



Сахалинская практика доступной медицины



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Проект «Централизация кадровой службы»

Цель:

- Обеспечение 100% доступности оказания медицинской помощи населению

Задачи:

- Обеспечить доступность медицинской помощи в амбулаторных подразделениях медицинских организациях по критериям:

0 дней

- прием в неотложной форме в день обращения

2 дня

- время ожидания планового приема терапевтом, педиатром, врачом общей практики

7 дней

- время ожидания планового приема врачом «узкой» специализации

Этапы реализации проекта

11.11.2021

4 ×



- Запущен пилотный проект «Централизация управления кадровой службой» в четырех крупных городских поликлиниках

10.01.2022

+5



- Подключение к проекту Долинской ЦРБ, Корсаковской ЦРБ, Анивской ЦРБ, женской консультации и детской поликлиники Южно-Сахалинска

01.03.2022



- Масштабирование проекта на все учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторную медицинскую помощь

Методика работы



- 18.11.2021 создан проектный офис
- Провели анализ расписаний пилотных поликлиник
- Стандартизировали правила составления расписания согласно нормативам и штатной структуре
- Обеспечили перераспределение потоков пациентов
- Вывели регистратуру из поликлиник
- Централизовала управление расписаниями
- Внедрили систему оценку нагрузки врача
- Создали кадровый резерв и систему его управления
- Внедрили обратную связь от пациентов

Что сделали

Создано единое цифровое пространство здравоохранения

Единое расписание

Лист ожидания

Контроль нагрузки на врача

Закрыли регистратуры поликлиник

Увеличили количество талонов на прием

Внедрили оценку качества и доступности

Развили контракт-центр «1300»

Внедрили систему «ВидеоВрач»



Единое расписание

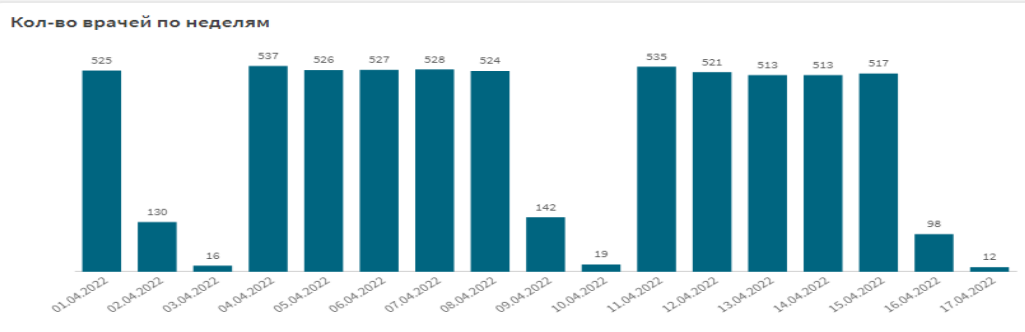
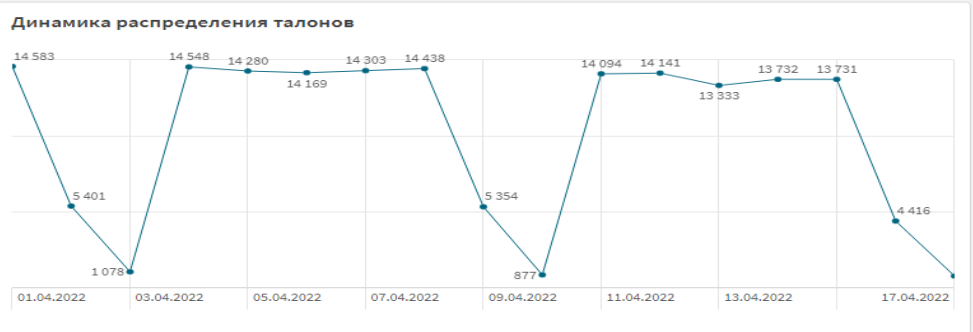
БЫЛО
3653
15.11 – 21.11

ручная выгрузка записанных на прием



СТАЛО
5686
06.12 – 12.12

налажен автоматический контроль расписаний



Кол-во талонов по неделям

Должность Краткое наимен... [Дата]

