

Лидер внедряет принципы создания эффективных команд в современных медицинских организациях, которые идут к достижению поставленных целей, реализуя проекты, направленные на повышение доступности и качества медицинской помощи населению, тиражируются в медицинских организациях региона и страны.

Проект в номинации

Лидер отрасли: личный авторитет и профессиональные достижения

Организация

ГАУЗ ТО "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №12"

Участники проекта

Клещевникова Татьяна Михайловна

Главный врач

Тюмень

Государственное автономное учреждение здравоохранения Тюменской области
"Городская поликлиника №12"

Реализовано более 40 проектов. Объединение людей в эффективные команды, повышая мотивацию персонала, приверженность к лечению населения, неумолимо ведет к повышению доступности и качества медицинской помощи населения страны. Внедрение новаторских идей обеспечивает современность и актуальность.

Описание проекта

«Сплоченность людей - нерушимая крепость».

Лидер, который внедряет и придерживается принципов создания эффективных команд в современных медицинских организациях, которые идут к достижению поставленных целей, реализуя проекты, направленные на повышение доступности и качества медицинской помощи населению.

Под руководством Клещевниковой Татьяны Михайловны **реализовано более 40** проектов, направленных на повышение доступности и качества медицинской помощи населению.

Команда регулярно открыто делится успешными практиками, которые тиражируются в других медицинских организациях страны.

Среди реализованных проектов можно выделить такие, как:

«Создание Амбулаторного Центра профилактики сердечно-сосудистых катастроф»

Высокая нагрузка на участковую службу, низкая доступность медицинской помощи врачей терапевтов и врачей узких специалистов для пациентов групп риска БСК, а также пациентов, состоящих на диспансерном учете, ведет к отсутствию как такового диспансерного наблюдения за данной группой пациентов. В связи с этим целесообразно создание Амбулаторного Центра профилактики сердечно-сосудистых катастроф.

В результате реализации данного проекта - создание амбулаторного Центра профилактики сердечно-сосудистых катастроф, где наблюдаются пациенты с установленным диагнозом и факторами риска болезней системы кровообращения, потребитель (пациент с соответствующим заболеванием) получает доступную и качественную медицинскую помощь, а также доступность телемедицины, что влечет за собой снижение потребности в очных посещениях медицинской организации. Сокращение очных посещений позволяет перераспределить ресурсы поликлиники, повысить качество и оперативность предоставления медицинских услуг. Функционирование амбулаторного Центра профилактики сердечно-сосудистых катастроф, кроме того, обеспечивает повышение охвата диспансерным наблюдением целевой группы. Реализация превентивных профилактических мер на базе создаваемого центра будет способствовать улучшению здоровья общества в целом.

«Визуальное управление процессами. Инфоцентр»

Инфоцентр - инструмент агрегации и визуализации информации для оперативного управления и мониторинга процессов оказания медицинской помощи в медицинской организации. Позволяет выявлять на различных уровнях управления проблемы и обеспечивать эффективную коммуникацию между участниками процессов по их оперативному решению.

Инфоцентры расположены в доступном для работников месте, где возможно проведение общего обсуждения процессов и исполнения мероприятий.

В организации разработаны и утверждены ключевые индикаторы (критерии результативности) деятельности. Работа по достижению критериев ведется

ежедневно с отображением ключевых индикаторов в инфоцентре:

- качеству – в первую очередь,
- безопасности,
- исполнению заказа (ритмичности процесса),
- затратам,
- корпоративной культуре и вовлеченности персонала.

В инфоцентре главного врача отслеживаются не только показатели сами по себе, но и отклонение от нормального (целевого) значения показателя (от KPI).

В каждом структурном подразделении, в объеме компетенций отделения создан и функционирует инфоцентр по основным показателям.

Для ведения инфоцентра внутренним приказом назначены ответственные за каждый раздел SQDCM. Информация в инфоцентре формируется и отслеживается каскадным образом: инфоцентр главного врача, филиальный инфоцентр (инфоцентр отделения).

В постоянном режиме проводится мониторинг результативности деятельности организации на основе проводится анализ результатов деятельности. Таким образом руководители всех уровней обеспечивают прозрачность и ответственность своей деятельности путем выявления «инцидентов», формированием плана мероприятий и постоянным контролем его исполнения.

«Станция «Здоровье - и точка» - проведение доврачебного этапа до приема врача с целью повышения доступности и «ценного» времени врача для пациента.

Создана зона обследования, которая называется Станция «Здоровье - и точка», где пациенты могут измерить рост, вес, артериальное давление, температуру, продумать четкую формулировку анамнеза жизни, анамнеза заболевания, аллергоанамнез, информацию по перенесенным операциям, жалобы по заболеванию, что в конечном итоге позволяет врачу в дальнейшем уделить больше ценного времени непосредственно пациенту на приеме и повысить доступность медицинской помощи.

