

**Тема проекта:  
«Управление качеством  
и безопасностью  
медицинской помощи:  
изменение стереотипов»**



**г. Тюмень, 2023г.**

# Организация внутреннего контроля качества

## Функции Регионального центра компетенций в области управления качеством:

1. Организация обучения и обучение специалистов, подготовка консультантов, аудиторов и экспертов в области проведения Оценки деятельности медицинских организаций по управлению контролем качества и безопасностью медицинской деятельности;
2. Участие в поэтапном внедрении на территории региона Практических рекомендаций в деятельность медицинских организаций;
3. Информационно-аналитическое, консультационно-методическое и методологическое сопровождение мероприятий по внедрению Практических рекомендаций;
4. Создание регионального реестра экспертов РЦК;
5. Организация и проведение Оценок состояния внутреннего контроля качества, в том числе в период подготовки медицинской организации к прохождению очной сертификации «Качество и безопасность медицинской деятельности» проводимой ФГБУ «ЦМИКЭЭ» РЗН;
6. Организация и проведение мониторинга качества медицинских организаций региона.



Региональный центр компетенций в области управления качеством медицинской помощи и безопасностью медицинской деятельности в медицинских организациях Томской области (РЦК)

Руководитель центра: Индерева Алевтина Сергеевна  
адрес: ул. Молодежный пр-кт 25 в каб. 133  
контакты: тел. 502-30-000, 7023 e-mail: [rcck@yandex.ru](mailto:rcck@yandex.ru)



В 2018 году организован сектор внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, в состав которого входят: заведующий сектором (врач терапевт), врач-эпидемиолог, врач-эксперт, врач-методист, врач-клинический фармаколог, оператор.

В декабре 2021 года ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12» ресертифицировано на соответствие требованиям системы добровольной сертификации медицинских организаций «Качество и безопасность медицинской деятельности» Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения, Федеральным государственным бюджетным учреждением «Национальный институт качества».

# Организация внутреннего контроля качества. Организация оказания медицинской помощи на основе данных доказательной медицины.



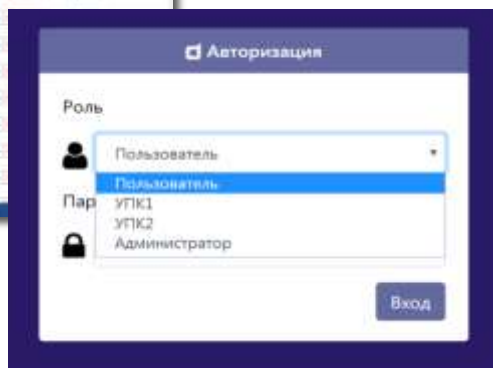
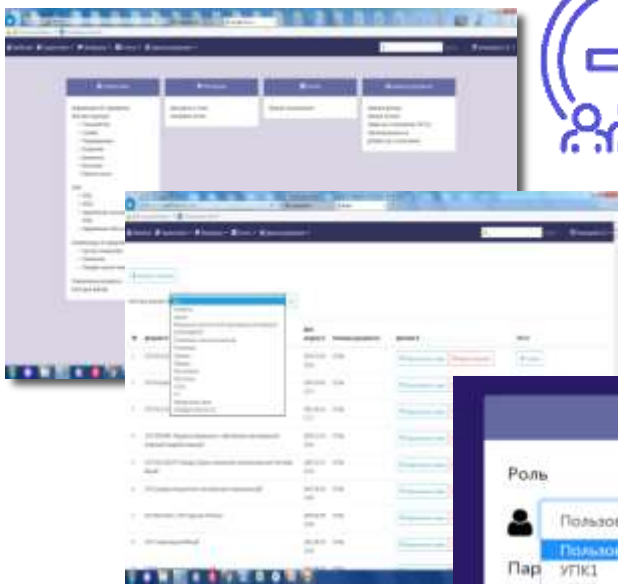
❑ Разработана и внедрена автоматизированная информационная система **«Контроль управления качеством в медицинской организации»**, позволяющая в режиме online:

- доводить информацию адресно до каждого сотрудника,
- проводить обучение, контроль и администрирование процесса обучения сотрудников (для каждого сотрудника создан личный кабинет, реализован механизм адресной рассылки документов для ознакомления каждым специалистом, автоматизированный мониторинг изучения документов).

**Для всех сотрудников:**

- ❑ **Круглосуточный доступ**, к актуальным ЛНА по своей должности, в том числе через телефон на вызовах.
- ❑ **Оперативный самоконтроль знаний** путем прохождения тестирования.

**В трудовые договоры** сотрудников внесена информация о необходимости обязательного ознакомления сотрудников с документами, размещенными в программном модуле **«Личный кабинет СМК»**



# Визуальное управление процессами с использованием инфоцентра SQDCM: трехуровневая система

**S (безопасность)**

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	Лекарственная безопасность	Прям. клинический фармаколог Рубцова А.А.	Ежедневно, в случае отсутствия	Целевой показатель 0
2	Выполнение случаев побочных эффектов или неэффективности ЛС			
3	Безопасность среды			
4	Экологическая безопасность			
5	Экстренные вызовы			
6	Хирургическая безопасность			
7	Информационная безопасность			