FIO_DOCTOR

	Итоги	01.04.2022	02.04.2022	03.04.2022	04.04.2022	05.04.2022	06.04.2022
Итоги	160917	14583	5401 (+ -9182)	1078 (+ -4323)	14548 (+ 13470)	14280 (+ -268)	14169 (+ -111)
врач-эндоскопист	1470	87	74 (+ -13)	71 (+ -3)	93 (+ 22)	95 (+ 2)	95 (+ 0)
врач-эндокринолог	3461	307	71 (+ -236)	-	293 (+ 222)	298 (+ 5)	263 (+ -35)
врач-хирург	6851	565	30 (+ -535)	-	615 (+ 585)	618 (+ 3)	628 (+ 10)
врач-фтизиатр участковый	1008	74	-	-	61 (+ -13)	88 (+ 27)	119 (+ 31)
врач-фтизиатр	261	11	16 (+ 5)	-	23 (+ 7)	23 (+ 0)	23 (+ 0)
врач-уролог	1986	174	-	-	198 (+ 24)	189 (+ -9)	184 (+ -5)
врач-травматолог-ортопед	4663	502	248 (+ -254)	-	416 (+ 168)	336 (+ -80)	428 (+ 92)
врач-терапевт участковый	33963	3258	957 (+ -2301)	351 (+ -606)	3188 (+ 2837)	2929 (+ -259)	2837 (+ -92)

Стандартизация расписаний работы врачей:

