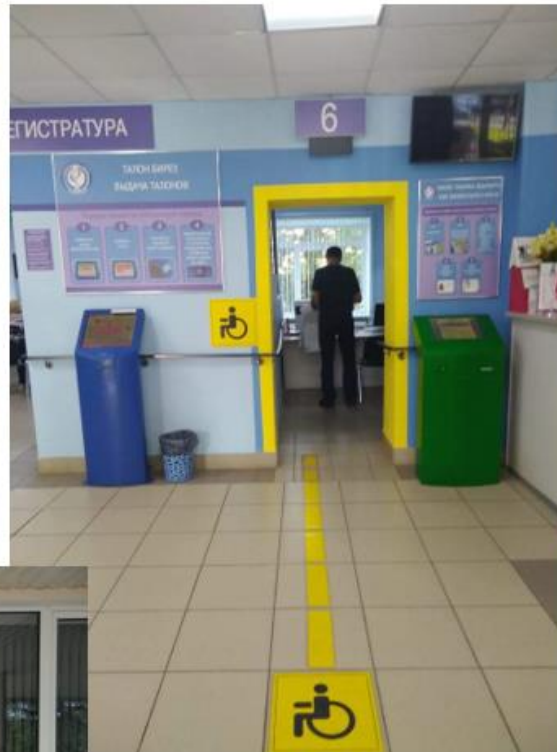






# КАЧЕСТВО ПРОСТРАНСТВА

## ДОСТУПНАЯ СРЕДА



# КАЧЕСТВО ПРОСТРАНСТВА



## Навигация





## КАЧЕСТВО ПРОСТРАНСТВА





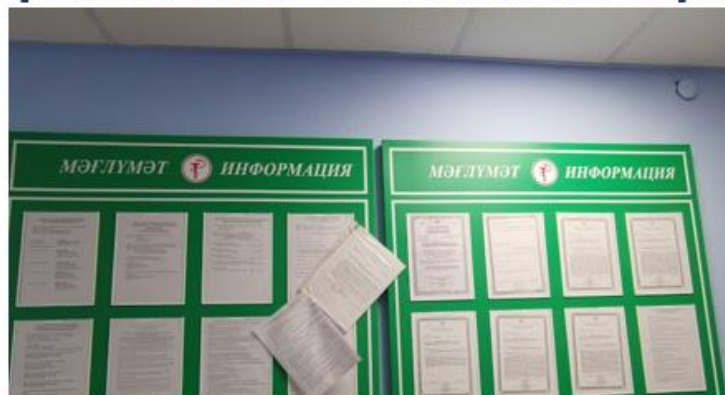
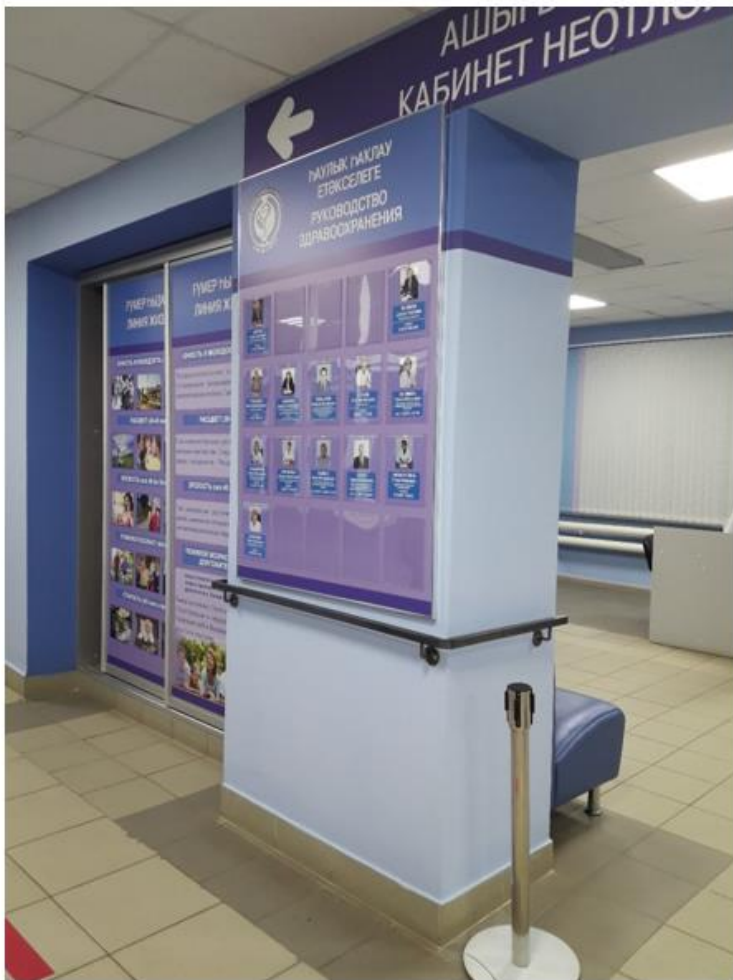
## КАЧЕСТВО ПРОСТРАНСТВА

