

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ

Назаркина И.М., Федосеева Л.С., Суслин С.А.

Самарский государственный медицинский университет, Самара, Россия

В сложившейся ситуации устойчивого спроса на медицинские услуги амбулаторно-поликлинического звена здравоохранения приоритетной задачей стал процесс оптимизации и риск-ориентированного организационного моделирования работы регистратуры как информационного и координационно-диспетчерского центра.

Целью исследования явилось организационное моделирование работы регистратуры государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области (ГБУЗ СО) Самарской городской клинической поликлиники № 15 (СГКП № 15).

Методом функционального моделирования нами были выделены ключевые процессы в работе регистратуры, включающие профессиональную подготовку сотрудников; формирование и регулирование потоков пациентов; координацию и маршрутизацию пациентов; информационно-справочное сопровождение пациентов; формирование и ведение базы данных; изучение уровня удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи.

Профессиональная подготовка сотрудников проводилась путем обучения каждого работника по программе повышения квалификации медицинских регистраторов в Самарском областном центре повышения квалификации специалистов здравоохранения, где регистраторы получили компетенции по технологиям взаимодействия и общения с посетителями, по ведению первичной медицинской документации, по использованию информационных технологий, а также знания правовых основ охраны здоровья граждан, условий и форм оказания первичной медико-санитарной помощи населению.

В связи с перераспределением потока пациентов от врачей-специалистов к врачам общей практики в поликлинике были созданы новые алгоритмы работы по регулированию потоков посетителей, проведены разъяснительные беседы с населением и медицинским персоналом. Основной поток пациентов направляется к врачам общей практики, вследствие чего стало необходимым освободить время врачу для осмотра большего количества пациентов на закрепленном за ним участке за счет уменьшения выполнения рутинных операций по документообороту. Для этого было открыто отдельное расписание для самостоятельного приема медицинских сестер общей практики. Медицинские сестры, прошедшие обучение, могут выписывать лекарственные препараты ранее подобранной врачом базисной терапии, оформлять направления на обследования, вести мониторинг состояния больных с хроническими неинфекционными заболеваниями.

С целью минимизации рисков, связанных с координацией и дальнейшей маршрутизацией пациентов, была создана система дежурных администраторов-координаторов, обладающих специальными медицинскими знаниями и решающих спорные вопросы о направлении пациента к нужному специалисту. Для них составлено отдельное расписание. Администратор-координатор несет ответственность за разъяснение информации, предоставляемой регистратурой и расположенной на информационных стендах, и за консультирование посетителей о порядке обращения для получения различных видов медицинской и социальной помощи.

Благодаря внедрению в работу автоматизированной информационной системы (АИС) «Поликлиника» стало возможным управление потоками пациентов. Эта система функционирует в СГКП № 15 с 1996 года и объединяет более 300 персональных компьютеров в единую локальную сеть с выделенным сервером и выходом в глобальную сеть интернет. Электронные шаблоны для создания расписания врачей в значительной степени упрощают как процесс его формирования, так и делают возможным использовать стандартные коды для сбора статистики и аналитических выборок. В рамках программы модернизации здравоохранения был приобретен информационный терминал, позволяющий записаться на прием к врачу, минуя «живую» очередь, и получить полезную справочную информацию о медицинских учреждениях.

Одним из важных аспектов трудовой деятельности медицинского регистратора является формирование базы данных. Для обеспечения качества этого процесса была разработана электронная амбулаторная карта пациента, позволяющая не только статистически зарегистрировать выполненные услуги, но и описать соматический и специальный статус больного, что является значимым этапом в переходе на ведение электронной базы данных, практически полностью вытеснившей бумажный вариант.

Для изучения качества работы регистратуры в СГКП №15 проводится постоянный мониторинг мнения населения путем «экспресс-анкетирования» с использованием кнопок лояльности и полноценного анкетирования с помощью разработанных анкет.

Таким образом, созданная организационная модель регистратуры дает возможность повысить управляемость регистратуры поликлиники, увеличить потоки посетителей и при этом сократить время ожидания пациентов в очереди. Использование информационных технологий позволяет спланировать наиболее подходящий маршрут для пациента и контролировать деятельность всего персонала. Созданная система работы регистратуры способна повысить общую эффективность деятельности поликлиники в плане организации ее работы и при взаимодействии с пациентами, проводить мониторинг вводимых мероприятий и управлять качеством оказания медицинской помощи.