Увеличило поток пациентов на 30% без увеличения нагрузки врачей

Создало систему объективного контроля организации работы поликлиник

Единое расписание

ЛПУ	Должность	ФИО	Месяц																	
			Значения		апр.				мар.				февр.				январь			
					Ставка	Плановое кол-во посещений	Всего оказано приемов за:	Выполнение плана в %	Ставка	Плановое кол-во посещений	Всего оказано приемов за:	Выполнение плана в %	Ставка	Плановое кол-во посещений	Всего оказано приемов за:	Выполнение плана в %	Ставка	Плановое кол-во посещений	Всего оказано приемов за:	Выполнение плана в %
Итого	544,50	117728	46743	39,7%	596,60	224066	172921	77,2%	595,85	196100	148366	75,7%	578,25	201096	115813	57,6%				
ГБУЗ "Александровско-Сахалинская ЦРБ"	9,50	1122	918	81,8%	10,50	4738	4330	91,4%	10,75	4320	3613	83,6%	10,75	4536	2722	60,0%				
ГБУЗ "Аниевская ЦРБ"	17,25	1902	1521	80,0%	21,25	8694	7098	81,6%	19,75	7240	6285	86,8%	20,25	7476	4751	63,6%				
ГБУЗ "Городская поликлиника № 2"	20,00	2712	2263	83,4%	20,00	10120	7178	70,9%	23,75	10320	6314	61,2%	22,50	9996	4980	49,8%				
ГБУЗ "Городская поликлиника № 4"	33,50	6104	4078	66,8%	34,50	17526	14154	80,8%	37,00	15420	12148	78,8%	35,00	16401	8458	51,6%				
ГБУЗ "Долгинская ЦРБ"	40,50	4725	2215	46,9%	41,25	14973	9846	65,8%	37,25	12000	6431	53,6%	37,50	12726	5948	46,7%				
ГБУЗ "КДЦ"	41,50	9262	4439	47,9%	43,50	20217	15424	76,3%	45,50	18780	13126	69,9%	45,50	19719	9143	46,4%				
ГБУЗ "Корсаковская ЦРБ"	44,60	5033	3620	71,9%	51,70	19711	14925	75,7%	52,70	17340	13700	79,0%	41,60	14679	10128	69,0%				
ГБУЗ "Курильская ЦРБ"	12,25	2366	845	35,7%	13,25	4140	3573	86,3%	12,25	3600	4149	115,3%	13,25	3838	2915	76,0%				
ГБУЗ "Макаровская ЦРБ"	7,65	979	926	94,6%	8,40	2530	2573	101,7%	7,90	2200	1719	78,1%	7,90	2310	1257	54,4%				
ГБУЗ "Невельская ЦРБ"	15,50	3828	1665	43,5%	17,50	8464	5543	65,5%	16,50	7000	5556	79,4%	15,50	6783	4192	61,8%				
ГБУЗ "Областная поликлиника"	70,50	1134	3594	316,9%	75,00	4577	12267	268,0%	75,00	3980	9031	226,9%	75,00	4179	7219	172,7%				
ГБУЗ "Охинская ЦРБ"	20,25	2727	1194	43,8%	22,25	7590	3727	49,1%	21,50	7140	3650	51,1%	20,25	6972	3093	44,4%				
ГБУЗ "Поронайская ЦРБ"	23,25	3216	1464	45,5%	25,25	10166	5550	54,6%	24,75	8280	5511	66,6%	21,50	8274	4107	49,6%				
ГБУЗ "Сахалинская областная клиническая больница"	18,00	2370	1655	69,8%	17,00	8579	5233	61,0%	19,00	8340	4070	48,8%	17,00	7833	3000	38,3%				
ГБУЗ "Синегорская участковая больница"	2,50	348	203	58,3%	2,50	805	666	82,7%	3,50	1160	611	52,7%	2,50	1218	578	47,5%				
ГБУЗ "Смирновская ЦРБ"	10,25	1323	1386	104,8%	11,50	4876	5038	103,3%	12,25	4460	4275	95,9%	12,25	4683	4538	96,9%				
ГБУЗ "Томиринская ЦРБ"	10,00	1266	812	64,1%	11,00	5382	2510	46,6%	10,25	4340	2326	53,6%	11,25	5019	1902	37,9%				
ГБУЗ "Углегорская ЦРБ"	12,75	1362	1302	95,6%	16,25	6670	6053	90,7%	17,75	5780	5025	86,9%	15,75	5649	5476	96,9%				
ГБУЗ "Холмская ЦРБ"	36,75	4340	3419	78,8%	39,00	14789	13123	88,7%	39,00	12640	11911	94,2%	39,00	13020	8866	68,1%				
ГБУЗ "Южно-Курильская ЦРБ"	16,00	1771	1288	72,7%	20,00	6693	5131	76,7%	18,00	6520	3828	58,7%	19,00	6741	3156	46,8%				
ГБУЗ "Ногликская ЦРБ"	15,50	1824	1090	59,8%	17,00	7383	3962	53,7%	19,25	7100	3804	53,6%	17,75	6846	3234	47,2%				
ГБУЗ "Городская поликлиника № 6" г.Южно-Сахалинска	15,50	2568	2159	84,1%	18,75	9246	7402	80,1%	17,75	7520	6731	89,5%	17,75	7896	4756	60,2%				
ГБУЗ "Северо-Курильская ЦРБ"	2,25	42	66	157,1%	3,50	644	483	75,0%	2,25	140	558	398,6%	2,25	147	501	340,8%				
ГБУЗ "Тымовская ЦРБ"	10,75	1134	985	86,9%	12,25	4554	3632	79,8%	13,25	4420	3965	89,7%	14,25	5103	3117	61,1%				
ГБУЗ СО "Южно-Сахалинская ДЛП"	38,00	6512	3636	55,8%	43,50	20999	13500	64,3%	39,00	16060	10029	62,4%	43,00	18648	7776	41,7%				

Данные по соответствию ставок и расписанию врачей. Дата последнего обновления: 10.04.2022 13:02:58