**Q (качество)**  
Смертность населения

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	Общая смертность	Заведующий клиникой врач Рубцова Е.А.	Ежедневно / ежеквартально	2022 год - 1130 чел.
2	Смертность в трудоспособном возрасте			
3	Смертность от ИМО			
4	Смертность от ССЗ			
5	Смертность от инсульта			
6	Смертность от инфаркта миокарда			
7	Младенческая смертность			
8	Перинатальная смертность			

**D (исполнение заказа)**

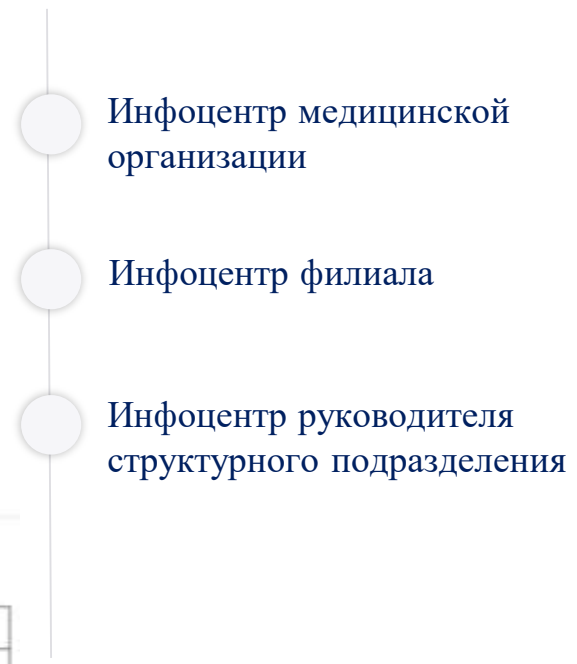
№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	Доступность медицинской помощи	Начальник организационно-методического отдела Рубцов Т.В.	Ежедневно / ежеквартально	Средство ПИТ
2	Дели записей к врачу, своевременная организация без очного обращения в регистратуру МО	Начальник организационно-методического отдела Рубцов Т.В.	Ежедневно / ежеквартально	Целевой показатель - 70%
3	Дели амбулаторное время и прием			
4	Количество пациентов из стационара с БСЗ			
5	Количество пациентов из стационара с БСЗ трудоспособном возр			
6	Обрат патронажи и вызовы из стационара			
7	Обрат диспансерии			
8	Дели контактов для диагностики детей и с взрослыми в амбулатории			
9	Дели оказания помощи ПМО взрослого населения			
10	Дели оказания ПМО и ПМО			

**C (затраты)**

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	Выполнение плана ФХД	Начальник клинико-экономического отдела	ежеквартально	100%
2	Кредиторская и дебиторская задолженность			
3	Возврат денежных средств субсидий			
4	Выполнение заявок заявки			
5	Количество штрафов			
6	Сумма штрафов			

**M (корпоративная культура)**

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	Совместителю персонала материально-культурный	Начальник отдела по управлению персоналом Волочкова Е.А.	ежеквартально	Целевой показатель -- достижение не менее 80%
2	Снижение количества обращений граждан на «Горячую линию»	Заведующий клиникой врач Рубцова Е.А.	ежеквартально	Целевое значение не более 3 % ежеквартально
3	Точность кадров	Начальник отдела по управлению персоналом Волочкова Е.А.	ежеквартально	Не более 20%
4	Дели реализации мероприятий по повышению квалификации персонала	Заведующий клиникой врач Рубцова Е.А.	ежеквартально	Увеличение на 5% ежеквартально, целевое на 2022 год -- реализация 80% от запланированных мероприятий
5	Совместителю системы ИС	Главная медицинская сестра Шорова Л.И.	ежеквартально	Не менее 80% рабочих мест





# Лидерство. Команда. Мотивация.

## КОМАНДА



Ответственность каждого

Общая цель

Групповые нормы и правила



**Предложения коллектива**

Чтобы сохранить намерения, выберите в акциях Социл Поддержка.

\* Обязательны

О каком факторе (направлении работы) идет речь?

Мой ответ

Ваше предложение \*

Мой ответ

Служба здоровья  
**городская  
поликлиника №12**

Мы открыты к обратной связи!  
У вас есть пожелания или предложения?  
Расскажите нам о них!

Перейдите по QR-коду и  
заполните форму обратной связи:



# Региональный проект «Наставничество. Равный учит равного»



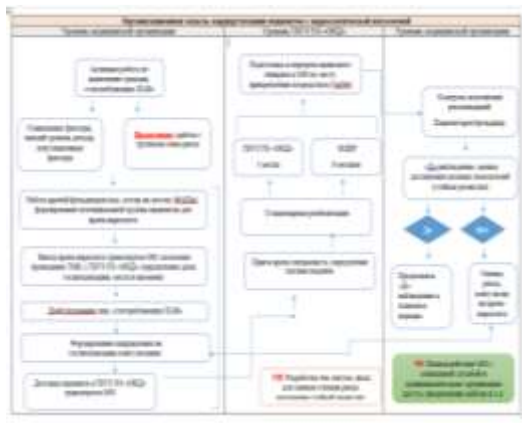
В рамках данного проекта созданы совместные **рабочие группы** медицинских организаций города Тюмени и районных больниц.

**Цель проекта:** реализация успешных практик и проектов в медицинских организациях в результате совместной деятельности.



В рамках данного проекта проводятся «**Дни открытых дверей**» на базе медицинских организаций города, для демонстрации лучших практик и уже действующих проектов.

