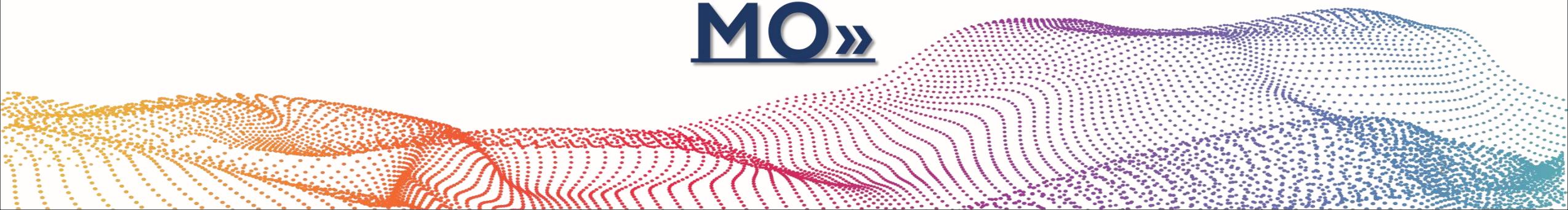


ГБУЗ «Детская городская поликлиника
№ 8 г. Краснодара» МЗ КК



**«Оптимизация процесса обеспечения
медицинской продукцией граждан
льготной категории при приеме
ответственности за пациента из другой
МО»**



СОГЛАСОВАНО
Зам. министра министерства здравоохранения Краснодарского края
В. А. Игнатенко
" 03 " июля 2024г.

Утверждаю
Главный врач ГБУЗ «ДГП № 8»
О. А. Саркисова
от 03 июля 2024 года



ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8» МЗ КК

Паспорт проекта: «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: Главный врач – О.А. Саркисова
Периметр проекта: колл-центр, врач-педиатр участковый, врач дет. эндокринолог, аптечная организация, закрепленная за ДГП № 8 по ул. Бершанская,3
Границы процесса:
Начало – с момента звонка в колл-центр на прием к врачу-педиатру участковому пациента с выписным эпикризом
Окончание – до момента получения медицинской продукции в аптеке, закрепленной за ГБУЗ «ДГП № 8» МЗ КК по ул. Бершанской,3
Владелец процесса: Главный врач – О.А. Саркисова
Руководитель проекта: Рудометюна С.П.- зам. гл. врача по медицинской части
Рабочая группа:
Шатилова Л.В. – зав. педиатрическим отделением
Глущенко Н.П. – главная м/с,
Дмитриченко Д.А.- техник,
Ракитина Ю.А. – оператор ЭВ и М
Врач специалист по профилю- Кондратова О. А. врач дет. эндокринолог

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: недостаточная степень прослеживаемости преемственности оказания медицинской помощи на всех этапах (из других МО до врача- эндокринолога)

- ГБУЗ «ДГП №8» не получает от ГБУЗ «ДККБ» документированную информацию о выписанных пациентах с впервые установленным диагнозом СД, закрепленных за МО.
- Длительный процесс ожидания приема врачом-эндокринологом.
- Длительное оформления льготного рецепта с рабочего места врача-эндокринолога.
- Недостаточная степень удовлетворенности пациентов: информированностью по срокам планового получения льготного лекарственного обеспечения.

5. Цели и плановый эффект

Наименование цели	ед. измерения	Текущий показатель (на начало проекта)	Целевой показатель (на окончание проекта)	Ожидаемая эффективность, % (+/-)
Сокращение ВПП ожидания приема врачом-эндокринологом	дн	6	2	-67%
Сокращение длительности сроков прибытия пациента из ДККБ в ДГП № 8	дн	14	2	-86%
Сокращение времени оформления льготного рецепта с рабочего места врача-эндокринолога	мин	37	12	-68%
Увеличение удовлетворенности пациентов:	%	80%	96%	+16%
-информированностью о сроках планового получения льготного лекарственного обеспечения				

4. Ключевые события проекта

- Старт проекта – 27.04.2024**
- Диагностика и целевое состояние – 20.05.2024-28.06.2024**
- Анализ текущей ситуации – 03.06.2024 - 21.06.2024
- Разработка карты текущего состояния процесса: 10.06.2024 - 14.06.2024
- Разработка карты идеального и целевого состояний процесса: 17.06.2024 - 28.06.2024
- Планирование мероприятий: 17.06.2024 – 12.07.2024**
- Формирование плана мероприятий: 17.06.2024 - 05.07.2024
- Согласование паспорта проекта в МЗ КК: 05.07.2024 – 12.07.2024
- Внедрение мероприятий по улучшению показателей эффективности: 15.07.2024-04.10.2024**
- Мониторинг устойчивости специалистами АНО «РЦК»: 07.10.2024-08.11.2024**
Внесение корректирующих воздействий: 28.10.2024-08.11.2024
- Закрытие проекта: 11.11.2024-05.12.2024**

Руководитель рабочей группы



Л.В. Шатилова

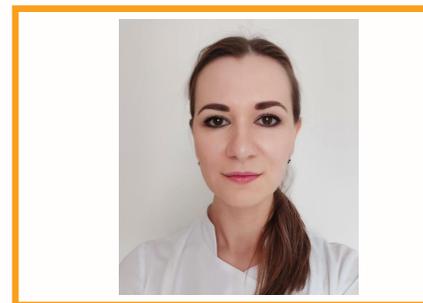
зам. гл. врача по медицинской части
ГБУЗ «ДГП № 8 г. Краснодара» МЗ КК

Рабочая группа проекта



О. А. Кондратова

врач дет. Эндокринолог ГБУЗ «ДГП
№ 8 г. Краснодара» МЗ КК



Е. В. Эпоева

зам. гл. врача по КЭР ГБУЗ «ДГП № 8
г. Краснодара» МЗ КК



Глущенко Н.П.

главная м/с ГБУЗ «ДГП № 8 г.
Краснодара» МЗ КК

Координатор проекта от АНО «РЦК»



С.В. Карвелене

Руководитель проекта АНО «РЦК»



Д. А. Дмитриченко

техник ГБУЗ «ДГП № 8 г.
Краснодара» МЗ КК



Ю А. Раkitина

Оператор ЭВ и М ГБУЗ «ДГП № 8
г. Краснодара» МЗ КК

Сводный бланк хронометража

Сотрудник/пациент	Действие шаг процесса:	Мин	Макс	Проблемы:
Врач-эндокринолог	Мытьё рук	1	1	
Врач-эндокринолог	Осмотр и опрос пациента	6	9	
Врач-эндокринолог	Мытьё рук	1	1	
Врач-эндокринолог	Опрос пациента	7	8	
Врач-эндокринолог	Ознакомление с анализами	1	1	
Врач-эндокринолог	Заполнение документации	1	1	
Врач-эндокринолог	Ознакомление с амбулаторной картой	1	1	
Врач-эндокринолог	Запись в электронную базу	6	8	
Врач-эндокринолог	Печать назначений	1	1	
Врач-эндокринолог	Выписка рецепта	30	37	Технические проблемы при работе на платформе ИЦ ДЛО
Врач-эндокринолог	Переход до другого кабинета	2	2	
Врач-эндокринолог	Печать рецепта и постановка всех необходимых печатей	1	2	Необходимо идти в другой кабинет
Врач-эндокринолог	Переход обратно	2	2	
Врач-эндокринолог	Рекомендации пациенту	1	2	
Итого		61	76	

Сводный бланк хронометража построен на данных хронприема 5 пациентов данной категории от 11.06.2024г.