Краткое наименование организации	Q	Директор	Q	Должность	Q	Кол-во ставок	Кол-во посещений в день на ставку	Кол-во посещений в неделю	Всего талонов: 11.04.2022	Зачето талонов: 12.04.2022	Всего талонов: 12.04.2022	Зачето талонов: 13.04.2022	Всего талонов: 13.04.2022	Зачето талонов: 14.04.2022	Всего талонов: 14.04.2022	Зачето талонов: 15.04.2022	Всего талонов: 15.04.2022	Зачето талонов: 16.04.2022	Всего талонов: 16.04.2022	Зачето талонов: 17.04.2022	Всего талонов: 17.04.2022	Зачето талонов: 18.04.2022	Всего талонов: 18.04.2022	Зачето талонов: 19.04.2022	Всего талонов: 19.04.2022	Зачето талонов: 20.04.2022	Всего талонов: 20.04.2022	Зачето талонов: 21.04.2022	Всего талонов: 21.04.2022	Зачето талонов: 22.04.2022	Всего талонов: 22.04.2022	Зачето талонов: 23.04.2022	Всего талонов: 23.04.2022	Зачето талонов: 24.04.2022	Всего талонов: 24.04.2022	Зачето талонов: 25.04.2022	Всего талонов: 25.04.2022	Зачето талонов: 26.04.2022	Всего талонов: 26.04.2022	Зачето талонов: 27.04.2022	Всего талонов: 27.04.2022	Зачето талонов: 28.04.2022	Всего талонов: 28.04.2022	Зачето талонов: 29.04.2022	Всего талонов: 29.04.2022	Зачето талонов: 30.04.2022	Всего талонов: 30.04.2022	Зачето талонов: 01.05.2022	Всего талонов: 01.05.2022	Зачето талонов: 02.05.2022	Всего талонов: 02.05.2022	Зачето талонов: 03.05.2022	Всего талонов: 03.05.2022	Зачето талонов: 04.05.2022	Всего талонов: 04.05.2022	Зачето талонов: 05.05.2022	Всего талонов: 05.05.2022	Зачето талонов: 06.05.2022	Всего талонов: 06.05.2022	Зачето талонов: 07.05.2022	Всего талонов: 07.05.2022	Зачето талонов: 08.05.2022	Всего талонов: 08.05.2022	Зачето талонов: 09.05.2022	Всего талонов: 09.05.2022	Зачето талонов: 10.05.2022	Всего талонов: 10.05.2022	Зачето талонов: 11.05.2022	Всего талонов: 11.05.2022	Зачето талонов: 12.05.2022	Всего талонов: 12.05.2022	Зачето талонов: 13.05.2022	Всего талонов: 13.05.2022	Зачето талонов: 14.05.2022	Всего талонов: 14.05.2022	Зачето талонов: 15.05.2022	Всего талонов: 15.05.2022	Зачето талонов: 16.05.2022	Всего талонов: 16.05.2022	Зачето талонов: 17.05.2022	Всего талонов: 17.05.2022	Зачето талонов: 18.05.2022	Всего талонов: 18.05.2022	Зачето талонов: 19.05.2022	Всего талонов: 19.05.2022	Зачето талонов: 20.05.2022	Всего талонов: 20.05.2022	Зачето талонов: 21.05.2022	Всего талонов: 21.05.2022	Зачето талонов: 22.05.2022	Всего талонов: 22.05.2022	Зачето талонов: 23.05.2022	Всего талонов: 23.05.2022	Зачето талонов: 24.05.2022	Всего талонов: 24.05.2022	Зачето талонов: 25.05.2022	Всего талонов: 25.05.2022	Зачето талонов: 26.05.2022	Всего талонов: 26.05.2022	Зачето талонов: 27.05.2022	Всего талонов: 27.05.2022	Зачето талонов: 28.05.2022	Всего талонов: 28.05.2022	Зачето талонов: 29.05.2022	Всего талонов: 29.05.2022	Зачето талонов: 30.05.2022	Всего талонов: 30.05.2022	Зачето талонов: 31.05.2022	Всего талонов: 31.05.2022	Зачето талонов: 01.06.2022	Всего талонов: 01.06.2022	Зачето талонов: 02.06.2022	Всего талонов: 02.06.2022	Зачето талонов: 03.06.2022	Всего талонов: 03.06.2022	Зачето талонов: 04.06.2022	Всего талонов: 04.06.2022	Зачето талонов: 05.06.2022	Всего талонов: 05.06.2022	Зачето талонов: 06.06.2022	Всего талонов: 06.06.2022	Зачето талонов: 07.06.2022	Всего талонов: 07.06.2022	Зачето талонов: 08.06.2022	Всего талонов: 08.06.2022	Зачето талонов: 09.06.2022	Всего талонов: 09.06.2022	Зачето талонов: 10.06.2022	Всего талонов: 10.06.2022	Зачето талонов: 11.06.2022	Всего талонов: 11.06.2022	Зачето талонов: 12.06.2022	Всего талонов: 12.06.2022	Зачето талонов: 13.06.2022	Всего талонов: 13.06.2022	Зачето талонов: 14.06.2022	Всего талонов: 14.06.2022	Зачето талонов: 15.06.2022	Всего талонов: 15.06.2022	Зачето талонов: 16.06.2022	Всего талонов: 16.06.2022	Зачето