### ЗОНА КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ





# ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Портал государственных и муниципальных услуг</p> <p>Информат<br/>Запись к любому специалисту при наличии полиса ОМС</p> | <p><b>40-100</b><br/>Номер Единой регистратуры</p> <p>Записывайтесь, когда и где Вам удобно!<br/>Экономьте свое время!</p> | <p>К врачу по предварительной записи!</p> <p>Мобильная версия доступна каждому абоненту 1301 код 301 БЕСПЛАТНО!<br/>Участковый терапевт, педиатр, стоматолог, гинеколог, дерматолог, вызов врача на дом</p> |
|--|--|---|



# УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ

## Проект «Бережливые закупки»





## УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ





# СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

## Завершенные процессы:

- Диспансеризация взрослого населения;
- Профилактические медицинские осмотры;
- Предварительная запись на прием к врачу;
- Распределение потоков пациентов в т.ч. по неотложным состояниям;
- Проведение вакцинопрофилактики.

| ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау  |                                      | Стандартная операционная процедура (СОП) |                 | СОП.0 001-2018<br>Лист 1 из 2 |  |
|---|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------------|--|
| Предварительная запись пациентов на прием к врачу по телефону |                                      |  |                 |                               |  |
|   |                                      |  | Подпись         | Дата                          |  |
| Утверждено  | Главный врач                         | Астахов О.А.                             |                 | 23.07.2019                    |  |
| Разработано   | Ст. медсестра                        | Чеснокова М.Г.                           |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано   | Главный внештатный специалист по СМК | Сорокопудова О.М.                        |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано   | Главная медсестра                    | Танатарова Н.Б.                          |                 | 23.07.2019                    |  |
| Дата Введения   | Срок действия                        |  | Дата пересмотра |                               |  |
| 23.07.2019  |                                      |  |                 |                               |  |

**Назначение СОП.** Настоящая операционная процедура действует на всей территории ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау. Соблюдение настоящей СОП является обязательным для регистраторов ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау, осуществляющих оказание доступной помощи к врачу по телефону.

| ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау   |                                   | Стандартная операционная процедура (СОП) |                 | СОП.0 001-2019<br>Лист 1 из 2 |  |
|--|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------------------|--|
| 1. По предварительной записи пациентов к врачу при обращении в регистратуру. |                                   |  |                 |                               |  |
|  |                                   |  | Подпись         | Дата                          |  |
| Утверждено   | Главный врач                      | Астахов О.А.                             |                 | 23.07.2019                    |  |
| Разработано  | Ст. медсестра                     | Чеснокова М.Г.                           |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано  | Гл. внештатный специалист по СМК. | Сорокопудова О.М.                        |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано  | Главная медсестра                 | Танатарова Н.Б.                          |                 | 23.07.2019                    |  |
| Дата Введения  | Срок действия                     |  | Дата пересмотра |                               |  |
| 05.02.2019   |                                   |  |                 |                               |  |

**Назначение СОП:** Настоящая операционная процедура действует на всей территории ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау. Соблюдение настоящей СОП является обязательным для регистраторов ОБМС кабинета «Единая регистратура» ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау, осуществляющих оказание доступной помощи пациентам к врачу при обращении в регистратуру.