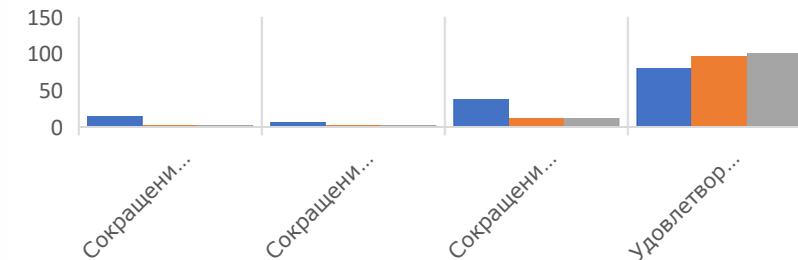
№	Вопрос	Ответ	Примечание
1	При назначении лечения, чем руководствуетесь?	При назначении лечения руководствуюсь Клиническими рекомендациями Минздрава РФ по отдельным нозологиям и действующими инструкциями к препаратам.	В СОИД обязательно сделать ссылку на сайт Росздрава/МЗЗ РФ, где всегда размещаются актуальные КР
2	При смене схемы лечения чем руководствуетесь?	При смене схемы лечения руководствуюсь инструкциями к препаратам, индивидуальными особенностями конкретного пациента в плане переносимости и эффективности лечения.	Обязательно данные требования должны быть отражены в СОИД
3	Есть ли в свободном доступе, указанные Вами документы, которые Вы используете при назначении лечения?	Да.	
4	Расскажите, пожалуйста, кто занимается постановкой на диспансерный учет (далее Д-учет) в МО	Лечащий врач-участник специалист и педиатр.	Отдельный СОИД по маршрутизации пациента при постановке на Д-учет с описанием шагов пациента и мед. персонала, с перечнем документов в каждом шаге, как пациента, так и мед. персонала.
4.1	Этапы подготовки мед. документами и маршрут пациента при сборе сведений о здоровье для постановки на Д-учет	Этапы подготовки мед. документами: 1. при подтверждении диагноза необходимо внести информацию в талон амбулаторного пациента-взят на ДУ; 2. внести специальный код в раздел «статистика»; 3. отметить впервые или повторно установлен диагноз.	

4. При закрытии складского на лицевой стороне карты отобразится информация-дата постановки на ДУ, диагноз, код МКБ, лечащий врач. 4.1. При изменении диагноза вносим коррективы аналогичным образом. 5. В амбулаторной карте делаем запись в Лист уточненных диагнозов. 6. оформляем План диспансерного наблюдения. Если пациент относится к льготной категории, то необходимо внести информацию в программу выписки

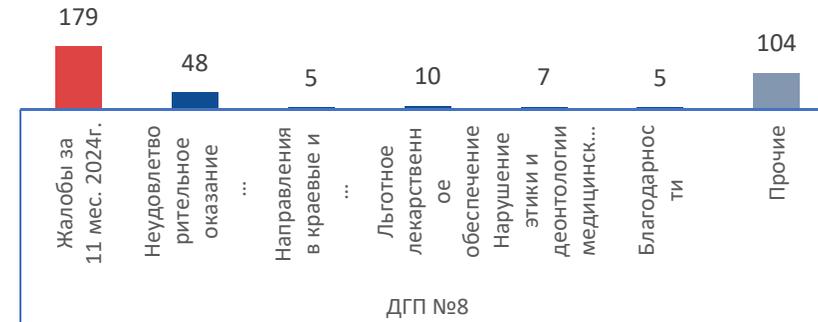
Итоговый отчет
по итогам выполнения работы врачом-эндокринологом в рамках работы кабинета эндокринологии 2024
Структура результатов опроса

№	Вопрос	Оценено (шт)	Оценено (баллы)	Оценено (процент)	Загрузка (количество)
1	Надлежащим образом ли оформлены медицинские документы?	07	100	100%	07
2	Имеются ли в свободном доступе указанные Вами документы?	03	100	100%	03
3	Имеются ли в свободном доступе указанные Вами документы?	07	100	100%	07
4	Надлежащим образом ли оформлены медицинские документы?	07	100	100%	07
5	Имеются ли в свободном доступе указанные Вами документы?	03	100	100%	03

Показатели паспорта



ДГП №8 (кол-во жалоб)



Из общего числа обращений



«Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»

ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8» МЗ КК

КПСЦ процесса «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО» ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

Название этапов маршрута пациента	Запись на прием к врачу-эндокринологу		Прием пациента врачом-педиатром участковым				Прием врача-эндокринолога и получение рецепта				Получение МП согласно выписанному рецепту	
	min 11 сек max 2 мин	min 45 сек max 2 мин	min 120 мин max 480 мин	min 31 сек max 2 мин	min 0 мин max 5 мин	min 15 мин max 15 мин	min 480 мин max 2400 мин	min 31 сек max 3 мин	min 30 мин max 63 мин	min 59 мин	min 9 мин max 16 мин	min 8 мин max 9 мин
Пациент	звонок до "call-центра" с целью записаться на прием к врачу-педиатру		ожидание даты приема врача-педиатра участкового	вход в здание поликлиники и поиск кабинета врача-педиатра	ожидание очереди в кабинет врача-педиатра участкового		ожидание даты приема врача-эндокринолога	вход в здание поликлиники и поиск кабинета врача-эндокринолога	ожидание очереди в кабинет врача-эндокринолога		поезд в аптеку для получения медицинской продукции согласно рецепту	
"call-центра"		ответ на звонок пациента и запись на прием к врачу-педиатру										
Врач-педиатр участковый						прием пациента врачом-педиатром участковым, при						
Врач-эндокринолог									прием врачом-эндокринологом пациента			
Аптека												выдача медицинской продукции согласно выписанному рецепту
Опыт пациента (Эмоции, Отношение)												
Мысли												
Качество и безопасность	отсутствует документированная информация о приемственности из другой МО. См. приказ МЗ РФ от 31.07.2020г. п.17, подп.1,5		Не обеспечена МО навигационной информацией для пациентов с учетом характера расположения помещений (см. Приказ МЗ РФ от 31.07.2020 № 785н п.17,под.30									
Документы												



Проблемы

1. МО узнает о вновь выявленном пациенте только в момент его записи на прием к педиатру-участковому (до 14 дней с момента выписки из ДККБ до влифта в ДГПБ)
2. Отсутствие внутренней навигации.
3. Длительное ожидание даты приема врача-эндокринолога
4. Длительное ожидание в очереди приема врача-эндокринолога.
5. Длительное оформление документов врачом-эндокринологом на приеме и выписке рецепта с переездом в другой кабинет и заверением печатью рецепта (из 63 минут 37 уходит на работу с мед. документацией с учетом времени переездов между кабинетами).
- 5.1. Возникают технические проблемы при работе с Федеральным регистром.
6. 20% пациентов не довольны льготным обеспечением МП (включая такие критерии, как: информирование о следующей плановой дате получения МП).