талонов: 17.06.2022	Всего талонов: 17.06.2022	Зачето талонов: 18.06.2022	Всего талонов: 18.06.2022	Зачето талонов: 19.06.2022	Всего талонов: 19.06.2022	Зачето талонов: 20.06.2022	Всего талонов: 20.06.2022	Зачето талонов: 21.06.2022	Всего талонов: 21.06.2022	Зачето талонов: 22.06.2022	Всего талонов: 22.06.2022	Зачето талонов: 23.06.2022	Всего талонов: 23.06.2022	Зачето талонов: 24.06.2022	Всего талонов: 24.06.2022	Зачето талонов: 25.06.2022	Всего талонов: 25.06.2022	Зачето талонов: 26.06.2022	Всего талонов: 26.06.2022	Зачето талонов: 27.06.2022	Всего талонов: 27.06.2022	Зачето талонов: 28.06.2022	Всего талонов: 28.06.2022	Зачето талонов: 29.06.2022	Всего талонов: 29.06.2022	Зачето талонов: 30.06.2022	Всего талонов: 30.06.2022	Зачето талонов: 01.07.2022	Всего талонов: 01.07.2022	Зачето талонов: 02.07.2022	Всего талонов: 02.07.2022	Зачето талонов: 03.07.2022	Всего талонов: 03.07.2022	Зачето талонов: 04.07.2022	Всего талонов: 04.07.2022	Зачето талонов: 05.07.2022	Всего талонов: 05.07.2022	Зачето талонов: 06.07.2022	Всего талонов: 06.07.2022	Зачето талонов: 07.07.2022	Всего талонов: 07.07.2022	Зачето талонов: 08.07.2022	Всего талонов: 08.07.2022	Зачето талонов: 09.07.2022	Всего талонов: 09.07.2022	Зачето талонов: 10.07.2022	Всего талонов: 10.07.2022	Зачето талонов: 11.07.2022	Всего талонов: 11.07.2022	Зачето талонов: 12.07.2022	Всего талонов: 12.07.2022	Зачето талонов: 13.07.2022	Всего талонов: 13.07.2022	Зачето талонов: 14.07.2022	Всего талонов: 14.07.2022	Зачето талонов: 15.07.2022	Всего талонов: 15.07.2022	Зачето талонов: 16.07.2022	Всего талонов: 16.07.2022	Зачето талонов: 17.07.2022	Всего талонов: 17.07.2022	Зачето талонов: 18.07.2022	Всего талонов: 18.07.2022	Зачето талонов: 19.07.2022	Всего талонов: 19.07.2022	Зачето талонов: 20.07.2022	Всего талонов: 20.07.2022	Зачето талонов: 21.07.2022	Всего талонов: 21.07.2022	Зачето талонов: 22.07.2022	Всего талонов: 22.07.2022	Зачето талонов: 23.07.2022	Всего талонов: 23.07.2022	Зачето талонов: 24.07.2022	Всего талонов: 24.07.2022	Зачето талонов: 25.07.2022	Всего талонов: 25.07.2022	Зачето талонов: 26.07.2022	Всего талонов: 26.07.2022	Зачето талонов: 27.07.2022	Всего талонов: 27.07.2022	Зачето талонов: 28.07.2022	Всего талонов: 28.07.2022	Зачето талонов: 29.07.2022	Всего талонов: 29.07.2022	Зачето талонов: 30.07.2022	Всего талонов: 30.07.2022	Зачето талонов: 31.07.2022	Всего талонов: 31.07.2022	Зачето талонов: 01.08.2022	Всего талонов: 01.08.2022	Зачето талонов: 02.08.2022	Всего талонов: 02.08.2022	Зачето талонов: 03.08.2022	Всего талонов: 03.08.2022	Зачето талонов: 04.08.2022	Всего талонов: 04.08.2022	Зачето талонов: 05.08.2022	Всего талонов: 05.08.2022	Зачето талонов: 06.08.2022	Всего талонов: 06.08.2022	Зачето талонов: 07.08.2022	Всего талонов: 07.08.2022	Зачето талонов: 08.08.2022	Всего талонов: 08.08.2022	Зачето талонов: 09.08.2022	Всего талонов: 09.08.2022	Зачето талонов: 10.08.2022	Всего талонов: 10.08.2022	Зачето талонов: 11.08.2022	Всего талонов: 11.08.2022	Зачето талонов: 12.08.2022	Всего талонов: 12.08.2022	Зачето талонов: 13.08.2022	Всего талонов: 13.08.2022	Зачето талонов: 14.08.2022	Всего талонов: 14.08.2022	Зачето талонов: 15.08.2022	Всего талонов: 15.08.2022	Зачето талонов: 16.08.2022	Всего талонов: 16.08.2022	Зачето талонов: 17.08.2022	Всего талонов: 17.08.2022	Зачето талонов: 18.08.2022	Всего талонов: 18.08.2022	Зачето талонов: 19.08.2022	Всего талонов: 19.08.2022	Зачето талонов: 20.08.2022	Всего талонов: 20.08.2022	Зачето талонов: 21.08.2022	Всего талонов: 21.08.2022	Зачето талонов: 22.08.2022	
----------------------------------	---	----------	---	-----------	---	---------------	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	--

