

**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.