Оптимизация маршрутизации онкологических пациентов через внедрение специализированной регистратуры в Центре амбулаторной онкологической помощи Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Башкортостан Городская клиническая больница № 1 города Стерлитамак

Проект в номинации

Системные решения в здравоохранении

Организация

ГБУЗ РБ ГКБ № 1 Г.СТЕРЛИТАМАК

Участники проекта

Булычева Эльвина Ильшатовна
заведующий ЦАОП, врач-онколог
Стерлитамак
ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак

Яппаров Ильшат Иншарович
главный врач
Стерлитамак
ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак

Проект направлен на сокращение сроков ожидания приема онколога, повышение доступности медицинской помощи и снижение нагрузки на терапевтическое звено. Решение доказало эффективность и готово к масштабированию.

Описание проекта

База проекта

Центр амбулаторной онкологической помощи Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Башкортостан Городская клиническая больница № 1 города Стерлитамак (ЦАОП ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак)»

1. Проблема

Количество онкологических пациентов, состоящих на учете в г. Стерлитамак и Стерлитамакском районе с общим населением 320 000 человек, ежегодно увеличивается. На конец 2023 года в ЦАОП ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак состояло на учете 8000 пациентов, а к концу 2024 года их число возросло до 9000.

После установления онкологического диагноза пациенты проходят регулярное наблюдение у онколога в ходе обследования, лечения и динамического контроля от 1 до 12 раз в год, в среднем около 4 раз в год.

До 2024 года пациенты с подтвержденным онкологическим диагнозом были вынуждены каждый раз записываться к терапевту для получения направления на прием к онкологу. Это приводило к увеличению времени ожидания приема у врача-онколога до четырех недель.

Кроме того, необходимость записи к онкологу через терапевта осложняла процесс получения медицинской помощи. Многие пациенты отказывались от посещения онколога из-за сложностей с записью, что снижало охват диспансерным наблюдением. Дополнительно это создавало необоснованную нагрузку на терапевтов и средний медицинский персонал.

Сложная система записи негативно сказывалась на удовлетворенности пациентов и своевременности оказания онкопомощи.

2. Цель и показатели для измерения достижения цели

Цель: Оптимизация процессов работы с пациентами для решения выявленных проблем маршрутизации онкологических пациентов, состоящих на учете, что позволит:

- Повысить качество оказания онкологической медицинской помощи.
- Снизить необоснованную нагрузку на терапевтическое звено и средний медицинский персонал.
- Обеспечить своевременное и полноценное диспансерное наблюдение онкологических пациентов.
- Повысить удовлетворенность пациентов качеством и оперативностью медицинской помощи.

Показатели:

- Целевые показатели национального проекта “Борьба с онкологическими заболеваниями”(охват диспансерным наблюдением (в %), доля выявленных злокачественных опухолей на ранних стадиях (I–II), активное выявление, одногодичная летальность онкопациентов, 5-летняя выживаемость).

- Среднее время ожидания от обращения пациента в медицинскую организацию до приема у онколога.

- Количество жалоб.

3. Задачи, которые требовалось решить на пути к достижению целей

- **Анализ текущего процесса**: изучить существующую систему маршрутизации пациентов с онкологическими заболеваниями, выявить основные слабые места и причины задержек.

- **Разработка новой модели записи**: создать упрощенный механизм записи пациентов к онкологу, исключающий необходимость предварительного визита к терапевту.

- **Утверждение новой модели записи у администрации:** согласовать изменение и включение штатного расписания, выделение помещение для регистратуры, поиск сотрудника, получение дополнительного оборудования.

- **Обучение персонала**: подготовить сотрудников регистратуры к работе с новой системой, обеспечить их необходимыми знаниями и навыками для эффективного взаимодействия с пациентами.

- **Информационное обеспечение**: информировать пациентов и сотрудников о новой возможности прямой записи к онкологу через различные каналы коммуникации.

- **Мониторинг и оценка эффективности**: внедрить систему сбора и анализа данных для оценки результатов внедрения новой модели записи.

4. Этапы реализации

1. **Подготовительный этап (октябрь-ноябрь 2023 г)**:

· Проведение совещаний с участием онкологов, терапевтов и административного персонала для обсуждения текущих проблем и возможных решений.

· Анализ статистических данных о времени ожидания пациентов, количестве жалоб и нагрузке на терапевтов.

· Принятие главным врачом ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак Яппаровым И.И. решения о создании и внедрении регистратуры ЦАОП для онкопациентов.