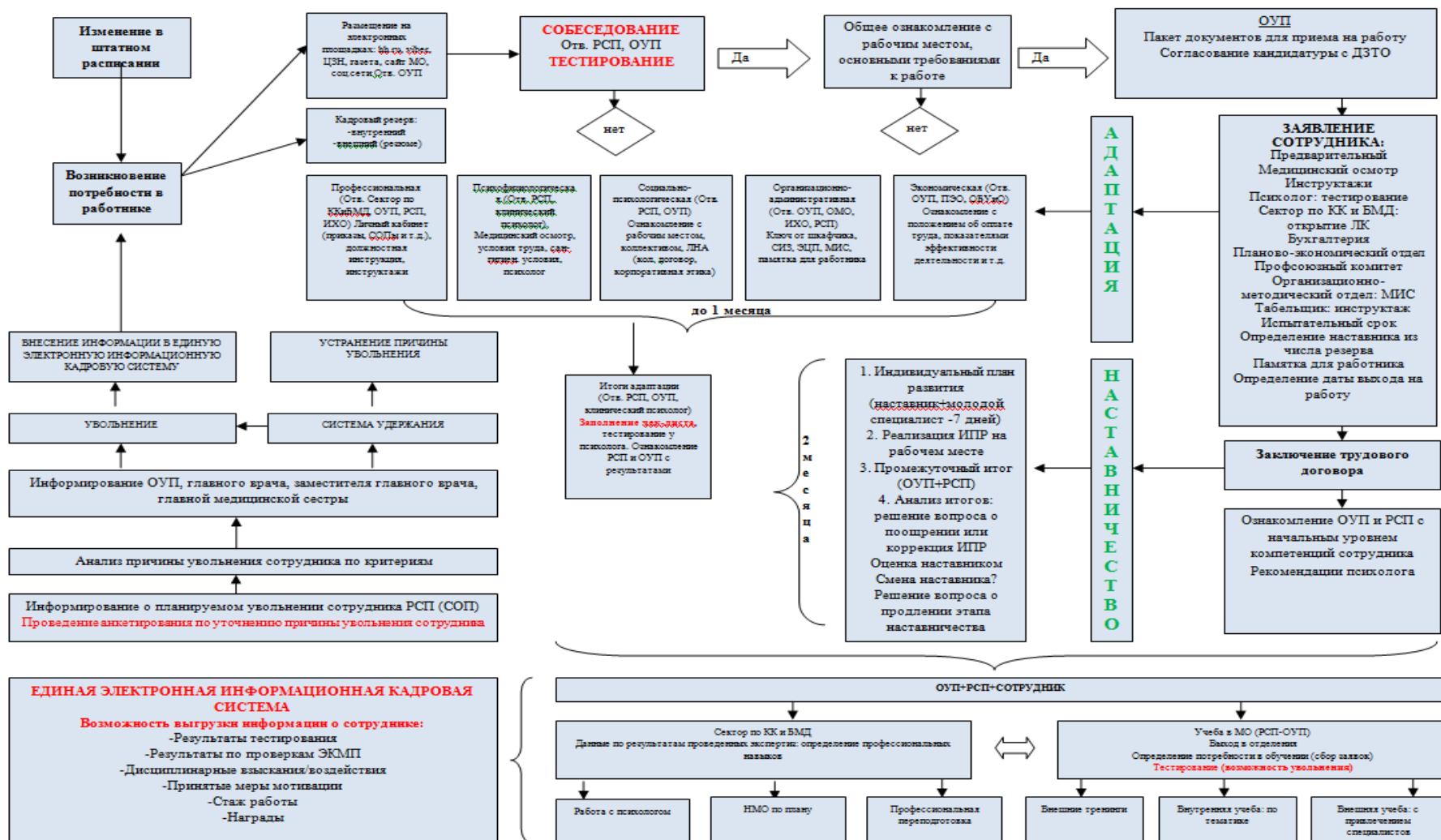
Такие мероприятия позволяют реализовать успешные проекты, совместно, без лишних затрат на разработку проекта, нормативной документации, обучения сотрудников, имея все необходимые инструменты для реализации.



Дата	Место проведения	Время проведения	Участники	Результаты
24.10.2022	Городская поликлиника №1	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
25.10.2022	Городская поликлиника №2	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
26.10.2022	Городская поликлиника №3	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
27.10.2022	Городская поликлиника №4	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
28.10.2022	Городская поликлиника №5	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
29.10.2022	Городская поликлиника №6	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
30.10.2022	Городская поликлиника №7	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
31.10.2022	Городская поликлиника №8	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
01.11.2022	Городская поликлиника №9	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
02.11.2022	Городская поликлиника №10	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
03.11.2022	Городская поликлиника №11	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
04.11.2022	Городская поликлиника №12	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
05.11.2022	Городская поликлиника №13	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
06.11.2022	Городская поликлиника №14	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик
07.11.2022	Городская поликлиника №15	10:00-12:00	Медицинский персонал	Демонстрация лучших практик

# Управление персоналом. Медицинские кадры. Компетентность и компетенции.

**Цель:** Создание универсального стандарта управления персоналом в медицинской организации









# Организация профилактической работы. Формирование здорового образа жизни среди населения.

Оптимизирован процесс прохождения профилактического осмотра в возрасте 1 месяца и 1 года:

- Сокращен путь прохождения профилактического осмотра (3 кабинета вместо 8);
- Сокращено время нахождения пациента в поликлинике (на момент начала проекта 2ч.26 мин., после реализации проекта 1 ч. 25 мин.);
- Сокращен срок прохождения профилактического осмотра (на момент начала проекта 15 дней, после реализации проекта 1 день);
- Организован осмотр несколькими специалистами в одном кабинете.