**Сокращения:** ГБУЗ РБ ГБ – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения РБ городская больница.

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Требования к специалистам и вспомогательному персоналу, включая требования</b> |   |
| Перечень специалистов, участвующих в оказании услуги                                 | Медицинский регистратор имеющий среднее профессиональное образование по специальности «Медицинский регистратор», регистратор, имеющий высшее или среднее профессиональное образование. Владениями практическими навыками работы на персональном компьютере. |
| <b>2. Требования к обеспечению безопасности труда медицинского персонала</b>         |   |
| Требования по безопасности труда при работе с ПК.                                    | Соблюдать правила по охране труда и пожарной безопасности, правила работы с персональной документацией. Беречь персональный компьютер от механических повреждений.  |
| <b>3. Условия выполнения: амбулаторное.</b>  |   |
| <b>4. Материальные ресурсы</b>   |   |
| Приборы  | Персональный компьютер с программным обеспечением, программа РМБИС РБ.  |
| Прочий материал  | График приема врачей специалистов, территориально привязанные участки, ларьяковая ручка, степлер, стол, стул.   |

| ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау   |  | Стандартная операционная процедура (СОП) |                 | СОП.0 001-2019<br>Лист 1 из 13 |  |
|--|--|--|-----------------|--------------------------------|--|
| Порядок проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения. |  |  |                 |                                |  |
|  |  |  | Подпись         | Дата                           |  |
| Утверждено   | Главный врач                               | Астахов О.А.                             |                 | 06.05.2019                     |  |
| Разработано  | Старшая медицинская сестра Центра здоровья | Алипова Е.А.                             |                 | 06.05.2019                     |  |
| Согласовано  | Заведующий городской поликлиникой          | Нигматуллина Р.Р.                        |                 | 06.05.2019                     |  |
| Согласовано  | Срок действия                              |  | Дата пересмотра |                                |  |
| 06.05.2019   | 06.05.2024                                 |  |                 |                                |  |

**1. Назначение:** Настоящая операционная процедура действует на территории зоны ответственности ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау и определяет порядок и степень ответственности всех должностных лиц амбулаторно-поликлинической службы в процессе проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения.

**2. Область применения и ответственность:**  
 2.1. Процедура распространяется на работников ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау, участвующих в процессе проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения.  
 2.2. Ответственность за разработку и внедрение данной процедуры несет лично ответственное за управление качеством медицинской помощи и стратегия развития ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау.

**3. Сокращения**  
 ГБУЗ РБ ГБ – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения РБ городская больница.  
 СОП – стандартная операционная процедура.  
 ДПП – диспансеризация взрослого населения.

| ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау  |                                      | Стандартная операционная процедура (СОП) |                 | СОП.0 001-2018<br>Лист 1 из 2 |  |
|---|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------------|--|
| Предварительная запись пациентов на прием к врачу по телефону |                                      |  |                 |                               |  |
|   |                                      |  | Подпись         | Дата                          |  |
| Утверждено  | Главный врач                         | Астахов О.А.                             |                 | 23.07.2019                    |  |
| Разработано   | Ст. медсестра                        | Чеснокова М.Г.                           |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано   | Главный внештатный специалист по СМК | Сорокопудова О.М.                        |                 | 23.07.2019                    |  |
| Согласовано   | Главная медсестра                    | Танатарова Н.Б.                          |                 | 23.07.2019                    |  |
| Дата Введения   | Срок действия                        |  | Дата пересмотра |                               |  |
| 23.07.2019  |                                      |  |                 |                               |  |

**Назначение СОП.** Настоящая операционная процедура действует на всей территории ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау. Соблюдение настоящей СОП является обязательным для регистраторов ГБУЗ РБ ГБ г. Кумертау, осуществляющих оказание доступной помощи к врачу через телефон.