«Веб - приложение «Моя 12 поликлиника» - оценка удовлетворенности населения медицинской помощью, навигационный помощник, обучение пациентов, справочная информация»

Цель проекта - разработка универсального Веб-приложения для обеспечения дистанционного взаимодействия с пациентами по навигации, записи на прием к врачу, информированию и получению обратной связи.

Задачи проекта:

Повышение доступности и качества оказания медицинской помощи для пациентов;

Повышение вовлеченности пациентов в процесс оказания медицинской помощи;

Снижение числа очных обращений граждан в регистратуру, администратору, Call-центр, за счет использования он-лайн сервиса;

Снижение нагрузки на персонал медицинской организации за счет маршрутизации пациента в зависимости от запроса.

Актуальность и новаторство проекта:

Программа доступна в веб-версии, также есть приложение для iOS, так и для Android;

На данный момент программа функционирует как общедоступный ресурс (сайт), имеет потенциал к дальнейшему тиражированию с множеством функциональных возможностей. Также возможна разработка новых функций программы под индивидуальный запрос медицинской организации.

Преимущества программы: широкий функционал собран в единую программу; интеграция с другими платформами; соответствие нормативно-правовых актов.

Этапы реализации проекта:

Подготовительный этап:

- Разработка функционала
- Согласование технического задания
- Регистрация нового приложения

Этап внедрения программы:

- Подготовка электронной версии программы
- Внутреннее тестирование программы

- Обновление программы по итогам тестирования

Заключительный этап:

- Тестирование программы

- Проведение инструктажа по работе с программой

- Закрытие проекта, обсуждение форматов сопровождения программы

Для наших пациентов создано мобильное приложение, в разделах которого есть навигатор по поликлинике. А в основе раздела обратной связи в приложении лежит Приказ Министерства здравоохранения от 19.07.2022г. №495, оценка удовлетворенности проводится по системе звёзд.

«Моя поликлиника - 12 ступеней возможностей для всех» - Создание стандарта развития кадрового потенциала персонала, включая адаптацию и наставничество, начиная со школы, и включая формирование резерва управленческих кадров в сфере здравоохранения. Также Стандартом определены мероприятия, направленные на повышение вовлеченности, мотивации персонала и развитие науки.

«Создание Центра поддержки пациентов»

Цель проекта: Обеспечение комфортного и информированного пребывания пациентов в поликлинике, помощь и поддержка во всех вопросах, связанных с доступностью и качеством оказания медицинской помощи. Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью, на основании которой формируется рейтинг персонала, который является методом мотивации.

Проекты, направленные на совершенствование профилактической работы, диспансерного наблюдения, неотложной медицинской помощи, эффективной работы оборудования, эффективного управления персоналом.

В своей практике Клещевникова Татьяна Михайловна выделяет основные принципы управления современной медицинской организацией, такие как:

- Лидерство руководителя,
- Команда,

- системный подход,
- ориентация на пациентов,
- вовлеченность, мотивация персонала;
- наставничество, адаптация, непрерывное развитие персонала;
- проектное управление;
- постоянное улучшение.

В работе эффективной команды Клещевникова Т.М. считает важным:

- Объединение людей в команды по принципу взаимного дополнения.
- Поощрение всех способов самовыражения сотрудников.
- Разрешение сотрудникам на каждом уровне самостоятельно решать проблемы и верить в то, что они смогут это сделать.
- Защита инновации.
- Не путать между собой коммуникационную структуру с организационной. Сотрудники должны свободно об

Объединение людей в эффективные команды, повышая мотивацию персонала медицинской организации, приверженность к лечению населения, неумолимо ведет к повышению доступности и качества медицинской помощи населения страны. Внедрение новаторских идей обеспечивает современность и актуальность для всех поколений населения .

В 2019 году Клещевникова Т.М. стала Победителем Всероссийского конкурса «Молодой Директор России».

В 2020 году стала Победителем Всероссийского конкурса «Женщина - Лидер. XXI век.»

В 2022 году награждена Благодарностью Министра здравоохранения за хороший и добросовестный труд и Почетной грамотой Департамента здравоохранения Тюменской области, Благодарностью Роскачества.

В 2022 году успешно прошла подготовку управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации «Президентская программа».

В 2023 году награждена:

- Благодарностью Губернатора Тюменской области за выполнение особо важных заданий, способствующих социально-экономическому развитию региона;
- Благодарностью Председателя Тюменской областной Думы за высокое профессиональное мастерство
- Благодарностью Роскачества за личный вклад в развитие системы наставничества;
- Благодарственным письмом Национального профессионального агентства развития за многолетний добросовестный труд и высокий профессионализм;
- Благодарственным письмом депутата Тюменской городской Думы за профессионализм в реализации проектов.

В 2024 году Клещевникова Татьяна Михайловна утверждена как Председатель государственной итоговой экзаменационной комиссии по образовательной программе высшего образования «Лечебное дело» в ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России, является членом Ученого совета.

Принимает активное участие в научных исследованиях, опубликовано более 20 статей и тезисов.