Созданы комфортные условия прохождения профилактического осмотра (установлены пеленальные столики, бизиборды, телевизор с мультфильмами).

Документ	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработан	Заведующий сектором ЖК и БМД	Тюменцева Н.В.	<i>[Подпись]</i>	09.11.2022
Создан	Заместитель главного врача по медицинской части	Резникова Е.А.	<i>[Подпись]</i>	09.11.2022
	Н.д. заведующего детского отделения	Степанова Е.А.	<i>[Подпись]</i>	09.11.2022
	Заведующий филиалом №6	Бумажникова Е.А.	<i>[Подпись]</i>	09.11.2022
	Главная медицинская сестра	Нечкина Л.Н.	<i>[Подпись]</i>	09.11.2022

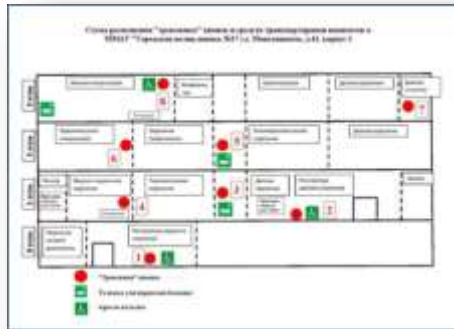
Название СОП	Краткое профилактическое консультирование
Область применения:	СОП предназначен для работников медицинской организации, может быть применен при оказании медицинской помощи детскому населению
Нормативные ссылки:	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Приказ МЗ РФ от 10 августа 2017 г. № 514н «О порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних», в редакции от 19.11.2020г.
Участники процесса (коим должности):	Работники медицинской организации (врач педиатр, врач педиатр участковый, врач общей практики, фельдшер, медицинская сестра/врач)
Цель внедрения:	Стандартизация технологии проведения профилактического медицинского осмотра



# Организация работы регистратуры

**Цель:** Разработаны алгоритмы распределения потоков, требующих оказания плановой и неотложной помощи, алгоритмы маршрутизации пациентов, предварительной записи, разработана навигация в точках принятия решения, организованы рабочие места по системе 5С, создано достаточное количество мест в зонах комфортного ожидания. Установлены кнопки экстренного вызова, организованы обзвоны чат-ботами пациентов, записанных по предварительной записи, за 1-2 дня до приёма с освобождением слотов по необходимости, предупреждением о явке строго по времени, организовано консультирование коллег врачами-специалистами создана система оповещения.

- ❑ Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.), в том числе в точке ветвления маршрута, занимает не более 30 секунд;
- ❑ Организованы рабочие места по системе 5С;
- ❑ Определена последовательность действий пациента в потоке процесса оказания медицинской помощи, организованы зоны комфортного ожидания.



## Электронная медицинская информационная система 1С



# Организация экстренной и неотложной помощи

## Организация работы с пациентами с COVID-19 и подозрением на нее

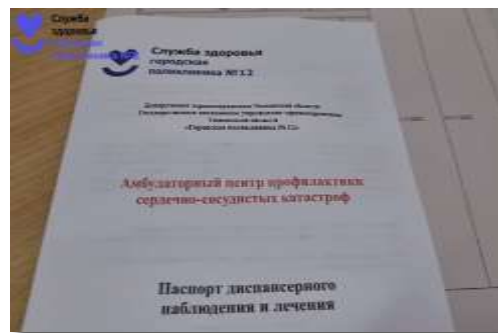




# Организация диспансерного наблюдение за хроническими больными

- ❑ Обеспечена доступность к врачу пациентам, которые имеют подозрение на ССЗ, ССЗ и подтвержденный диагноз ХСН;
- ❑ Создан СОП «Ведение пациентов с ХСН в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», информационные стенды, паспорта, дневники и памятки для пациентов с ССЗ;
- ❑ Организован учет пациентов с ССЗ, создан регистр пациентов с ХСН;
- ❑ Обеспечено взаимодействие с Координационным центром ХСН на уровне региона и страны;
- ❑ Обеспечено проведение дополнительных диагностических исследований пациентов при подозрении на ССЗ;
- ❑ Дополнительно приобретено оборудование и реактивы.