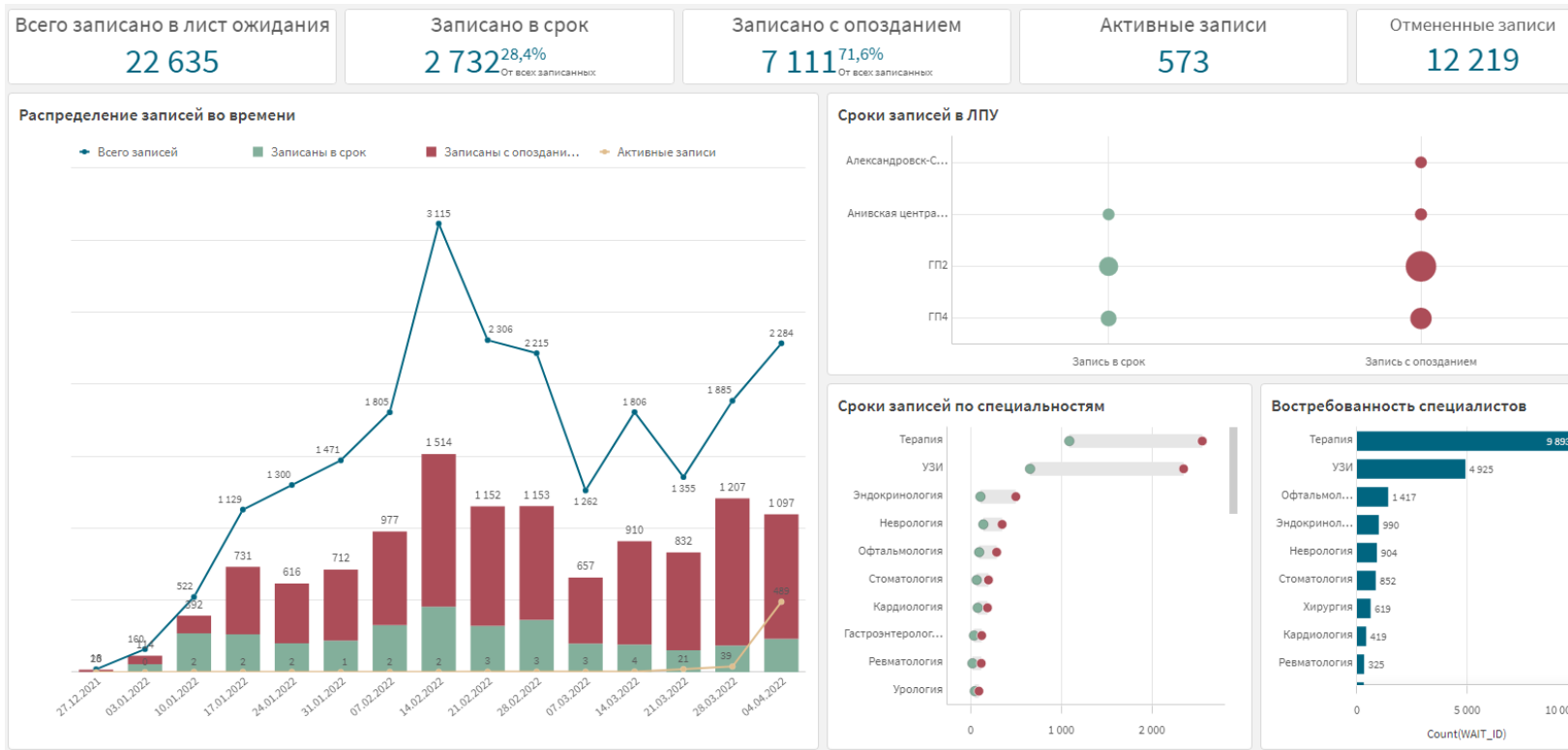


- Операторами подбираются подходящие специалисты из всех организаций

ЛПУ 🔍		Журнал 🔍		Статус 🔍		Ожидание 🔍			
		Всего	🔍 Активна		🔍 Отменена	🔍 Переведена в запись	🔍 Переведена в запись, запись отменена		
			0-3	>10					
Итого		2 801	22	2	858	1 565	354		
🔍 ГП2		690	15	1	138	417	119		
🔍 ГП4		1 211	2	-	468	647	94		
🔍 ГП6		193	5	1	93	75	19		
🔍 Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска		707	-	-	159	426	122		

- механизм гарантированного приема врачом
- механизм оценки кадрового обеспечения
- механизм выявления организационных проблем

Лист ожидания. Объективизация решений



За короткий период, со старта проекта:

Выявили самые востребованные специальности врачей

Выявили организационные ошибки в поликлиниках (на примере назначения примере УЗИ)

