

Проект посвящён опыту открытия и развития отделения медицинской профилактики в ГБУ РО «Городская поликлиника №1» в городе Ростове-на-Дону, как пространства трансформации медицинского консультирования прикрепленного населения.

Проект в номинации

Управление качеством медицинской помощи: изменение стереотипов

Организация

ГБУ РО "ГП № 1" В Г. РОСТОВЕ-НА-ДОНУ

Участники проекта

Наири Бабинович Варданян

главный врач

Ростов-на-Дону

ГБУ РО "ГП № 1" в г. Ростове-на-Дону

Мамулян Нарине Георгиевна

уполномоченное лицо по внутреннему контролю качества и безопасности
медицинской деятельности

Ростов-на-Дону

ГБУ РО "ГП № 1" в г. Ростове-на-Дону

Липилкин Павел Викторович

врач клинической лабораторной диагностики

Ростов-на-Дону

ГБУ РО "ГП № 1" в г. Ростове-на-Дону

Васильева Ирина Юрьевна

врач по медицинской профилактике

Ростов-на-Дону

ГБУ РО "ГП № 1" в г. Ростове-на-Дону

Проект посвящён опыту открытия и развития отделения медицинской профилактики в ГБУ РО «Городская поликлиника №1» в городе Ростове-на-Дону, как пространства по трансформации медицинского консультирования прикрепленного населения.

Описание проекта

Общественная значимость проекта обусловлена новыми вызовами, с которыми сталкивается первичное звено здравоохранения в России, будучи флагманом профилактической работы среди населения. В целом профилактическая работа медицинских учреждений регламентирована и декларирована различными нормативно-правовыми актами, а также является неотъемлемой частью программ здоровьесбережения населения.

Организация профилактической работы в городской поликлинике является не только строго регламентированным процессом, но и имеет большой потенциал для творческого подхода и отработки субъективного опыта такой организации. В нашем проекте мы представляем результаты работы по концептуальному изменению заложенных ранее принципов организации профилактической работы медицинского персонала ГБУ РО «Городская поликлиника №1» в городе Ростове-на-Дону среди прикрепленного населения.

Исторически в ГБУ РО «Городская поликлиника №1» в городе Ростове-на-Дону не существовало обособленного отделения профилактики. Маршрутизация пациентов для прохождения профилактических мероприятий заключалась в работе отдельного кабинета профилактики до 31 июля 2022г. Ретроспективный анализ показал, что такая организация профилактики является неэффективной при рассмотрении следующих аспектов: учёт факторов риска, кадровая преемственность, охват профилактическими мероприятиями.

План по трансформации профилактической работы поликлиники включал следующие этапы:

1. Организация подразделения по медицинской профилактике.
2. Внедрение мер по увеличению времени непосредственного контактного приёма пациента, за счёт разгрузки и делегирования части трудовых функций врача на немедицинский персонал.
3. Снижение стоимости проведения профилактического осмотра для поликлиники.

Первым этапом была проведена работа по организации отделения профилактики, как отдельного структурного подразделения с обособленным рабочим пространством для персонала и закреплёнными сотрудниками и заведующим. Причём отделение закрепляло за собой на постоянной основе не только медицинский персонал, но и немедицинский. Отделение начало работать с 1 августа 2022г.

Задачи немедицинского персонала: информирование пациентов, холодные звонки и приглашение на медицинские осмотры, напоминание, маршрутизация, проведение электронного анкетирования, заполнение части медицинской документации, сопровождение пациента, ответ на вопросы и обращения граждан в части профилактики и организационных вопросов, ведение социальных сетей. Также, включение в работу немедицинского персонала позволило делегировать ведение внутреннего учёта пациентов, что улучшало статистический учёт, а также точность проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи в рамках работы отделения профилактики. При этом была апробирована и далее успешно внедрена маршрутизация пациента в отделение профилактики, минуя регистратуру с использованием электронной записи или по телефону.