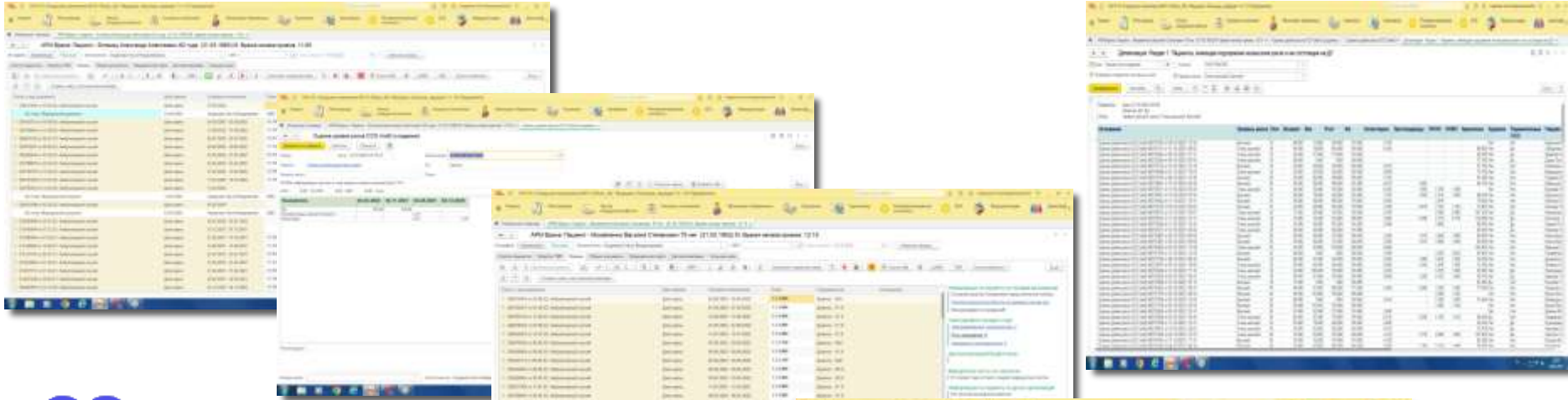
## Создан Амбулаторный Центр профилактики сердечно-сосудистых катастроф



МЕДИЦИНСКИЙ ПАСПОРТ  
больного сердечной  
недостаточностью



# Организация диспансерного наблюдения за хроническими больными. Система поддержки принятия решений в РМИС

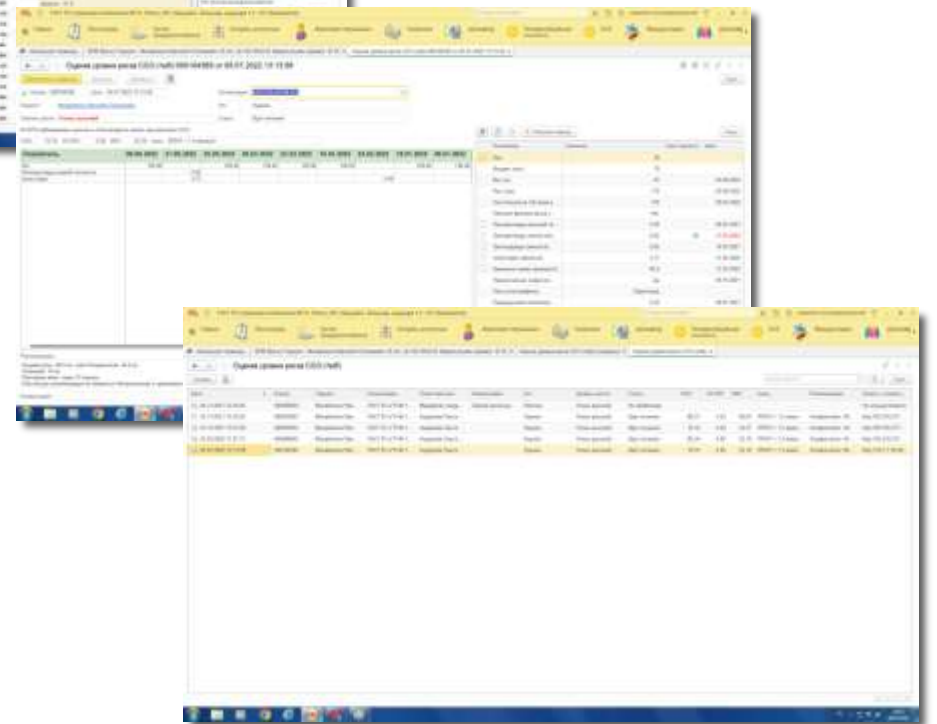


Тюменская команда из **представителей здравоохранения и IT-специалистов** смогла создать **информационную систему** на основе технологий искусственного интеллекта, которая позволяет **оценивать кардиологические риски** и прогнозировать сосудистые катастрофы у населения, прикрепленного к медицинской организации.

Система **автоматически** анализирует данные по четырнадцати показателям, включая анализы крови, давление, рост, вес и перенесенные заболевания, и распределяет пациентов на пять категорий в зависимости от степени риска.

К какому бы врачу — от офтальмолога до стоматолога — ни пришел на прием пациент, компьютер **автоматически оповестит** медика о надвигающейся угрозе, что позволит принять меры вовремя.

Сегодня этой программой, простой и понятной в использовании, **оснащены все медицинские организации Тюменской области.**



# Диспансерное наблюдение за хроническими больными. Организация профилактической работы.

Реализован проект «Взаимодействие с социальной службой при наблюдении пациентов на дому»

## Межведомственное взаимодействие в рамках системы долговременного ухода

Модуль «Медико-социальная помощь» ЕИС СЗН ТО

Взаимодействие ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12» с организациями социального обслуживания



Дата приема	Врач	Состояние пациента	Средств ухода	Есть ли социальное обслуживание (или услуга)?	Есть ли социальное обслуживание (или услуга)?	В состоянии ли обслуживать пациента?	Средства социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания	Средств социального обслуживания
1.11.2021 10:11:11	Васильев С.В.	да	инвалидность	инвалидность	да	да	100.00	+10	да											
1.11.2021 10:41:31	Васильев Т.В.	да	инвалидность	инвалидность	да	да	100.00	+10	да											
1.11.2021 11:01:31	Нерсисян Т.В.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 11:11:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 11:21:31	Васильев Т.В.	да	инвалидность	инвалидность	да	да	100.00	+10	да											
1.11.2021 11:31:31	Павлов П.П.	да	инвалидность	инвалидность	да	да	100.00	+10	да											
1.11.2021 11:41:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 11:51:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 12:01:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 12:11:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 12:21:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 12:31:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
1.11.2021 12:41:31	Сидорова И.И.	да	инвалидность	инвалидность	да	да			да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