ВПП

min - 722 мин (12 часов), 2 рабочих дня
max - 3064 мин (51 час), 6 рабочих дней

ВПП min - 722 мин (12 часов), 2 рабочих дня max - 3064 мин (51 час), 6 рабочих дней

Выявленные проблемы:

1. МО узнает о вновь выявленном пациенте только в момент его самостоятельной записи на прием к педиатру-участковому.
2. Отсутствие внутренней навигации.
3. Длительное ожидание даты приема врача-эндокринолога.
4. Длительное ожидание в очереди приема врача-эндокринолога.
5. Длительное оформление документов врачом-эндокринологом на приеме и выписке рецепта с переходом в другой кабинет и заверением печатью рецепта (из 63 минут 37 уходят на работу с мед.документацией с учетом времени переходов между кабинетами).
- 5.1. Возникают технические проблемы при работе с Федеральным регистром.
6. 20% пациентов не довольны льготным обеспечением МП (включая такие критерии, как: отсутствие СМС оповещения (медицинской сестрой врача эндокринолога будет сообщаться о дате явки на повторный прием в соответствии с планом диспансерного наблюдения пациента), недостаточное количество информационного материала, не определены каналы обратной связи с пациентами, информационные материалы для детей больных СД не размещены на официальном сайте ГБУЗ "ДГП № 8, не включена в "Школу здоровья" работа специалистов с памятками)



Почему?

Длительное
ожидание
медицинской
продукции

Почему?

Длительное
оформление
льготного рецепта

Почему?

Длительное
ожидание приема
врача-
эндокринолога

Увеличение времени
приема врача -
эндокринолога

Почему?

Запись врачом -
педиатром

Необходимость меж
кабинетного
перемещения

Почему?

Отсутствие талонов
на прием с
первично
выявленным СД

Необходимость
заверением печатью
рецепта

**фрагмент*

ПРОЕКТ: «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ



РЕШЕНИЯ



РЕЗУЛЬТАТЫ

Сокращение времени: 18 дней

БЫЛО

20 дней

СТАЛО

2 дня

-90% ▼

В поликлинику не передаются сведения о впервые выявленном СД в стационаре

Разработан СОП о приемственности передачи ответственности за пациента из другого МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ «ДККБ»

Создание единого канала связи передачи информации о выписанных пациентах из ГБУЗ «ДККБ»: поликлиника получает «Протокол консультации» через РЭМД с дальнейшей интеграцией в ЕМИС «Самсон», в случае технического сбоя в РЭМД, получение информации осуществляется по защищенному каналу связи VIPnet.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения и медицинской помощи Краснодарского края	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	КОМП. 1 ЛИСТ 1 ИЗ 3
НАЗНАЧЕНИЕ: Приемственность передачи ответственности за пациента из другой МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ «ДККБ».	ОТДЕЛ: администрация учреждения (ответственный за документацию) - обеспечение общеполитической работой (регистратор, кабинет, медицинский регистратор)	Дата следующего пересмотра:
Действует с: 28.10.2024 г.	Заменяет: Протокол приема	УТВЕРЖДЕНО: [Подпись]
Выдана впервые	Исполнитель: [Подпись]	28.10.2024 г.
СОСТАВЛЕН: [Подпись]	УТВЕРЖДЕНО: [Подпись]	28.10.2024 г.
ПРОВЕРЕН: [Подпись]	28.10.2024 г.	

Цель внедрения: оптимизация процесса приемственности за пациента из другой медицинской организации.

Область применения: администрация учреждения (ответственный за документацию), общеполитический персонал (регистратор, кабинет, медицинский регистратор)

Нормативно-правовая документация:

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 31.11.2011 № 323 - ФЗ;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ «О внесении изменений в Методические указания по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации несудебных постановлений по организации обеспечения граждан, находящихся в федеральной резервной зоне, медицинскими услугами на территории государственной социальной помощи, диспансеризации, профилактики, реабилитации инвалидов, а также социальном обеспечении граждан льготной категории для детей-инвалидов, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.10.2019 г. N 874н от 22.09.2020 г. № 1092д;
- Приказ МЗ РФ «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» 31.07.2019 № 783н;
- Распоряжение губернатора Краснодарского края «Об утверждении региональной программы Краснодарского края «Борьба с сахарным диабетом» от 16 февраля 2024 г. № 29-р.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения и медицинской помощи Краснодарского края	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	КОМП. 1 ЛИСТ 5 ИЗ 30		
Контроль исполнения вставленной СОП на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Эвенса Е. В.				
Указание документальной информации:				
- оригинал вставленной СОП хранится в архивной копии главного врача по прохождению текущего диспансеризации, в архивной копии находится в мед. организации не менее 10 лет после утраты копии и замены новой редакцией;				
- вставленная СОП является системным локальным нормативным актом (далее - ЛНА) медицинской организации;				
- системные ЛНА медицинской организации проходят процедуру подтверждения актуальности не реже 1 (одной) раза в год;				
- аудиторские копии ЛНА хранятся в структурных подразделениях и у должностных лиц, осуществляющих/осуществляющих контроль исполнения вставленных локально-нормативных актов;				
- разработана документация, несет ответственность за применение на рабочих местах сотрудников организации требований, указанных в ЛНА организации.				
Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:				
№	Фамилия	Должность	Подпись	Дата
1	Павлова Людмила Викторовна	главный врач	[Подпись]	28.10.2024
2	Эвенса Елена Валентиновна	заместитель главного врача	[Подпись]	28.10.2024
3	Васильева Ольга Константиновна	регистратор	[Подпись]	28.10.2024
4	Васильева Наталья Александровна	регистратор	[Подпись]	28.10.2024
5	Копытцова Ольга Александровна	регистратор	[Подпись]	28.10.2024
6	Рыжова Елена Александровна	регистратор	[Подпись]	28.10.2024

ПРОЕКТ: «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Длительное время ожидания записи на прием к врачу-эндокринологу
- Длительный прием врача-эндокринолога за счет необходимости межкабинетного перемещения и оформления большого количества медицинской документации на первичном приеме пациентов данной категории



РЕШЕНИЯ

- Кабинет врача эндокринолога укомплектован медсестрой, с перераспределением обязанностей между врачом и медицинской сестрой. Изменили дни приема врача-эндокринолога с учетом сохранения целевых показателей проекта
- Перераспределены обязанности между врачом эндокринологом и медсестрой. Актуализирована должностная инструкция врача-эндокринолога с учетом перераспределения обязанностей между медицинскими работниками.