С помощью листа ожидания объективно определены востребованные профили для формирования кадрового резерва:

Решение:

введены дополнительные ставки для кадрового резерва, обеспечено привлечение врачей из областных стационаров

Неврология - 2 врача

Терапия - 3 врача

УЗИ - 3 врача

Хирургия - 1 врач

Эндокринология - 1 врач

Оценка качества нашей работы

Пациенты оценивают по пятибалльной шкале удовлетворенность качеством работы врача и доступность записи на прием.

Источники получения оценки:

- роботизированная система (47215 оценок, запущена 26.11)

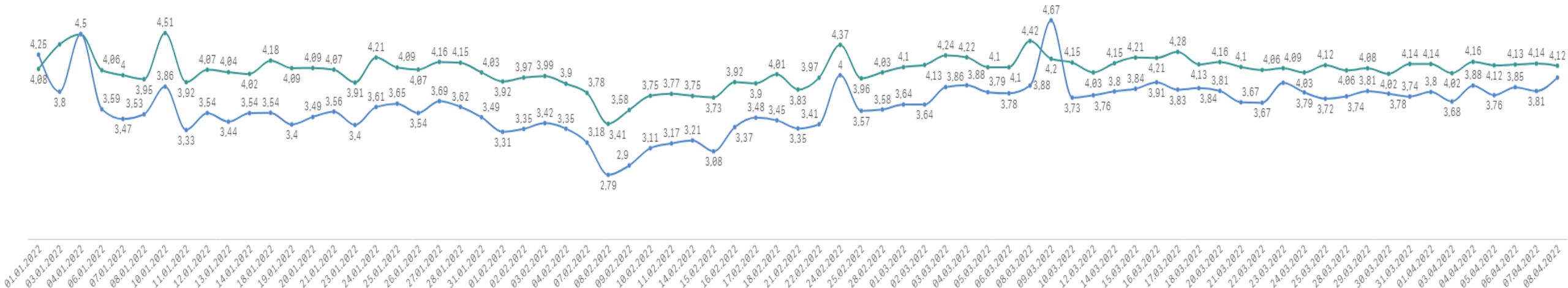
Контроль качества: Операторы регионального контакт-центра повторные опросы пациентов, поставивших оценку ниже 3-х баллов

Цель: Выявить причину неудовлетворенности пациента качеством или доступностью медицинской помощи, обеспечить реализацию запросов общества