телеконсультация

актив врача

выписка льготных препаратов

иные мероприятия





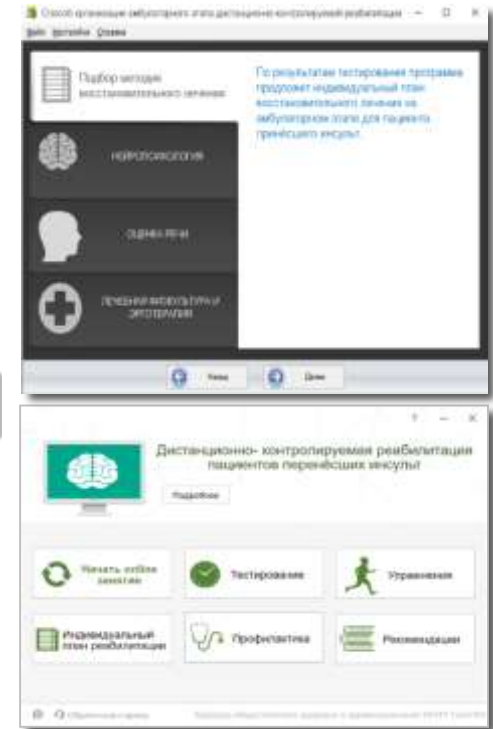
# Диспансерное наблюдение за хроническими больными. Организация профилактической работы.

❑ Реализован проект «Совершенствование третьего этапа реабилитации пациентов, с применением дистанционных технологий»

❑ Создан Алгоритм проведения дистанционно-контролируемой реабилитации для пациентов, приобретено дополнительное оборудование



- Раздел нейропсихологии
- Раздел логопедии
- Раздел лечебной физкультуры
- Раздел лечебной эрготерапии
- Раздел рекомендаций по уходу и организации окружающего пространства для пациента, перенёсшего инсульт



# Лекарственная безопасность. Фармаконадзор.

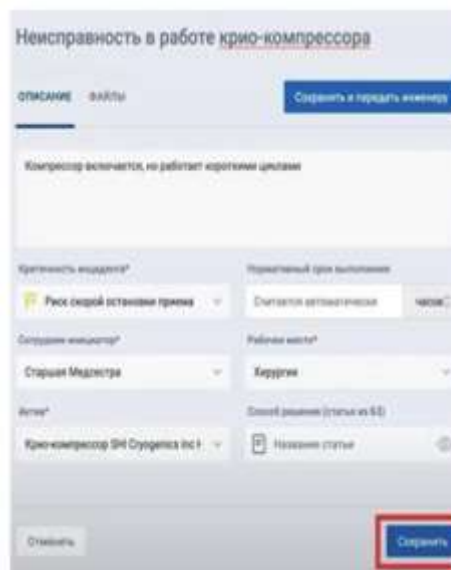
**Цель:** Создание информационной системы наличия ЛП, не определены места хранения ЛП по группам, наличие алгоритмов для персонала, а также система учета оборудования.

❑ Разработан и утвержден приказ организации работы по обеспечению лекарственной безопасности и хранению лекарственных препаратов, который включает в себя алгоритм по контролю сроков годности лекарственных препаратов в подразделениях МО, определяет места хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих особых условий, порядок приемки лекарственных препаратов в МО, уровень запасов на складе не превышает четверти объема годовой закупки, не превышает недельную норму расходования по кабинетам.

❑ Приобретено программное обеспечение для системы учета оборудования в медицинской организации, введена штатная единица инженера по оборудованию.



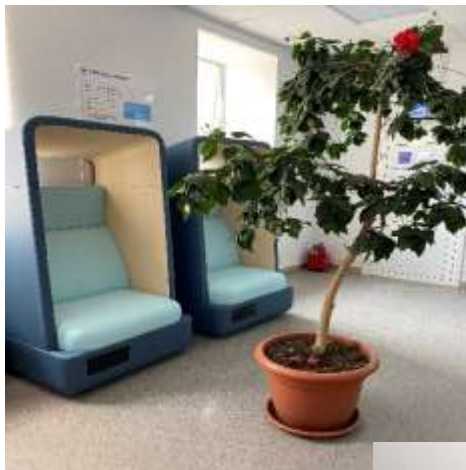
После



# Безопасность среды в медицинской организации. Организация ухода за пациентами. Профилактика пролежней. Профилактика падений.

**Цель:** Достаточное обеспечение безопасных условий пребывания в МО для лиц с ограниченными возможностями.

- ❑ Разработаны СОПы при различных чрезвычайных ситуациях;
- ❑ Созданная система оповещения помогла решить проблему вызова охраны в чрезвычайных ситуациях, например при обнаружении неизвестного предмета;
- ❑ Туалеты оборудованы системой оповещения;



- ❑ Созданы алгоритмы помощи пациентам с высоким риском падений и развития пролежней, разработаны информационные материалы для медицинских сотрудников, пациентов и родственников пациентов.
- ❑ Проводятся школы здоровья для пациентов и их родственников по уходу за тяжелобольными в поликлинике и на дому.