Также немаловажным аспектом организации подразделения по профилактике являлось предварительное проведение ремонтных работ отдельных помещений поликлиники для создания комфортной зоны ожидания и новых кабинетов приёма для пациентов. Данные работы являлись необходимыми, поскольку результаты такой работы, в том числе, создают новый опыт взаимодействия и нахождения пациента в пространстве поликлиники, который является полностью отличным от предыдущего. Также это повышало уровень комфорта для самого сотрудника.

Вторым этапом была разработана электронная анкета, которую пациентам предлагается заполнить до прихода на прием, или в зоне ожидания. Было разработано информационное сопровождение по маршрутизации пациента в части проведения лабораторных и инструментальных исследований. Тем самым, освобождалось время для контактного взаимодействия врача и пациента во время приёма.

Отдельно были реализованы меры по продвижению профилактических осмотров среди прикреплённого населения:

1. работа сотрудников отделения по производству холодных звонков пациентам, с предложением пройти профилактические медицинские осмотры и напоминанием о них.
2. организация профилактических медицинских осмотров на выездах.
3. актуализация сайта и наполнение информацией о работе нового отделения профилактики с возможностью обратной связи.
4. обработка обращений пациентов по различным вопросам непосредственно сотрудниками отделения с использованием социальных сетей и бизнес-аккаунта мессенджера по различным вопросам.
5. размещение на территории поликлиники информации по работе верифицированных страниц в социальных сетях и мессенджера.

Официальный сайт ГБУ РО "ГП № 1" в г. Ростове-на-Дону, мессенджеры, аккаунты в социальных сетях использовались не только для расширения возможностей обращения пациентов, но и получения обратной связи по качеству медицинских услуг, а также отдельных разъяснений, касающихся маршрутизации пациента. Так в 2020 году источником трафика на официальном сайте были переходы из поисковых систем и прямые заходы. Но уже в 2022 году появились переходы из социальных сетей и по иным ссылкам из других сайтов. При этом через верифицированные страницы в социальных сетях и мессенджер было отработано за 2021 и 2022 года 2169 индивидуальных обращений от пациентов, что и привело к сравнительному снижению трафика на официальный сайт в виду появления иных способов получения информации.

Общее число холодных звонков, произведённых сотрудниками регистратуры в период с 1 марта 2022г. по 31 июля 2022г. — 11036. Общее число обратившихся в кабинет медицинской профилактики пациентов с 1 марта 2022г. по 31 июля 2022г после произведённых холодных звонков — 3456.

Общее число холодных звонков, произведённых сотрудниками отделения профилактики в период с 1 августа 2022г. по 30 апреля 2023г. — 19965. Общее число обратившихся в профилактическое отделение пациентов с 1 августа 2022г. по 30 апреля 2023г после произведённых холодных звонков — 7199. При этом: с 1 августа 2022г. по 31 октября 2022г. число обратившихся — 2355, холодных звонков — 6322; с 1 ноября 2022г. по 31 января 2023г. число обратившихся —

2183, холодных звонков — 5921; с 1 февраля 2023г. по 30 апреля 2023г. число обратившихся — 2661, холодных звонков — 7722.

В конечном итоге удалось достичь не только прироста в показателях профилактических медицинских осмотров, но и качественно изменить подходы в коммуникации персонала профилактического отделения с пациентами.

Данный опыт организации профилактической работы был чрезвычайно важным для понимания дальнейшей стратегии развития административной работы. Во-первых, был апробирован принцип автономности работы отделения в части заданной компетенции. Во-вторых, цифровизация и новые возможности информационного сопровождения пациентов позволяют оперативно реагировать на их обращения и улучшать маршрутизацию. В-третьих, разработаны инструменты повышения рентабельности медицинской деятельности. Эти принципы возможно масштабировать в рамках работы других отделений поликлиники по организации уже иных медицинских услуг населению.

Изменение понимания самой концепции профилактики, где ключевым аспектом является многолетнее сопровождение пациентов и трансформация медицинских услуг по профилактике в программы по персональной консультации населения в вопросах их здоровья. Эта работа приводит к повышению доверия пациентов компетентности сотрудников и сервису поликлиники, а также к совместному принятию решений относительно укрепления здоровья граждан.