

Эффективное  
управление  
медицинскими кадрами



# «Сахалинская практика доступной медицины»

Докладчики:

Руководитель проектного офиса, заместитель главного врача по информационным технологиям ГБУЗ Городская поликлиника №4 г. Южно-Сахалинска Молчанов Я.В.

Главный внештатный специалист по терапии МЗ Сахалинской области, И.о. главного врача ГБУЗ Городская поликлиника №4 г. Южно-Сахалинска Ефимов А.С.



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ



## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

ОБЕСПЕЧЕНИЕ 100% ДОСТУПНОСТИ  
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

## ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Обеспечить доступность медицинской помощи в амбулаторных подразделениях медицинских организаций по критериям:

- ✓ время приема в неотложной форме
- ✓ ожидание планового приема участковым врачом-терапевтом, врачом-педиатром, врачом общей практики
- ✓ сроки проведения консультаций врачей-специалистов

- не более 2-х часов

- до 24-х часов

- до 7-ми дней





~~КЛАССИЧЕСКАЯ  
РЕГИСТРАТУРА~~

**Единый контакт-центр** – один короткий номер «1300» для всей области:

- Запись на прием к врачу, вакцинацию и т.п.
- Единая точка входа по всем вопросам оказания медицинской помощи.
- Получение обратной связи по организации здравоохранения в субъекте

АДМИНИСТРАТОР

«Классические» регистратуры убрали из поликлиник. Пациентов на входе встречают **Администраторы**, которые помогают им записаться на плановый прием к врачу через инфомат, контакт-центр, а так же маршрутизируют их в кабинет неотложной помощи и доврачебный кабинет. Так же консультируют пациентов по общим вопросам.

Госуслуги



Инфоматы



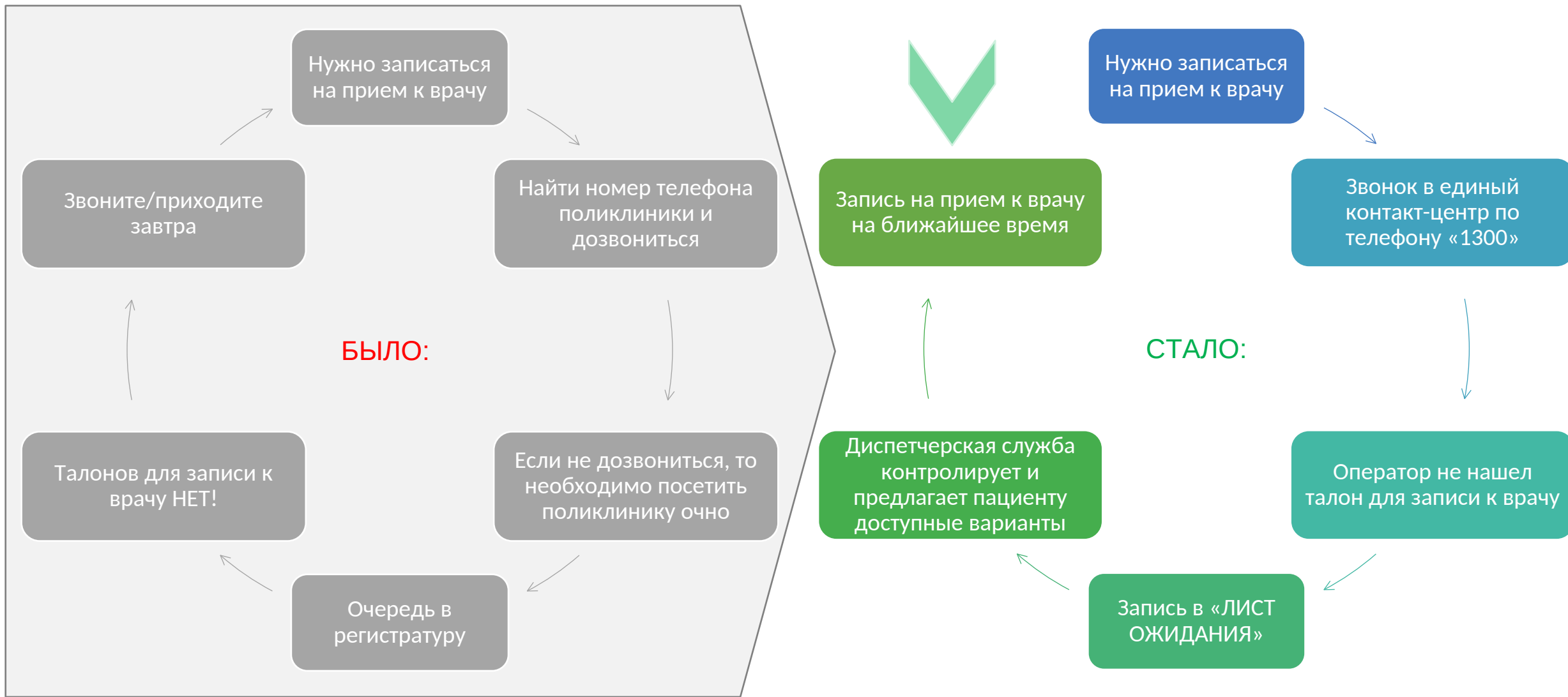
Региональный портал

Расширенный функционал по сравнению с федеральным порталом

«ЛИСТ ОЖИДАНИЯ»