РЕЗУЛЬТАТЫ

Сокращение времени ожидания записи на прием: 4 дни

БЫЛО

6 дней

СТАЛО

2 дня

-67%

Сокращение длительности приема: 22 мин

БЫЛО

67 минуты

СТАЛО

45 минут

-33%

Сокращение времени оформления льготного рецепта : 26 мин

БЫЛО

37 минуты

СТАЛО

11 мин

-70%

ПРОЕКТ: «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Недостаточная степень удовлетворенности пациентов информированностью о следующей дате визита за ЛП и МИ

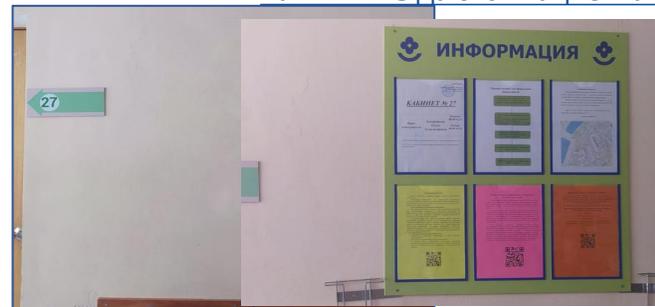


РЕШЕНИЯ

- Внедрено СМС оповещение (медицинской сестрой врача эндокринолога сообщатся о дате явки на повторный прием в соответствии с планом диспансерного наблюдения пациента)
- Размещены информационные материалы на официальном сайте ГБУЗ "ДГП № 8" в разделе "Для пациентов" - Сахарный диабет" (<http://krddgp8.ru/sakharnyy-diabet/>) и на стенде в поликлинике.
- Включена в "Школу здоровья" работа специалистов с разработанными памятками, памятки выдаются пациентам на руки.

Планы разработаны в рамках реализации годового медицинского плана «Оптимизация работы и повышение качества медицинской помощи, повышение качества работы с внутренними клиентами».

ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара» МЗ КК, ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара» МЗ КК.



РЕЗУЛЬТАТЫ

Увеличение удовлетворенности пациентов информированностью : 20 %



Текущий показатель

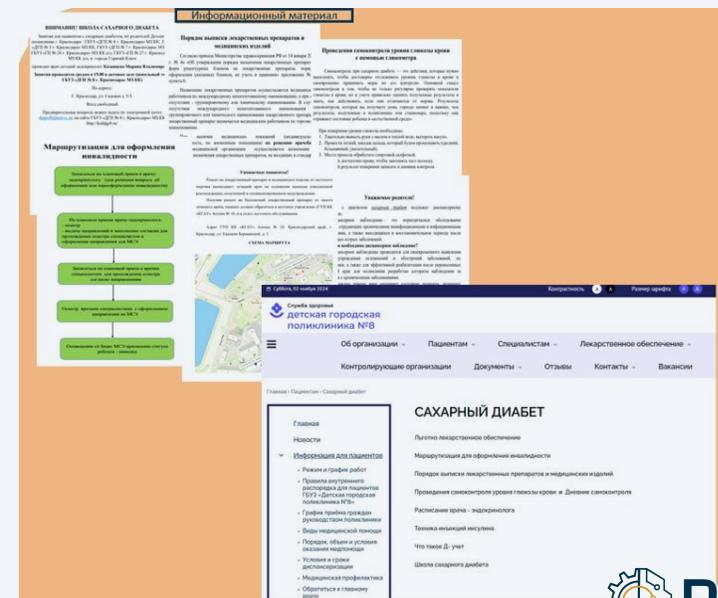


Целевой показатель



Фактический показатель

+ 20п.п. ▲



ПРОБЛЕМА

В поликлинику не передаются сведения о впервые выявленном СД в стационаре

Решение

Разработать СОП о преемственности передачи ответственности за пациента из другого МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ «ДККБ»

Результат

Разработана, подписана и доведена до сведения исполнителей СОП "Преемственность передачи ответственности за пациента из другого МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ «ДККБ» от 26.07.2024 г.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края		СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 1 ЛИСТ: 1 ВСЕГО: 17
НАЗВАНИЕ: Преемственность передачи ответственности за пациента из другой МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ ДККБ		ОТДЕЛ: администрация учреждения (ответственный за лекарственное обеспечение) общеполитический персонал (оператор call-центра, медицинский регистратор) Дата следующего пересмотра:	
Действует с: 29.10.2024 г.	Замениет: Вводится впервые	Причина пересмотра:	
СОСТАВИЛ: Эносова Елена Валентиновна 29.10.2024 г.		УТВЕРДИЛ Главный врач ГБУЗ «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» 29.10.2024 г.	
ПРОВЕРИЛ: Шатилова Людмила Викторовна 29.10.2024 г.			

Цель внедрения: оптимизация процесса преемственности (ответственности) за пациента из другой медицинской организации.

Область применения: администрация учреждения (ответственный за лекарственное обеспечение), общеполитический персонал (оператор call-центра, медицинский регистратор)

Нормативно-справочная документация:

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ,
- Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323 - ФЗ,
- Приказ Министерства здравоохранения РФ «О внесении изменений в Методические указания по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий по организации обеспечения граждан, включенных в Федеральный реестр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.10.2019 г. N 877н» от 22.09.2020 г. № 1002н;
- Приказ МЗ РФ «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» от 31.07.2020 № 785н;
- Распоряжение губернатора Краснодарского края «Об утверждении региональной программы Краснодарского края «Борьба с сахарным диабетом» от 16 февраля 2024 г. № 29-р.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края	СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 1 ЛИСТ: 5 ВСЕГО: 17
---	------------------------------------	-------------------------------

Контроль исполнения настоящей СОП: на заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Эносова Е. В.

Управление документированной информацией:

- оригинал настоящей СОП хранится в приемной главного врача на протяжении текущего цикла производства, в архивной хранилище находится в мед. организации не менее 10 лет после утраты силы и замены новой редакцией.
- настоящая СОП - является системным локальным нормативным актом (далее - ЛНА) медицинской организации,
- системные ЛНА медицинской организации проходят процедуру подтверждения актуальности не реже 1 (одного) раза в год,
- актуальные копии ЛНА хранятся в структурных подразделениях и у должностных лиц, исполняющих/осуществляющих контроль исполнения настоящих локально-нормативных актов,
- разработчик документа, несет ответственность за применение на рабочих местах сотрудниками организации требований, указанных в ЛНА организации.

Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

№ п/п	Фамилия	Должность	Подпись	Дата
1	Шатилова Людмила Викторовна	зам. гл. вр. по эк. делу		29.10.2024
2	Эносова Елена Валентиновна	зам. гл. в.р. по эк. делу		29.10.2024
3	Вильков Ольга Константиновна	мед. регистратор		29.10.2024
4	Белкина Наталья Владимировна	мед. регистратор		29.10.2024
5	Кондратова Ольга Александровна	врач госпит. эндокринолог		29.10.2024
6	Рихтина Юлия Анатольевна	информ. тех. М.		29.10.2024

ПРОБЛЕМА

В существующей навигации отсутствует указатель направления к кабинету врача - эндокринолога

Решение

Актуализировать систему навигации

Результат

Размещены дополнительные указатели навигации, 1 этаж - фойе, 2 этаж - лестничная клетка перед входом на этаж

Было - фойе 1этажа



Было - фойе 1этажа



Было - лестничная клетка 2 этажа



Было - лестничная клетка 2 этажа



ПРОБЛЕМА

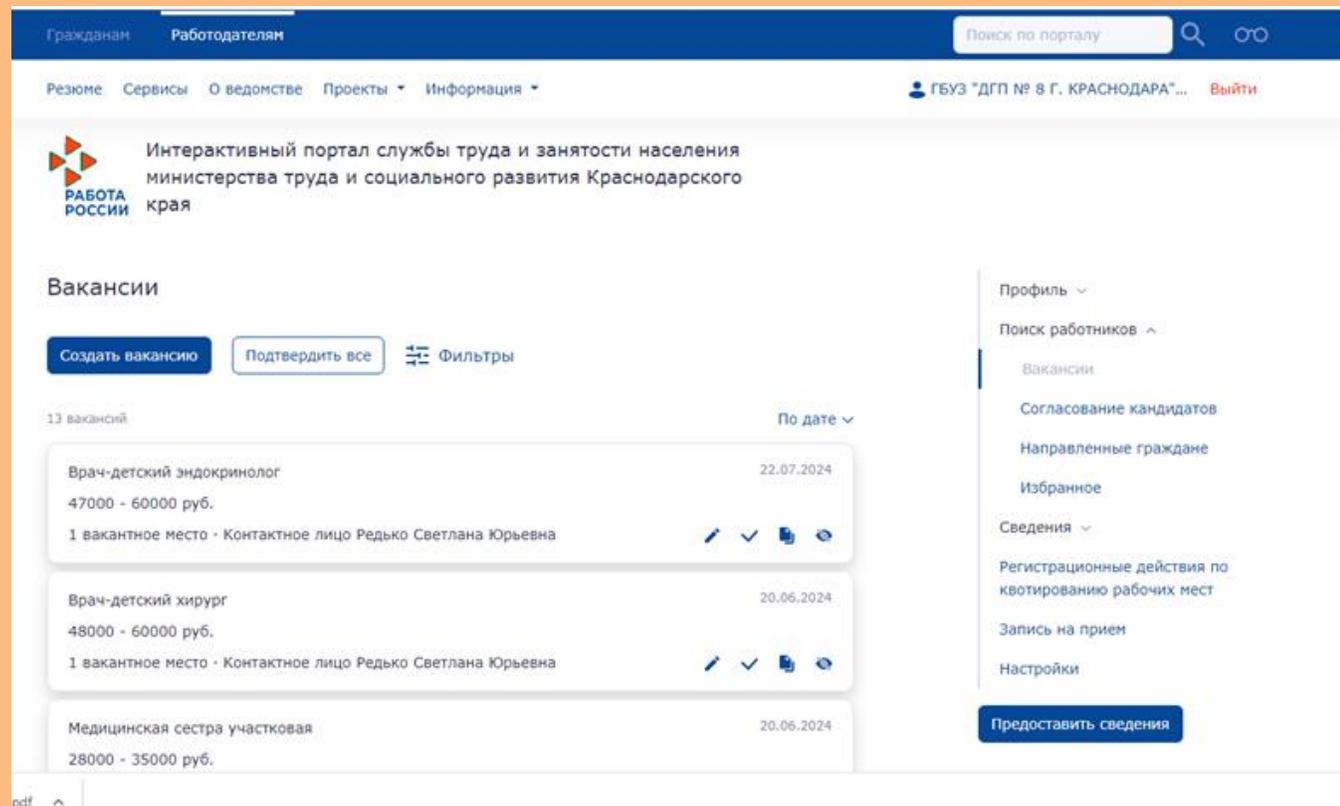
Врач эндокринолог является внешним
совместителем

Решение

Разместить вакансию врача эндокринолога в
информационных ресурсах (на сайте
Общероссийская база вакансий «Работа в
России», на сайте Центра занятости
Краснодарского края)

Результат

1. Еженедельно актуализируется вакансия
врача - эндокринолога
<https://trudvsem.ru/auth/manager/vacancies/view?viewType=VIEW&id=c21f66f0-5fb2-11ef-baff-d549be31d974>
2. Изменен график приема врача
эндокринолога, за счет этого решения
целевые показатели выполняются . Время
ожидания в потоке не превышает 2-х
рабочих дней по маршрутизации
обеспечения ЛП и МИ.



ПРОБЛЕМА

Отсутствует выделенное время для записи детей с впервые установленным диагнозом СД

Решение

Структурирован прием врача эндокринолога: выделить талоны по времени для пациентов с впервые выявленным СД с 08.00 до 08.45

Результат

Разработан, подписан и доведен до сведения исполнителей Приказ главного врача от 19.07.2024 года "О структуризации приема врача эндокринолога"

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Детская городская поликлиника № 8 »
министерства здравоохранения Краснодарского края
350911, г. Краснодар, ул. Садовая, 5/3, тел. / факс: (861) 263-06-20
ПРИКАЗ

г. Краснодар

«19» июля 2024г.

№ 219

О структуризации приема врача эндокринолога

В целях исполнения приказа МЗ КК «О реализации проектов в 2024 году по повышению эффективности системы государственного управления с использованием принципов бережливого производства в МЗ КК и государственных бюджетных учреждениях КК и подведомственных МЗ КК совместно с ФГБОУ ВО «Кубанский государственный медицинский университет» МЗ РФ, АНО «Региональный центр компетенций» от 01.04.2024г. № 1259 и проекта, направленного на повышение степени доступности, качества и безопасности медицинской деятельности в Краснодарском крае, с применением интегрированного подхода включающего требования ВКК и БМД, принципы бережливого управления в здравоохранении и элементы дружелюбной организации в рамках реализации Сквозного потока «Оптимизация выписки и получения лекарственных препаратов» п р и к а з ы в а ю:

- Структурировать прием врача эндокринолога:
 - 1.1 Оператору ЭВ и М. Д. А. Дмитриченко, медицинскому регистратору Б. А. Матвееву выделить в информационной системе талоны по времени для пациентов с впервые выявленными СД с 08.00 до 08.45
 - 1.2 Установить время для планового приема пациентов врачом эндокринологом с 08.45 до 15.25
 - 1.3 Установить время для работы врача эндокринологом с медицинской документацией с 15.25 до 16.25
2. Зам главного врача по медицинской части Л. В. Шагиловой, врачу эндокринологу О. А. Кондратовой, оператору ЭВ и М. Ю. А. Ракитиной разработать СОП приема врача-эндокринолога с учетом заполнения обязательной мед. документации и ведения записей в федеральном регистре СД и региональном реестре, выписке рецепта для льготной категории граждан в ПЦ ЛЛЮ.



Саркисова О.А.

Саркисова О.А.