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Требования к специалистам и вспомогательному персоналу</b>             |  |
| Перечень специалистов, участвующих в оказании услуги                         | Медицинский регистратор имеющий среднее профессиональное образование по специальности «Медицинский регистратор», регистратор или администратор имеющий высшее или среднее профессиональное образование. Владениями практическими навыками работы на персональном компьютере. |
| <b>2. Требования к обеспечению безопасности труда медицинского персонала</b> |  |
| Требования по безопасности труда при работе с ПК.                            | Соблюдать правила по охране труда и пожарной безопасности, правила работы с персональной документацией. Беречь персональный компьютер от механических повреждений.   |
| <b>3. Условия выполнения: амбулаторное.</b>                                  |  |
| <b>4. Материальные ресурсы</b>   |  |
| Приборы  | Информ с программным обеспечением, программа РМБИС РБ.   |
| Прочий материал  | Медицинский стропильный пазик, папка.  |





# КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

## «Семь П» - стандарт делового общения

### П1. Приветствие.

- ✓ Доброе утро» с 9.00 до 12.00, «Добрый день» с 12.00 до 17.00, «Добрый вечер» с 17.00 до 21.00.
- ✓ Здравствуйте.

### П2. Представление. (называется медицинская организация, свое имя, должность. Уточняется имя пациента).

- ✓ Медицинская сестра приемного отделения...
- ✓ Как я могу к Вам обращаться?

### П3. Причина (объяснение цели обращения, звонка).

- ✓ Чем я могу Вам помочь?
- ✓ Я Вас слушаю?
- ✓ Чем мы можем быть Вам полезны?

### П4. Проблема (обсуждение вопроса).

- ✓ Выслушать собеседника, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы.
- ✓ Оформить медицинскую документацию.
- ✓ Предоставить пациенту информацию и ответить на вопросы.

### П5. Подведение итогов обсуждения. (уточнить удовлетворенность полученной информацией)

- ✓ Я ответила на Ваши вопросы?

### П6. Признательность: выражение благодарности.

- ✓ Спасибо за звонок, визит.
- ✓ Приятно было с вами побеседовать

### П7. Прощание. Попрощаться, завершить разговор позитивно

- ✓ До свидания, всего доброго.
- ✓ До встречи.

| НЕПРАВИЛЬНЫЙ   | ПРАВИЛЬНЫЙ   |
|--|--|
| Что? Я не поняла.  | Я Вас не расслышала.   |
| Говорите громче  | Извините, повторите, пожалуйста  |
| Очень об отсутствии специалиста, времени для записи                                | К сожалению, специалист свободен не  |
| Оригинала (повесили трубку)  | работает. Вам будет удобно прийти в понедельник?   |
| Все занято   | К сожалению, на 15.00 у терапевта есть запись. А в 16.30 вам удобно?                     |
| Вам необходимо зафиксировать информацию в сознании пациента и в своей документации | Вы записаны. Вы записаны в хирургию в субботу 12 апреля на 14.30                         |
| Вам необходимо срочно прервать разговор  | Ждите. Подождите, пожалуйста, пока я отвечу на звонок?                                   |
| Вам задали вопрос, на который Вы не знаете ответа                                  | Я не знаю. Я Убедите, пожалуйста, в сей-час  |
| Я не в курсе   | Понятия не знаю  |
| Вам нужно подсказать, что пациент должен сделать                                   | Хороший вопрос... в уточню для Вас   |
| Так не получится. Вы должны... Вам нужно... Делайте, как хотите...                 | Для вас имеет смысл сначала записаться на УЗИ, а потом с результатами идти к специалисту |
|  | Лучше всего Вам...   |