- ✓ Не «теряем» пациентов – факт обращения в медицинскую организацию для записи на прием к врачу фиксируется и должен иметь результат
- ✓ Пропущенные звонки обрабатываются операторами контакт-центра
- ✓ Больше не требуется звонить повторно! Осуществить запись и уведомить пациента об этом - задача диспетчерской службы.
- ✓ Функционал «листа ожидания» доступен на региональном портале медицинских услуг

# Новый маршрут записи на прием к врачу



# Простое решение – значительный результат

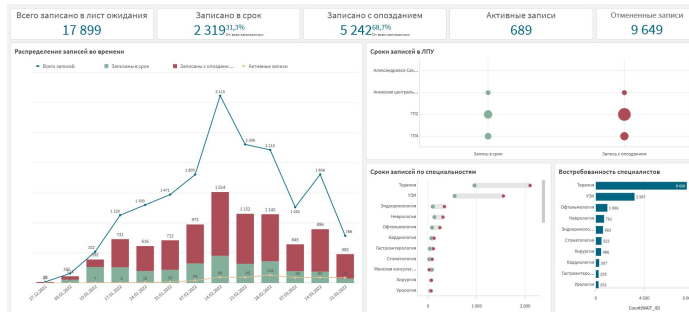
- ✓ Одинаковый подход к составлению расписания
- ✓ Контроль составления расписания в офисе

БЫЛО  
3653

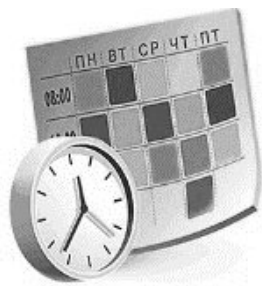
+ 50% ячеек в расписании

СТАЛО  
5572

ТАЛОНЫ К ВРАЧАМ-ТЕРАПЕВТАМ НА НЕДЕЛЮ



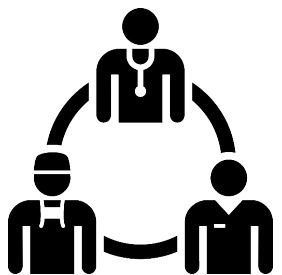
- ✓ С 1 января 2022 года в лист ожидания было записано больше 17 тысяч человек – это пациенты, которые могли не попасть на прием к врачу в момент первого обращения
- ✓ Больше 50% пациентов отменили запись - получили необходимую информацию от медицинских регистраторов без записи на прием к врачу (в основном вопросы оформления медицинской документации)



Единая  
диспетчерская  
служба

Маршрутизация  
пациентов между  
поликлиниками

При необходимости  
задействуем кадровый  
резерв и стационары



# Обратная связь от пациентов

После посещения пациентом врача проводится опрос при помощи:

- Роботизированной системы
- Push-уведомлений

Пациентам предлагается оценить, по пятибалльной шкале:

1. Доступность записи на прием
2. Удовлетворенность посещением врача

Всего звонков <b>38 708</b>	Колл-центр <b>253</b>	Волонтеры <b>203</b>	Робот <b>38 247</b>	Push-уведомления <b>5</b>
--------------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------	------------------------------