## Эпидемиологическая безопасность.

**Цель:** обеззараживание (обезвреживание) медицинских отходов

Современные решения по децентрализованному обеззараживанию медицинских отходов позволяют медицинским учреждениям исполнять требования СанПиН 2.1.3584-21 и СанПиН 3.1.3678-20, но и упрощают сам процесс обращения с медицинскими отходами, дают дополнительную защиту от инфицирования и позволяют существенно экономить бюджет за счёт более дешёвых тарифов на утилизацию (утилизация по расценкам ТБО)!

Метод СВЧ - это самая современная разработка для обеззараживания всех типов медицинских отходов класса Б и В. Эффект дезинфекции доказан многочисленными испытаниями. В процессе обеззараживания не требуются дезинфицирующие средства, а сам процесс полностью автоматизирован.

После проведения аппаратного метода обеззараживания медицинские отходы подвергаются прессованию для изменения внешнего вида медицинских отходов и невозможности их повторного применения. После этого медицинские отходы размещаются в соответствии требованиями СанПиН 2.1.3684-21 к медицинским отходам класса А (на полигоне ТКО).

**Алгоритм действий при аппаратном обеззараживании (обезвреживании) медицинских отходов класса Б**



Сбор мед. отходов в ящики на первичную обработку.



Коллекция и транспортировка мед. отходов.



Сбор отходов в собирающий ящик мед. отходов.



Обеззараживание мед. отходов. Система MedSoft.



Диспозитив. Изменение внешнего вида отходов.



Утилизация по расценкам ТКО.

# Внедрение новой модели медицинской организации

**Цель:** организация деятельности на основе процессного и проектного управления с охватом всех процессов, их постоянного совершенствования через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь

**В настоящее время на этапе реализации находится 8 социально-значимых проектов, такие, как:**

- Организация 3 этапа медицинской реабилитации с использованием телемедицинских технологий;
- Организация дистанционного наблюдения пациентов, имеющих хроническими неинфекционными заболеваниями;
- Внедрение программы мониторинга работы оборудования;
- Организация работы процедурного кабинета с использованием безбумажного направления.

## 2 проекта реализуются совместно с ГК «Росатом»

**3 Ступень застройки**  
городская поликлиника №12

**Карточка проекта**  
Ключевые проекты «Повышение качества жизни людей за счет дружбы России»

Учреждение: Комитет по Губернатору Тюменской области  
Исполнитель: А.В. Пашинин

Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»  
Исполнитель: Т.М. Комиссарова

Руководитель проекта: И.В. Куркин

**1. Целевые задачи и результаты**  
Ключевые проекты: Проект ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», УМ Комиссарова Т.М.  
Важные проекты: Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Т.М. Комиссарова  
Вспомогательные проекты: Проект ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Т.М. Комиссарова  
Сроки реализации: с 01.01.2024 по 31.12.2024

**2. Основные этапы**  
1. Анализ текущей ситуации  
2. Разработка плана мероприятий  
3. Внедрение мероприятий  
4. Оценка результатов

**3. План и фактический эффект**

Инициативная программа	Целевой индикатор	Фактический индикатор
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений

**4. Ключевые события проекта**

1. Старт проекта – 01.01.2024
2. Завершение и разработка плана мероприятий – 01.01.2024 – 01.01.2024
3. Внедрение мероприятий – 01.01.2024 – 01.01.2024
4. Оценка результатов – 01.01.2024 – 01.01.2024
5. Завершение проекта – 31.12.2024 – 31.12.2024

**3 Ступень застройки**  
городская поликлиника №12

**Карточка проекта**  
Ключевые проекты «Повышение эффективности получения государственных услуг для населения, привлечение к ГБУЗ ТО «Городская поликлиника №12»

Учреждение: Комитет по Губернатору Тюменской области  
Исполнитель: А.В. Пашинин

Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»  
Исполнитель: Т.М. Комиссарова

Руководитель проекта: Т.М. Комиссарова

**1. Целевые задачи и результаты**  
Ключевые проекты: Проект ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», УМ Комиссарова Т.М.  
Важные проекты: Годовой план ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Т.М. Комиссарова  
Вспомогательные проекты: Проект ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», Т.М. Комиссарова  
Сроки реализации: с 01.01.2024 по 31.12.2024

**2. Основные этапы**  
1. Анализ текущей ситуации  
2. Разработка плана мероприятий  
3. Внедрение мероприятий  
4. Оценка результатов

**3. План и фактический эффект**

Инициативная программа	Целевой индикатор	Фактический индикатор
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений
Внедрение в работу системы дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями	№	Без изменений

**4. Ключевые события проекта**

1. Старт проекта – 01.01.2024
2. Завершение и разработка плана мероприятий – 01.01.2024 – 01.01.2024
3. Внедрение мероприятий – 01.01.2024 – 01.01.2024
4. Оценка результатов – 01.01.2024 – 01.01.2024
5. Завершение проекта – 31.12.2024 – 31.12.2024

