

УДК 614.2

ЦЕЛЕВАЯ МЕДИЦИНА В ПРАКТИКЕ РАБОТЫ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ

С.М. Агеев

ГБОУЗ «Мурманская городская поликлиника №1», г. Мурманск

TARGET MEDICINE IN THE PRACTICE OF THE THERAPEUTIC DEPARTMENT OF THE CITY POLYCLINIC

S. M. Ageev

State regional budgetary institution of health care «Murmansk city polyclinic No. 1», Murmansk

Пациентоориентированная поликлиника – это слаженная работа достаточно большого количества служб и специалистов.

Четкая маршрутизация пациента - достигнутая цель визита, этот лозунг стал основой организации работы. Суть логистики заключается в оптимизации потоковых процессов, перераспределение нагрузки между медперсоналом и снижение временных затрат.

Основная структурная единица поликлиники – это терапевтическое отделение. В процессе организации пациентоориентированного отделения мы постарались выстроить работу группы медицинских специалистов максимально эффективно по отношению к пациенту.

С этой целью в терапевтическом отделении выделено три зоны: комфортного пребывания пациента PATIENT – зона, врачебного приема CLINICL - зона и зона комфортного пребывания медицинского персонала FUNCTIONAL –зона. PATIENT –зона включает: стойку администратора, кабинет дежурного врача - терапевта, средства визуализации, инфомат, гардероб. На администратора возложена обязанность первого контакта с пациентом, предоставление справочной информации и распределение по цели визита. В зоне ожидания пациента сопровождает второй администратор, осуществляющий дальнейшую маршрутизацию пациентов на медицинский пост или в кабинеты: медицинской профилактики, смотровой (осмотр акушерки), функциональной и лучевой диагностики. CLINICL - зона включает: смотровые кабинеты врача-терапевта участкового. В FUNCTIONAL-зоне расположены: ординаторская, комната для отдыха медицинского персонала, гардероб для персонала. В «CLINICL» зону пациенты направляются по приглашению врача с использованием радиосвязи в сопровождении администратора холла.

Таким образом, объединение медицинских специалистов в рамках терапевтического отделения, позволяет решить большинство проблем пациента за одно посещение.

В итоге реализации данного проекта были достигнуты следующие показатели:

- рациональная организация рабочего пространства медперсонала с использованием инструментов Lean –технологий;
- сокращение времени пребывания пациентов в поликлинике в 2,5 раза;

- разделение потоков пациентов;
- уменьшение времени ожидания приема врача до 17 минут;
- повышение удовлетворенности пациентов на 11.7% с достижением числа удовлетворенных граждан до 77%;
- исполнение плановых показателей по диспансеризации и профилактическим осмотрам более 100%;
- создание зон комфортного пребывания пациентов, как результат снижение порога конфликтной настроенности пациентов;
- создание комфортных условий для работы и отдыха медицинского персонала, в целях профилактики профессионального выгорания, создания благоприятного морального климата в коллективе, повышение эмоциональной устойчивости медперсонала к проявлениям конфликтного поведения пациентов;
- внедрение принципов корпоративной культуры.

Применяя технологии бережливого производства, используя лучшие практики в сфере организации медицинской деятельности, мы реализовали концепцию целевой медицины и сформировали зрелую пациентоориентированную среду.