

Проект «Наша женская консультация»

Проект в номинации

Системные решения в здравоохранении

Организация

ГКУ МО "ЦВИ МЗ МО"

Участники проекта

Гимаева Алина Альбертовна

Советник директора

Красногорск

ГКУ МО "ЦВИ МЗ МО"

Кустов Евгений Владимирович

Первый заместитель министра

Красногорск

Министерство здравоохранения Московской области

Зинатулина Елена Валентиновна

Заместитель министра

Красногорск

Министерство здравоохранения Московской области

Казин Егор Алексеевич

Директор

Красногорск

ГКУ МО "ЦВИ МЗ МО"

Митрофанова Ольга Евгеньевна

Заведующий отделом организации акушерско-гинекологической помощи
управления оказания медицинской помощи матерям и детям

Красногорск

Министерство здравоохранения Московской области

Бомбина Ирина Игоревна

заместитель заведующего отделом организации акушерско-гинекологической
помощи управления оказания медицинской помощи матерям и детям

Красногорск

Министерство здравоохранения Московской области

Проект «Наша женская консультация» - практика по инфраструктурному оснащению и повышению клиентоцентричности в родовспомогательных учреждениях и женских консультациях Московской области по единому стандарту оказания услуг.

Описание проекта

Проект «Наша женская консультация» - это максимальная забота о каждой будущей маме в Подмосковье.

Описание проблемной ситуации:

В 2022 году отсутствовал единый стандарт организации работы женских консультаций.

В 2022 году 6% беременных женщин, состоявших на учете в женских консультациях, прервали беременность.

В 2022 году 5,5% беременных женщин не прошли первый скрининг.

Низкая осведомленность о преимуществах родов в Подмосковье.

В 2022 году отсутствовала возможности удаленной консультации с врачом.

Целевые показатели проекта:

- Обеспечение персонифицированного подхода к 100% беременных;
- Обеспечение прохождения 100% молодых специалистов родовспомогательных учреждений через систему наставничества;
- Увеличение доли женщин, обратившихся за направлением на аборт, прошедших медико-психологическое консультирование и отказавшихся от прерывания беременности с 35% до 48%;
- Повышение удовлетворенности оказанием медицинской помощи в женских консультациях (снижение количества жалоб на 29%)

- Увеличение доли беременных, вставших на учет на раннем сроке и прошедших первый скрининг с 96,5% до 99%.

Задачи проекта:

- Разработать и внедрить единый стандарт организации работы женских консультаций Московской области;
- Внедрить организационные изменения с целью обеспечения персонализированного подхода к беременным;
- Разработать портал «Стань мамой в Подмосковье»;
- Повысить среднюю оценку работы женских консультаций по комплексному рейтингу с 3,55 до 4,8 баллов;
- Увеличить долю женщин, обратившихся за направлением на аборт, прошедших медико-социальное консультирование и отказавшихся от прерывания беременности с 35% до 45%;
- Повысить уровень удовлетворенности оказания медицинской помощи в ЖК и ПЦ.

Проект включает в себя следующие блоки:

1. Внедрение единого стандарта организации работы:

- Внешняя и внутренняя навигация в едином стиле по брендбуку «Наша женская консультация»: для поиска информации о расположении нужного кабинета на навигационном стенде пациенту требуется (время принятия решения) не более 30 сек.

- Администраторы прошли тренинги бесконфликтного общения, разработаны речевые модули, внешний вид администраторов в стиле утвержденного брендбука.

- Открыты кабинеты постановки на учет по беременности в день обращения.
- Электронное табло с расписанием врачей.
- Единый вид информационных стендов.
- Зоны комфортного ожидания (кулер с водой, мягкие посадочные места, телевизор, буфет/вендинговые аппараты).
- Все рабочие места организованы по 5С, бейджи сотрудников по единому стандарту с логотипом.
- Цифровизация (электронный документооборот, лабораторная информационная система, голосовой ввод).

2. Внедрение персонифицированного ведения каждой беременной.

Введение новой услуги - индивидуальное сопровождение беременности. За каждой будущей мамой закрепляется помощник в день постановки на учёт. Специалист записывает на скрининг, прием и консультации к врачам, напоминает о визитах в консультацию, предлагает получить телемедицинскую консультацию (для получения: психологической поддержки, повторного приема по заболеванию, консультации врача родильного дома или перинатального центра, принимающего роды, и расшифровки анализов), контролирует госпитализацию в роддом. Помощник информирует будущую маму о курсах для беременных, школах матерей, оповещает о дате и времени экскурсии в родильный дом или перинатальный центр. Женщина может сама вне приема связаться со специалистом по телефону или написать в мессенджер и получить ответ на все вопросы.

3. Внедрение системы наставничества.

Обучение 100% молодых специалистов родовспомогательных учреждений и женских консультаций.

Внедрение новых видов наставничества.

4. Создание и развитие портала «Стань мамой в Подмосковье».

На портале <https://mama.zdrav.mosreg.ru/> собрана вся полезная информация для будущих мам, в том числе информация обо всех женских консультациях, родильных домах и перинатальных центрах Московской области.

Итоги реализации проекта «Наша женская консультация»:

1. В 2023 году в МО родилось свыше 70,5 тыс. детей, что на 350 больше детей, чем в 2022 году.
2. В 35 женских консультациях МО внедрен единый стандарт.
3. Внедрено индивид. сопровождение 100% беременных: за каждой будущей мамой закрепляется помощник в день постановки на учёт.
4. Внедрена система наставничества (обучение 100% молодых специалистов родовспомогательных учр.).
5. Обеспечен охват информац. кампанией 28,8 млн. просмотров в соц. сетях по ЖК и родам в Подмосковье;
6. Снижено кол-во жалоб на ЖК на 25% (с 1671 в 2022 г. до 1244 в 2023 г.).
7. С 35% до 48% увеличена доля беременных, отказавшихся от прерывания беременности.
8. Реализован портал «Стань мамой в Подмосковье», где собрана вся полезная информация для будущих мам.
9. Проведено более 100 тыс. телемедицинских консультаций для беременных.
10. Увеличена доля беременных, вставших на учет на раннем сроке, и направленных на первый скрининг с 96,5% до 100%;
11. С 96,5% до 99% увеличена доля беременных, прошедших первый скрининг.
12. Сократилось среднее время ожидания записи к врачам акушерам-гинекологам с 14 до 7-10 дней.
13. Организованы Школы отцов в 10 мед. орг.
14. Увеличена средняя оценка работы ЖК по комплексному рейтингу с 3,55 до 4,81 баллов.

Видеоролик проекта: https://disk.yandex.ru/i/_3JvBP7ZzOJSkg