### Алгоритм действий медицинского регистратора при входящих телефонных звонках

1. поприветствовать, представиться, выразить готовность к телефонному разговору («Здравствуйте, регистратура ... , имя, отчество, я Вас слушаю»).
2. Выслушать собеседника, зафиксировать основные моменты и повторять ключевые фразы, задавать уточняющие вопросы.
3. При неясности вопроса собеседника, уточнить информацию.
4. Предоставить информацию и ответить на вопрос.
5. Уточнить удовлетворенность полученной информацией («Я ответила на Ваш вопрос?»).
6. Попрощаться, завершить разговор позитивно («До свидания, всего доброго»).



Регистратура — самое «горячее» место поликлиники. От работы регистраторов во многом зависит, с каким настроением пойдет дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом.

## Медицинскому Регистратору



Составитель: медицинский психолог Зеленина Л.В. ГБУЗ РБ ТБ в Кунертоу 2018г.



# КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



Кардишкола  
Занятие №1.  
Факторы риска ССЗ. Атеросклер





# ДОСТУПНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики  
Башкортостан городская больница г. Кумертау

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
О.А. Астахов  
«01» \_\_\_\_\_ 2019г.

Алгоритм действий регистратора, для обратной связи не  
дозвоившихся пациентов.

**Цель:** Предоставление достоверной информации оказания медицинских услуг населению.

**Оснащение:**

- телефон
- ПК с программным обеспечением, программа Промед, «АРМ регистратура»
- графики приема врачей, участки территориально прикрепленные участки.
- ПК с программным обеспечением, связь Мегафон.

**Алгоритм действий:**

1. Загрузка программы «Мегафон»
2. Открытие вкладки «История звонков»
3. Регистрация не дозвонившихся номеров в журнал
4. Обзвон не дозвонившихся номеров
5. Приветствует пациента, указывает структурное подразделение.
6. Объясняет причину звонка (поступил звонок по единому номеру 40-100 от Вас, Вы смогли до нас дозвониться?).
7. Выясняет у пациента причину, по которой звонили, узнает, может ли чем-нибудь помочь в данное время:



## ДОСТУПНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

ГРАФИК ПРИЕМА ВРАЧЕЙ-ПЕДИАТРОВ ГБУЗ РБ ЦГБ г.Кумертау

| № участка | № каб.            | ФИО врача                                      | Пн                      | Вт                        | Ср                        | Чт                       | Пт                       |
|-----------|-------------------|--|-------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1         | 301               | ИСХАКОВА Равзиля Фариховна                     | 8:00-11:00              | 11:00-14:00               | 14:00-17:00               | 16:00-19:00              | 8:00-11:00               |
| 2         | 210               | АБДУЛВАХИДОВА Роксана Ядгаровна                | 11:00-14:00             | 14:00-17:00               | 11:00-14:00               | 8:00-11:00               | 17:00-20:00              |
| 3         | 211               | ШИГАПОВА Райса Раисовна                        | 14:00-17:00             | 16:00-19:00               | 8:00-11:00                | 11:00-14:00              | 11:00-14:00              |
| 4         | 201               | АКАШЕВА Любовь Александровна                   | 14:00-17:00             | 16:00-19:00               | 8:00-11:00                | 8:00-11:00               | 11:00-14:00              |
| 5         | 307               | ВАЛИДОВА Римма Равиловна                       | 17:00-20:00             | 14:00-17:00               | 8:00-11:00                | 11:00-14:00              | 11:00-14:00              |
| 6         | 306               | ПЕТРОВА Татьяна Васильевна                     | 08:00-11:00             | 08:00-11:00               | 08:00-11:00               | 08:00-11:00              | 08:00-11:00              |
| 7         | 312               | ПРИЩЕПО Татьяна Викторовна                     | 8:00-11:00              | 11:00-14:00               | 14:00-17:00               | 16:00-19:00              | 8:00-11:00               |
| 9         | 207               | ИСХАКОВА Римма Хайретдиновна                   | 09:00-12:00             | 09:00-12:00               | 09:00-12:00               | 09:00-12:00              | 09:00-12:00              |
| 10        | 305               | САЙФУЛЛИНА Савия Касимовна                     | 11:00-14:00             | 14:00-17:00               | 17:00-20:00               | 8:00-11:00               | 8:00-11:00               |
| 11        | 306               | БУКАНБАЕВА Фагиля Хамитовна                    | 8:00-11:00              | 16:00-19:00               | 8:00-11:00                | 11:00-14:00              | 14:00-17:00              |
| 12        | 210               | ДОНЦОВА Оксана Андреевна                       | 17:00-20:00             | 8:00-11:00                | 8:00-11:00                | 11:00-14:00              | 14:00-17:00              |
| 13        | 311               | РЯХОВСКАЯ Екатерина Николаевна                 | 11:00-14:00             | 8:00-11:00                | 17:00-20:00               | 14:00-17:00              | 11:00-14:00              |
| 14        | 307 каб. сентябрь | ВАЛИДОВА Римма Равиловна<br>с 22.09.2015       | 8:00-11:00              | 11:00-14:00               | 14:00-17:00               | 11:00-14:00              | 8:00-11:00               |
|           | 207 каб. октябрь  | ИСХАКОВА Равзиля Фариховна<br>16.09-31.10.2015 | 8:00-11:00              | 11:00-14:00               | 14:00-17:00               | 16:00-19:00              | 8:00-11:00               |
| 15        | 312               | ЯКОВЛЕВА Анна Ивановна                         | 17:00-20:00             | 14:00-17:00               | 11:00-14:00               | 8:00-11:00               | 11:00-14:00              |
| 8         | с.Маячное         | САЙФУЛЛИНА Савия Касимовна                     | с.Маячное<br>8:00-11:00 | дет.пол-ка<br>14:00-17:00 | дет.пол-ка<br>17:00-20:00 | с.Маячное<br>11:00-13:00 | дет.пол-ка<br>8:00-11:00 |



# ДОСТУПНОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ



**3 марта**

**ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ**

**СУББОТНИК ЗДОРОВЬЯ** за 1 день

1949  
1949  
1951  
1955  
1959  
1961  
1964  
1967  
1973  
1976  
1979  
1982  
1985  
1988  
1991  
1994  
1997

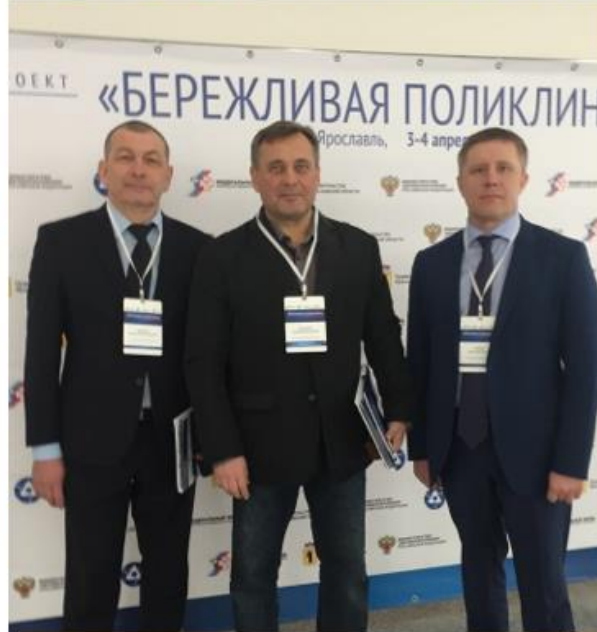
годы рождения

9:00-12:00





## ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА В УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ





Спасибо за внимание!