2. **Разработка и планирование (ноябрь-декабрь 2023)**:

· Определение функционала регистратуры (запись пациентов на прием к онкологам ЦАОП, хранение амбулаторных карт онкопациентов, обзвон пациентов и приглашение на регулярный диспансерный осмотр).

· Создание новой модели записи пациентов, предусматривающей прямое обращение к онкологу.

· Поиск и оборудование помещения для организации регистратуры.

· Разработка инструкций и протоколов для работы специализированной регистратуры.

· Подбор и найм сотрудника регистратуры.

3. **Обучение персонала (23-30 декабря 2023 г)**:

- Проведение тренингов для сотрудника регистратуры по новым процедурам записи и особенностям общения с онкологическими пациентами.

- Оповещение терапевтического звена о новой системе записи на прием к онкологу.

- Инструктаж сотрудников регистратуры больницы о новой системе записи на прием к онкологу.

4. **Внедрение системы (январь 2024 г)**:

- Начало работы специализированной регистратуры ЦАОП ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак.

5. **Информационная кампания (февраль 2024 г)**:

- Размещение информации о новой системе записи в поликлиниках, колл-центре, в социальных сетях, распространяемых среди пациентов и сотрудников медицинских организаций.

6. **Мониторинг и коррекция (январь 2024 г по настоящее время)**:

- Сбор статистики работы специализированной регистратуры
- Сбор отзывов от пациентов и персонала.
- Анализ ключевых показателей эффективности и внесение необходимых корректив в процессы.

5. Ресурсы

- 1 ставка регистратора, 1 помещение 30 м2, 1 рабочее место (компьютер, принтер, стационарный телефон, программное обеспечение), мебель (стеллажи для картотеки, столы, стулья), обучение.

6. Полученные результаты

Количественные результаты:

- Сокращение времени ожидания пациентом приема у врача-онколога с 28 дней до 7 дней;

- Снижение числа обращений к терапевтам по вопросам записи к онкологу на 30%, что позволило перераспределить их время на другие задачи (около 9000 раз пациенты были записаны к онкологу через специализированную регистратуру);

- Уменьшение количества жалоб пациентов по поводу записи к врачу-онкологу на 90%;

- Увеличение охвата диспансерным наблюдением на 10% за 2024 г по сравнению с 2023 г;

- Были достигнуты целевые показатели национального проекта “Борьба с онкологическими заболеваниями” (активное выявление, ранняя диагностика, пятилетняя выживаемость, одногодичная летальность, охват диспансерным наблюдением)

Качественные результаты:

- Повышение удовлетворенности пациентов и их родственников, благодаря сокращению времени ожидания и упрощению процесса записи.

- Увеличение доступности онкологической помощи пациентам, состоящим на учете в ЦАОП.

- Повышение эффективности работы медицинского персонала за счет оптимизации потоков пациентов.

7. Соответствие критериям IV ВСЕРОССИЙСКОЙ ПРЕМИИ «ОРГЗДРАВ. ЛИДЕРЫ ОТРАСЛИ»

Общественная значимость: повышение доступности медицинской помощи;

Достигнутый результат: повышение эффективности труда, повышение качественных и количественных показателей оказания онкологической медицинской помощи;

Масштабируемость: потенциал для внедрения новой модели в других медицинских учреждениях;

Оригинальные решения: зонирование (приближенность к отделению, выделение отдельного помещения, организация отдельной картотеки для онкологических пациентов);

Технологии: электронная запись, маршрутизация;

Экономия: снижение затрат за счет оптимизации процессов и снятия с высококвалифицированных специалистов непрофильной нагрузки;

Инновационность и уникальность: новый подход к регистратуре онкопациентов в республике Башкортостан.

8. Перспективы масштабирования

Успешная реализация проекта в нашем центре показывает потенциал его внедрения в других медучреждениях. Специализированные регистратуры могут стать эффективной мерой для: **оптимизации маршрутизации пациентов**; **сокращения сроков начала лечения**; **достижения целевых показателей; повышения удовлетворенности пациентов**.

В конце 2024 г мы сотрудничали с ЦАОП **г. Салават (филиал ГАУЗ РКОД МЗ РБ) по вопросам внедрения специализированной онкологической регистратуры на основе нашей модели**. В данный момент специализированная регистратура для онкопациентов в ЦАОП г. Салават успешна внедрена и функционирует.

Заключение

Проект демонстрирует значимый вклад в оптимизацию онкологической помощи, повышая доступность медицинской помощи, улучшая маршрутизацию пациентов и снижая нагрузку на врачей. Результаты работы в течение года подтверждает его успешность, эффективность и потенциал для масштабирования в других регионах и учреждениях.