ПРОБЛЕМА

Отсутствует выделенное время для записи детей с впервые установленным диагнозом СД

Решение

Разработать СОП приема врача эндокринолога с учетом заполнения обязательной мед. документации и ведения записей в федеральном регистре и региональном реестре, выписке рецепта для льготной категории граждан

Результат

Разработана, подписана и доведена до сведения исполнителей СОП "Первичный прием врача-эндокринолога с учетом заполнения обязательной медицинской документации и ведения записей в федеральном регистре и региональном реестре, выписке рецепта для льготной категории граждан" от 15.08.2024г.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края		СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 2 ЛИСТ: 1 ВСЕГО: 11
НАЗВАНИЕ: Первичный прием врача-эндокринолога с учетом заполнения обязательной медицинской документации и ведения записей в федеральном регистре и региональном реестре, выписке рецепта для льготной категории граждан		ОТДЕЛ: администрация учреждения (ответственный за лекарственное обеспечение) общеполитрационный персонал (оператор call-центра, оператор ЭВМ)	Дата следующего пересмотра:
Действует с: 15.08.2024 г.	Заменяет: Вводится впервые	Причина пересмотра:	
СОСТАВИЛ: <i>Шатилова Людмила Викторовна</i> 15.08.2024 г.		УТВЕРДИЛ: Главный врач ГБУЗ «ДГП № 8 г. Краснодара» <i>О.А. Саркисова</i> 15.08.2024 г.	
ПРОВЕРИЛ: <i>Шатилова Людмила Викторовна</i> 15.08.2024 г.			

Цель внедрения: оптимизация процесса первичного приема врача-эндокринолога при передаче ответственности за пациента из другой медицинской организации.

Ответственность: врач-эндокринолог.

Нормативно-справочная документация: Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2012 года N 908н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «Детская эндокринология». Приказ Министерства здравоохранения РФ от 22.09.2020 г. № 1002н «О внесении изменений в Методические указания по осуществлению органами государственной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий по организации обеспечения граждан, включенных в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.10.2019 г. N 877н», распоряжение губернатора Краснодарского края от 16 февраля 2024 г. № 29-р «Об утверждении региональной программы Краснодарского края «Борьба с сахарным диабетом».

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 8 г. Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края		СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	НОМЕР: 2 ЛИСТ: 3 ВСЕГО: 11
---	--	------------------------------------	-------------------------------------

«Федеральный регистр сахарного диабета», а также контролирует введенную информацию.

Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

№ п/п	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кондратова Александровна	<i>Ольга</i>	

ПРОБЛЕМА

Длительный прием врача-эндокринолога за счет необходимости меж кабинетного перемещения и оформления большого количества мед.документации на первичном приеме пациентов данной категории

Решение

Кабинет врача эндокринолога укомплектовать медсестрой, с перераспределением обязанностей между врачом и медицинской сестрой

Результат

1. Сокращение времени ожидания приема. Было – 63 мин. Стало – 5 мин.
2. Увеличение ценности врач-пациент на приеме врача – эндокринолога.
3. Врач не отвлекается на оформление направлений на консультацию к специалистам для обследования, выписку рецептурных бланков в ПЦЛЛО и межкабинетные перемещения.

Унифицированная форма N Т-1
Утверждена постановлением Госкомстата
России от 05.01.2004 N 1

Форма по ОКЗД	Код 0301001
по ОКПО	44801770

ГБУЗ "ДГП № 8 Г. КРАСНОДАРА" МЗ КК
наименование организации

Номер документа	Дата составления
172-л	19.09.2024

ПРИКАЗ
(распоряжение)
о приеме работника на работу

Принять на работу

с	Дата 19.09.2024
по	

Табельный номер
4403

Ермолаеву Ирину Владимировну
фамилия, имя, отчество

в Эндокринологический кабинет
структурное подразделение
медицинская сестра
должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации

Внутренний совместитель, постоянно 0,25 ставки
условия приема на работу, характер работы

с тарифной ставкой (окладом) 5111 руб. 25 коп
надбавкой 15% стаж 766 руб. 69 коп
цифрами

с испытанием на срок нет месяцев(ев)

Основание:

Трудовой договор от "19" сентября 2024 г. N 76/24

Руководитель организации И.О. Глазого врач И.О. Глазого Е.В. Этоева
подпись подпись роспись/форма подписи

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен " " 20 г.



ПРОБЛЕМА

Необходимость меж кабинетного перемещения

Решение

1. Перераспределить обязанности между врачом эндокринологом и медсестрой
2. Разработать должностную инструкцию для мед. сестры кабинета врача-эндокринолога с учетом перераспределения обязанностей между мед. работниками данного кабинета,
3. Актуализировать должностная инструкция врача - эндокринолога с учетом перераспределения обязанностей между мед. работниками данного кабинета

Результат

1. Кабинет врача эндокринолога укомплектован медсестрой с перераспределение функций врач-медсестра.
2. Медсестра оформляет направления на консультацию к специалистам для обследования, выписывает рецептурные бланки в ПЦЛЛО и осуществляет межкабинетные перемещения



ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ВРАЧА – ДЕТСКОГО ЭНДОКРИНОЛОГА

1. Общие положения
1.1. Настоящая должностная инструкция определяет и регламентирует полномочия, функциональные и должностные обязанности, права и ответственность врача-детского эндокринолога ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара» МЗ КК.
1.2. Врач-детский эндокринолог назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом руководителя ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара» МЗ КК.

4.2. Оценка работы врача-детского эндокринолога осуществляется непосредственным руководителем — регулярно, в процессе повседневного осуществления работником своих трудовых функций.

4.3. Основным критерием оценки работы врача-детского эндокринолога является качество, полнота и своевременность выполнения им задач, предусмотренных настоящей инструкцией.

5. Условия работы

5.1. Режим работы врача-детского эндокринолога определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в Медицинской организации.

6. Право подписи

6.1. Врачу — детскому эндокринологу для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, отнесенным к его компетенции настоящей должностной инструкцией.

* КлассИнформ «Справочник кодов общероссийских классификаторов» https://classinform.ru/profstandarty/02_045-vrach-detskij-endokrinolog.html

С инструкцией ознакомлен И.В. Шатилова « 01 » 08 2024 г.
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главного врача по медицинской части И.В. Шатилова Л. В. Шатилова

Заместитель главного врача по КЭР Е. В. Эпова Е. В. Эпова

Ведущий специалист по кадрам Л. А. Хайлари Л. А. Хайлари

И. о. председателя профсоюзного Комитета Ю. А. Ракитина Ю. А. Ракитина

11



ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ медицинской сестры эндокринологического кабинета

1. Общие положения

На должность медицинской сестры эндокринологического кабинета детской городской поликлиники назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование – бакалавриат по специальности «Сестринское дело» и дополнительное профессиональное образование по программе профессиональной подготовки «Сестринское дело в педиатрии», повышение квалификации не реже одного раза в пять лет или Среднее профессиональное

3.5. Повышать свою квалификацию на рабочем месте, курсах усовершенствования в установленном порядке.

4. Ответственность

4.1. Медицинская сестра эндокринологического кабинета несет административную, дисциплинарную и материальную (а в отдельных случаях, предусмотренных законодательством РФ, — и уголовную) ответственность за:

4.1.1. Невыполнение или ненадлежащее выполнение служебных указаний непосредственного руководителя.

4.1.2. Невыполнение или ненадлежащее выполнение своих трудовых функций и порученных ему задач.

4.1.3. Неправомерное использование предоставленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях.

4.1.4. Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученной ему работы.