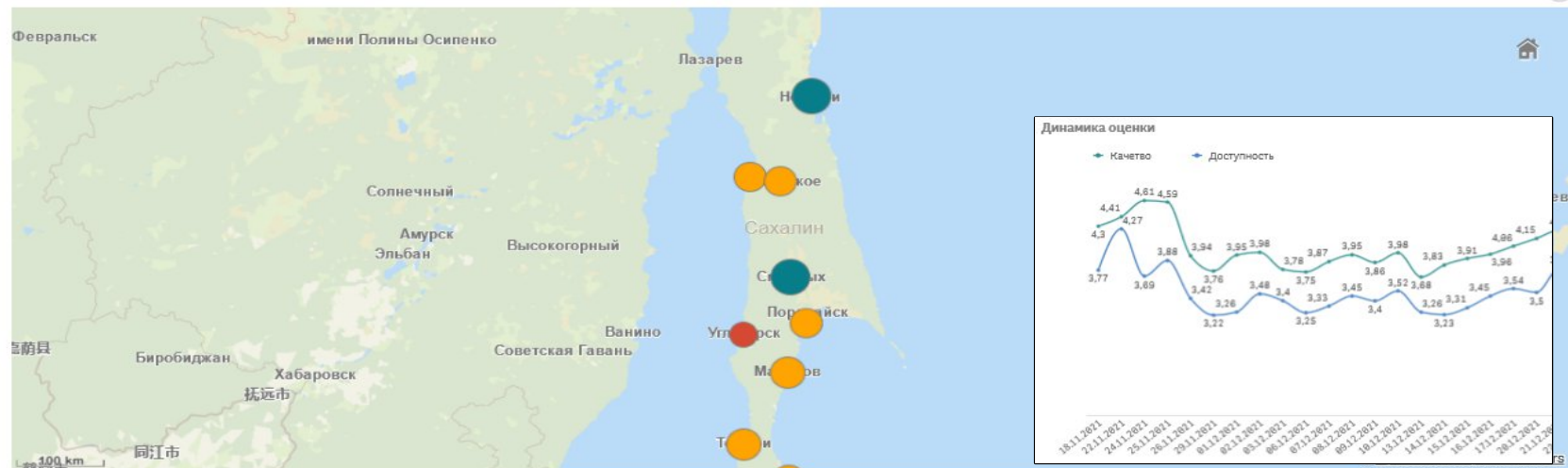
Качество мед.помощи

Доступность к специалисту

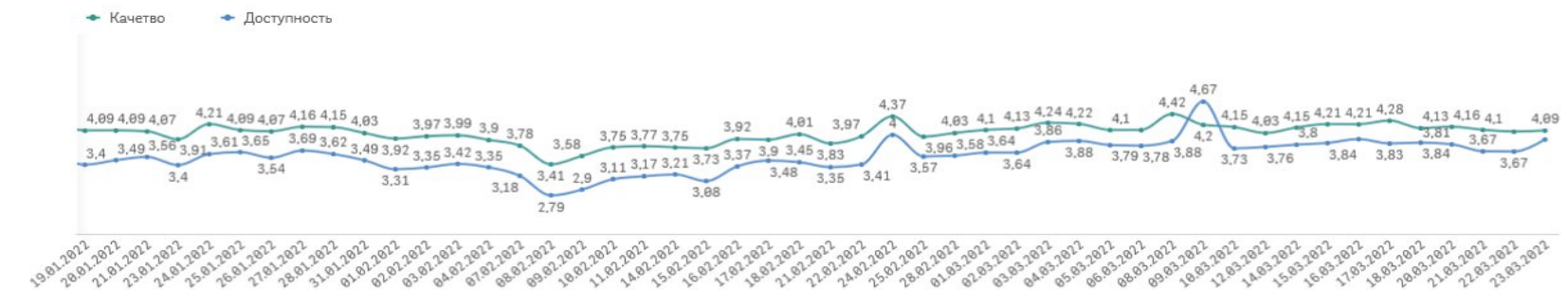
Средняя оценка

Фильтр МО с оценкой до 5

Медицинские организации



Динамика оценки



Средние значения

**4,35** Оценка качества

**4,02** Оценка доступности

# Рейтинг учреждения и персональный рейтинг врача

Актуальная информация по оценкам доступна руководителям медицинских учреждений - для выявления возможных проблем.

Операторы контакт-центров поликлиник проводят повторные опросы пациентов поставивших оценку ниже 3-х баллов и фиксируют результат.

Еженедельно главные врачи проводят с сотрудниками разбор оценки качества.

	Остались ли вы довольны качеством оказанной медицинской помощи?	Оцените доступность записи к специалисту
● врач-инфекционист	4,28	3,65
● врач-кардиолог	3,98	3,72
● врач-колопроктолог	3,93	3,24
● врач-невролог	3,78	3,23
● врач-нефролог	4,24	3,82
● врач-онколог	4,31	3,68
● врач-оториноларинголог	4,34	3,94
● врач-офтальмолог	3,93	3,70
● врач-ревматолог	4,21	3,77
● врач-стоматолог-терапевт	4,42	3,80
● врач-терапевт	3,89	3,51
Алешина Диана Сергеевна	3,82	3,77
Буторина Анна Константиновна	4,29	3,60
Данилов Виктор Радиевич	3,37	3,54
Каверин Владимир Владимирович	3,58	4,33
Ким Дарья Руслановна	3,81	3,52
Кирилич Анна Андреевна	3,00	2,50
Клинова Лидия Михайловна	3,48	3,31
Комнацкая Светлана Эриковна	4,07	3,30
Мыгина Елизавета Васильевна	4,39	3,89
Нимаева Балма Булатовна	3,46	3,10
Полева Алёна Александровна	3,71	3,00
Почекунина Алия Айдаровна	4,13	3,80
Радченко Валерий Сергеевич	3,86	3,42
Рачкова Оксана Вячеславовна	4,38	3,91
Саяпина Ольга Игоревна	4,42	3,82
Федорова Светлана Изославовна	3,68	3,31
Хлистунова Елена Николаевна	3,29	3,28
Че Сан Хо	5,00	3,00
Шнитко Марина Анатольевна	4,25	3,85
● врач-терапевт участковый	3,91	3,51
● врач-травматолог-ортопед	4,00	3,61
● врач-уролог	3,94	3,77

- ✓ У главного врача появился инструмент для оценки врача не с профессиональной точки зрения, а с точки зрения пациента. Основываясь на этих данных главный врач может принять решение о премировании сотрудников с наивысшими результатами оценки качества.



Доступностью можно управлять дистанционно

«Классические» регистратуры не нужны

Цифровые решения повысили управляемость и прозрачность здравоохранения

Обратная связь с пациентами - основной индикатор при принятии решений

Система оплаты труда должна быть привязана не только к норме часов, но и учитывать реальную нагрузку и обратную связь от пациентов

ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