# Инициатива: создание и внедрение системы пациентоцентричности

**Актуальность проблемы: отсутствие единой системы пациентоцентричности!**

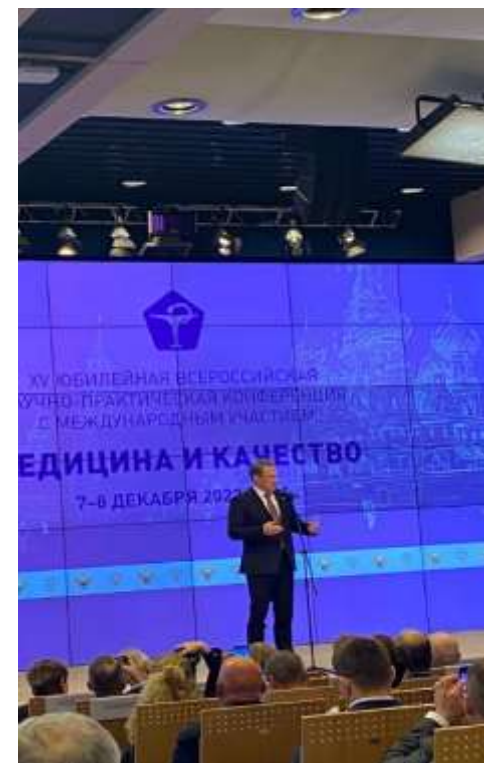
1

## Оценка уровня удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи в РФ



По его словам, в России разработана методика оценки удовлетворённости населения оказанием медпомощи, ее результаты оцифрованы.

"Что важно, сегодня мы имеем один из самых высоких показателей удовлетворённости населения за предыдущие периоды... Сегодня этот показатель растет, мы ни в коем случае не говорим о том, что мы удовлетворены, нет, этим показателем, пока они далеки от совершенства, и нам нужно этому уделять больше внимания", - сказал министр на XV юбилейной всероссийской научно-практической конференции с международным участием "Медицина и качество – 2022", которая проходит в медиацентре медиагруппы "Россия сегодня".



# Удовлетворенность медицинской помощью в 2021-2022 году.

## Система оценки





## Мероприятия по внедрению проекта

	Сразу	1 год	4 года
Дешево	Социальный опрос Аналитика* Обучение персонала МО Разработка скриптов Общественный совет	Пилотный проект: <b>«Соглашение о партнерских отношениях»</b> между пациентом и МО Информирование населения: СМИ	Создание и применение «Кодекса здоровых отношений»!!! Тиражирование процесса
Дорого	Новая одежда медицинских работников Зоны комфортного пребывания Мобильное приложение Развитие информационных технологий	Косметические ремонты зданий, в соответствии с брендом Аудио- и видео-запись в МО	Новые клиники Высокая укомплектованность кадрами Инновационное оборудование

# **Разработка и внедрение «Кодекса здоровых отношений»-комплекса правил и рекомендаций для создания партнерских отношений между пациентами и сотрудниками медицинской организации**

## **1. Мероприятия по соблюдению этических и деонтологических норм:**

- разработка и применение скриптов
- ведение аудио- и видео-записи
- проведение школы коммуникативных навыков и командообразования для

**пациентов и персонала МО**

## **2. Стандарты осмотра и информированности населения:**

- действие медицинских работников в соответствии с клиническими

**рекомендациями**

• у пациентов не должно быть проблем с тем, чтобы оставить отзыв любым способом. Если он не оставит его у Вас – оставит в другом месте

- работа с отзывами должна быть системной – ответственные, сроки, планы

• работа с отзывами должна быть открытой – пациенты должны видеть, что не рассказывают свои эмоции в пустоту

## **3. Мероприятия по повышению доступности:**

- создание единой справочной службы

- развитие телемедицинских технологий

• развитие электронного документооборота с целью снижения количества необоснованных посещений



## Разработка и внедрение «Кодекса здоровых отношений»-комплекса правил и рекомендаций для создания партнерских отношений между пациентами и сотрудниками медицинской организации

### 4. Свод правил и инструкций внутреннего распорядка:

- внешний вид сотрудников (застегнутый халат, наличие бейджа, прическа, маникюр и т.д.)
- для пациентов: гардероб, бахилы и т.д.
- оказание медицинской помощи в соответствии с действующими НПА
- полнота информированности
- система обратной связи: понятная и доступная (сайт МО, мобильное приложение)
- информация о медицинском работнике в доступной для пациента форме
- аналитика по итогам обратной связи с пациентами («обратная рефлексия»)

### 5. Мероприятия по повышению мотивации:

- проведение конкурсов
- применение методов материальной и не материальной мотивации: поощрение, кубки, грамоты, медали и т. д.
- совместные общественные мероприятия (встречи, «дни открытых дверей

Вежливость ★★★★★

Внешний вид ★★★★★

Комфорт ★★★★★

Информированность ★★★★★

# Фабрика процессов и лучших практик



Национальные проекты

Онлайн-трансляции



RUS



Официальный портал

органов государственной власти Тюменской области

Новости

Власть

Экономика и финансы

Общество

О регионе



🏠 / Власть / Региональный проектный офис / Национальные, федеральные, региональные проекты / Национальный проект «Здравоохранение»

## Лучшие практики

Поделиться

26 марта 2021

Региональный проект «Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями». **Паспорт региональной практики Тюменской области** «Амбулаторный центр профилактики сердечно-сосудистых катастроф»» [\[скачать\]](#)

[Видеоролик](#)

[Статья](#)

[Презентация](#)

Национальный проект «Здравоохранение»

Региональный проект «Борьба с онкологическими заболеваниями»

Региональный проект «Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями»





Служба  
здоровья  
городская  
поликлиника №12



Люди



Идеи



Отношение



Новый  
процесс

*Спасибо за внимание!*