4.1.5. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности предприятия и его работников.

4.1.6. Не обеспечение соблюдения трудовой дисциплины.

4.2. Оценка работы медицинской сестры эндокринологического кабинета осуществляется непосредственным руководителем — регулярно, в процессе повседневного осуществления работником своих трудовых функций.

4.3. Основным критерием оценки работы медицинской сестры эндокринологического кабинета является качество, полнота и своевременность выполнения им задач, предусмотренных настоящей инструкцией.

5. Условия работы

5.1. Режим работы медицинской сестры эндокринологического кабинета определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в Медицинской организации.

* https://www.orgna.ru/spo/files/home_desc/profstandarty/medium%2D%D0%A1%2D%D0%B5%2D%D1%81%2D%D1%82%2D%D1%80%2D%D0%B8%2D%D0%B5%2D%D0%BA%2D%D0%B9%2D%D0%B5_%2D%D0%B4%2D%D0%B5%2D%D0%B5%2D%D0%BE.pdf

С инструкцией ознакомлен И.В. Шатилова « 01 » 08 2024 г.

(подпись)

3

ПРОБЛЕМА

Недостаточная степень удовлетворенности пациентов информированностью о следующей дате визита за ЛП и МИ

Решение

Внедрить СМС оповещение (медицинской сестрой врача эндокринолога сообщатся о дате явки на повторный прием в соответствии с планом диспансерного наблюдения пациента)

Результат

Законный представитель получает СМС-оповещение о явке на повторный прием

Модуль СМС-оповещения

Приложение 1
к должностной инструкции
медицинской сестры эндокринологического
кабинета
от _____ 202_г.

Установленный шаблон СМС- оповещения¹

Уважаемый законный представитель ребенка (ФИО ребенка)!

Ваш ребенок записан на повторный прием в рамках диспансерного наблюдения к врачу - эндокринологу ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара» МЗ КК по адресу: 350911, г. Краснодар, Карасунский внутригородской округ, ул. Садовая, 5/3.

Дата приема: __. __. ____ года.

Время приема __ ч. __ мин.

Кабинет № 27 (2 этаж)

Просим Вас подтвердить явку на прием по телефону колл-центра 8-861-263-06-20 или в обратном сообщении.

Будьте здоровы!

Администрация ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара»
МЗ КК

¹ Утвержден настоящей Должностной инструкцией медицинской сестры эндокринологического кабинета и является неотъемлемой частью ее функционала.

ПРОБЛЕМА

Недостаточная степень удовлетворенности пациентов

Решение

Определены каналы обратной связи с пациентами

Результат

Разработано приложение № 6 СОП "Преимственность передачи ответственности за пациента из другого МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ "ДККБ" от 26.07.2024 г. "Журнал регистрации отправки SMS-оповещения на прием к врачу-эндокринологу», в котором фиксируется отправка СМС- оповещение законному представителю о записи на прием

Приложение 6

к СОП «Преимственность передачи ответственности за пациента из другой МО, в том числе с учетом использования единого канала связи с ГБУЗ ДККБ» от 26.07.2024 г.

ЖУРНАЛ

регистрации отправки SMS-оповещения
записи на прием к врачу-эндокринологу

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

№п/п	Дата отправки SMS-оповещения	Телефон, куда направлена информация	Ф.И.О. пациента, дата рождения	Дата и время приема врача-эндокринолога	Фамилия И.О., отправившего информацию	Подпись	Обратная связь	Ф. И.О. в гаджете, структурная, получившая информацию
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ПРОБЛЕМА

Недостаточная степень
удовлетворенности пациентов

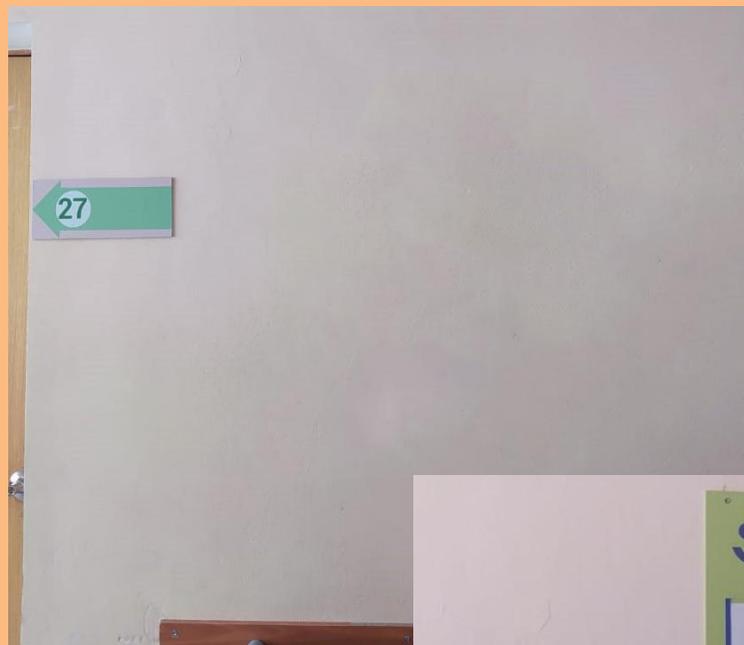
Решение

Информационные материалы размещены на
стенде поликлиники возле кабинета
эндокринолога

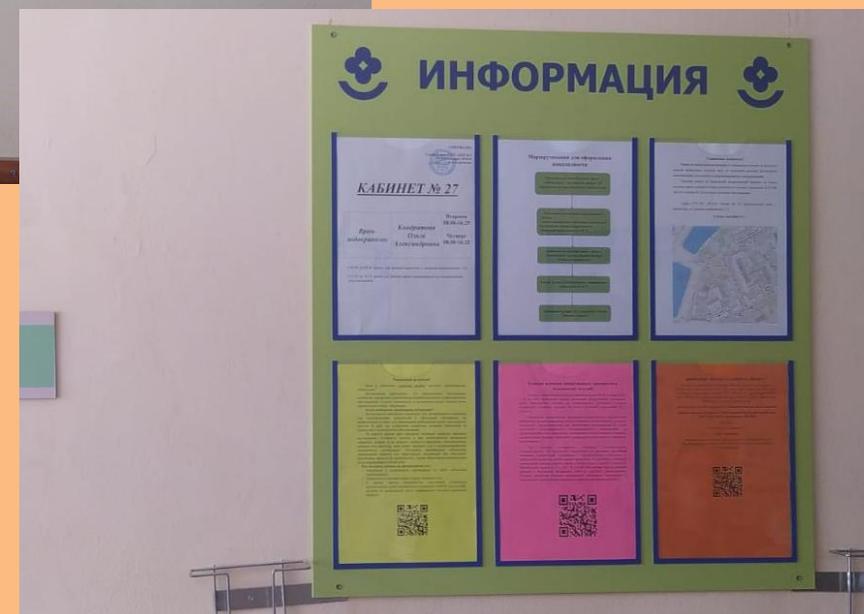
Результат

БЫЛО – отсутствие информационного стенда
в поликлинике
СТАЛО – размещен стенд с актуальной
информацией у кабинета врача-
эндокринолога

Было



Стало



ПРОБЛЕМА

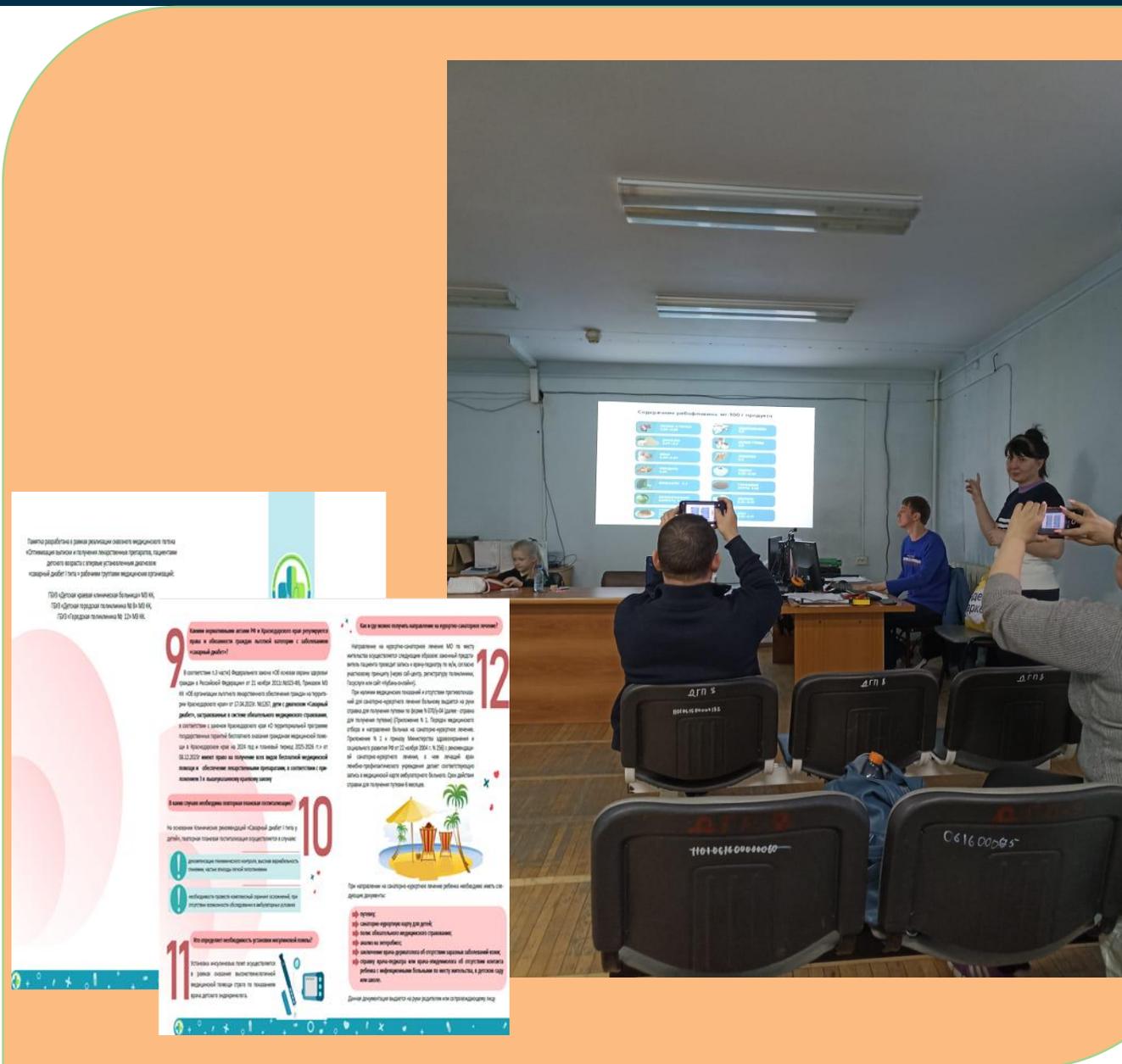
Недостаточная степень удовлетворенности пациентов

Решение

Включена в "Школу здоровья" работа специалистов с разработанными памятками

Результат

Памятки с актуальной информацией выдаются пациентам на руки.



Темы разработаны в рамках реализации образовательного проекта «Оптимизация работы и повышение удовлетворенности пациентов, повышение качества оказания медицинской помощи» в рамках реализации государственной программы «Развитие здравоохранения Краснодарского края» на 2018-2024 годы.

ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара»,
ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара»,
ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 8 г. Краснодара».

9 Каким образом избежать заражения вирусом гриппа и другими респираторными инфекциями?

В коллективе 12 человек. Водителям записи ОБ класса приехали из школы. Водителям записи ОБ класса приехали из школы. Водителям записи ОБ класса приехали из школы.

10 Каким образом избежать заражения вирусом гриппа и другими респираторными инфекциями?

На основе тематической работы «Скорая помощь» и др. памятки по профилактике заболеваний и уходу за детьми, памятки по профилактике заболеваний и уходу за детьми.

11 Каким образом избежать заражения вирусом гриппа и другими респираторными инфекциями?

Исходя из информации о состоянии здоровья и уровне знаний специалистов медицинской помощи, памятки по профилактике заболеваний и уходу за детьми.

12 Каким образом избежать заражения вирусом гриппа и другими респираторными инфекциями?

На основе тематической работы «Скорая помощь» и др. памятки по профилактике заболеваний и уходу за детьми.

ПРОБЛЕМА

Недостаточная степень удовлетворенности
пациентов

Решение

Проведена внутренняя школа для
медицинского персонала ГБУЗ "ДГП 8 г.
Краснодара" МЗ КК по обучению
применения каналов обратной связи с
пациентами и вновь разработанным
информационным материалом

Результат

Повышение информированности
сотрудников по вертикали и горизонтали
системы управления.



№	Наименование цели, ед. измерения	Текущий показатель (на начало проекта)	Целевой показатель	Фактический показатель	Оценка достижения целей: Цель достигнута, не достигнута	Примечание/комментарии (заполняются при недостижении показателя с указанием причин сроков реализации)
1	Сокращение ВПП ожидания приема врачом-эндокринологом, дни	6	2	2	Цель достигнута	-
2	Сокращение длительности сроков прибытия пациента из ДККБ в ДГП № 8, дни	14	2	2	Цель достигнута	-
3	Сокращение времени оформления льготного рецепта с рабочего места врача-эндокринолога, мин	37	12	11	Цель достигнута	-
4	Увеличение удовлетворенности пациентов, %: -информированностью о сроках планового получения льготного лекарственного обеспечения	80	96	100	Цель достигнута, с превышением показателя на 4%	-

ПИЛОТНЫЙ ПОТОК: «Оптимизация процесса обеспечения медицинской продукцией граждан льготной категории при приеме ответственности за пациента из другой МО»

РЕЗУЛЬТАТЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



КОСВЕННЫЙ (ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ)
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ, ТЫС.РУБ.

+ 1 110269,16 руб

Сокращение времени выписки рецепта
на 26 мин из расчета на 1 пациента