Средние значения

4,12 Оценка качества

3,82 Оценка доступности

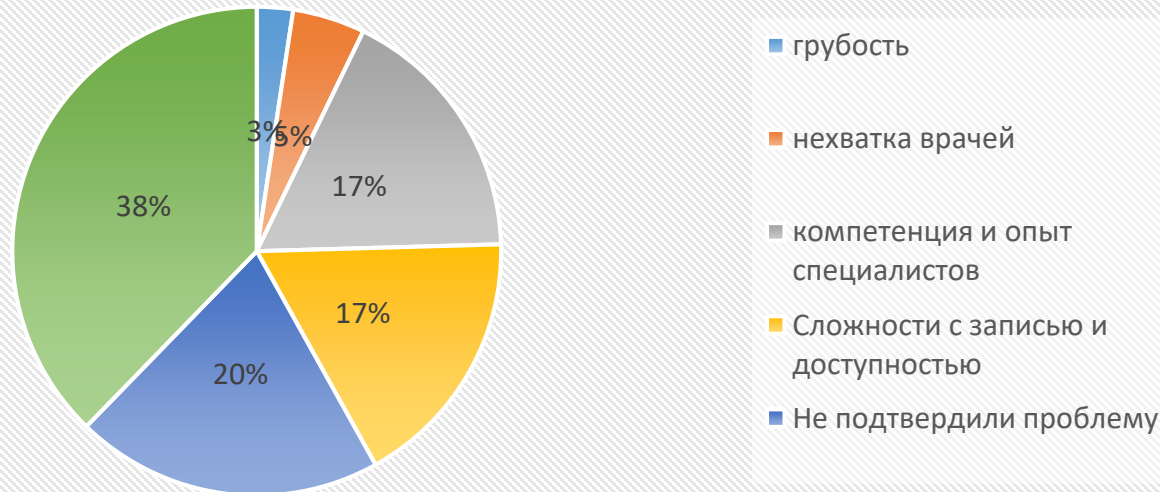


Оценка качества.

Год		ЛПУ	Должность	Доктор	Значения	
Месяц						
Дата					Остались ли вы довольны качеством оказанной медицинской помощи?	Оцените доступность записи к специалисту
15.04.2022		ГБУЗ "Сахалинская областная клиническая больница"			4,27	3,92
14.04.2022		ГБУЗ СО "Александровск-Сахалинская ЦРБ"			3,59	3,49
13.04.2022		ГБУЗ СО "Аниевская центральная районная больница имени В.А. Сибиркина"			4,00	3,49
12.04.2022		ГБУЗ СО "Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска"			3,91	3,35
11.04.2022		ГБУЗ СО "Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска"			4,13	3,54
10.04.2022		ГБУЗ СО "Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска"			3,99	3,62
09.04.2022		ГБУЗ СО "Долинская центральная районная больница им. Н.К.Орлова"			3,80	3,36
08.04.2022		ГБУЗ СО "Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска"			4,05	3,66
07.04.2022		ГБУЗ СО "Корсаковская центральная районная больница"			3,93	3,58
06.04.2022		ГБУЗ СО "Макаровская центральная районная больница"			3,72	3,48
05.04.2022		ГБУЗ СО "Невельская центральная районная больница"			3,87	3,79
04.04.2022		ГБУЗ СО "Ногицкая центральная районная больница"			4,01	4,01
03.04.2022		ГБУЗ СО "Охинская центральная районная больница"			3,62	2,94
02.04.2022		ГБУЗ СО "Поронайская центральная районная больница"			3,85	3,46
01.04.2022		ГБУЗ СО "Синегорская участковая больница"			4,29	4,25
31.03.2022		ГБУЗ СО "Смирныховская центральная районная больница"			3,78	3,86
30.03.2022		ГБУЗ СО "Томаринская центральная районная больница"			3,72	3,46
29.03.2022		ГБУЗ СО "Тымовская центральная районная больница"			3,81	3,78
28.03.2022		ГБУЗ СО "Углегорская Центральная районная больница"			3,50	2,88
		ГБУЗ СО "Холмская центральная районная больница"			3,97	3,76
		ГБУЗ СО "Южно-Сахалинская детская городская поликлиника"			4,17	3,56
		врач - детский кардиолог			4,69	4,02
		врач - детский хирург			4,08	3,66
		врач - детский эндокринолог			4,09	3,34
		Бессонинова Анна Геннадьевна			4,16	3,10
		Еремкина Анастасия Геннадьевна			3,96	3,85

Что дает оценка качества?

1. Оценка персонифицирована, дает возможность вести мониторинг и принимать решения в разрезе организаций, подразделений, врачей.
2. Выявлять запросы общества, находить скрытые организационные проблемы
3. Позволяет создать полноценную пациентоориентированную среду в отрасли.



Система мотивации.

Созданная система оценки и мониторинга позволила внедрить объективную систему мотивации

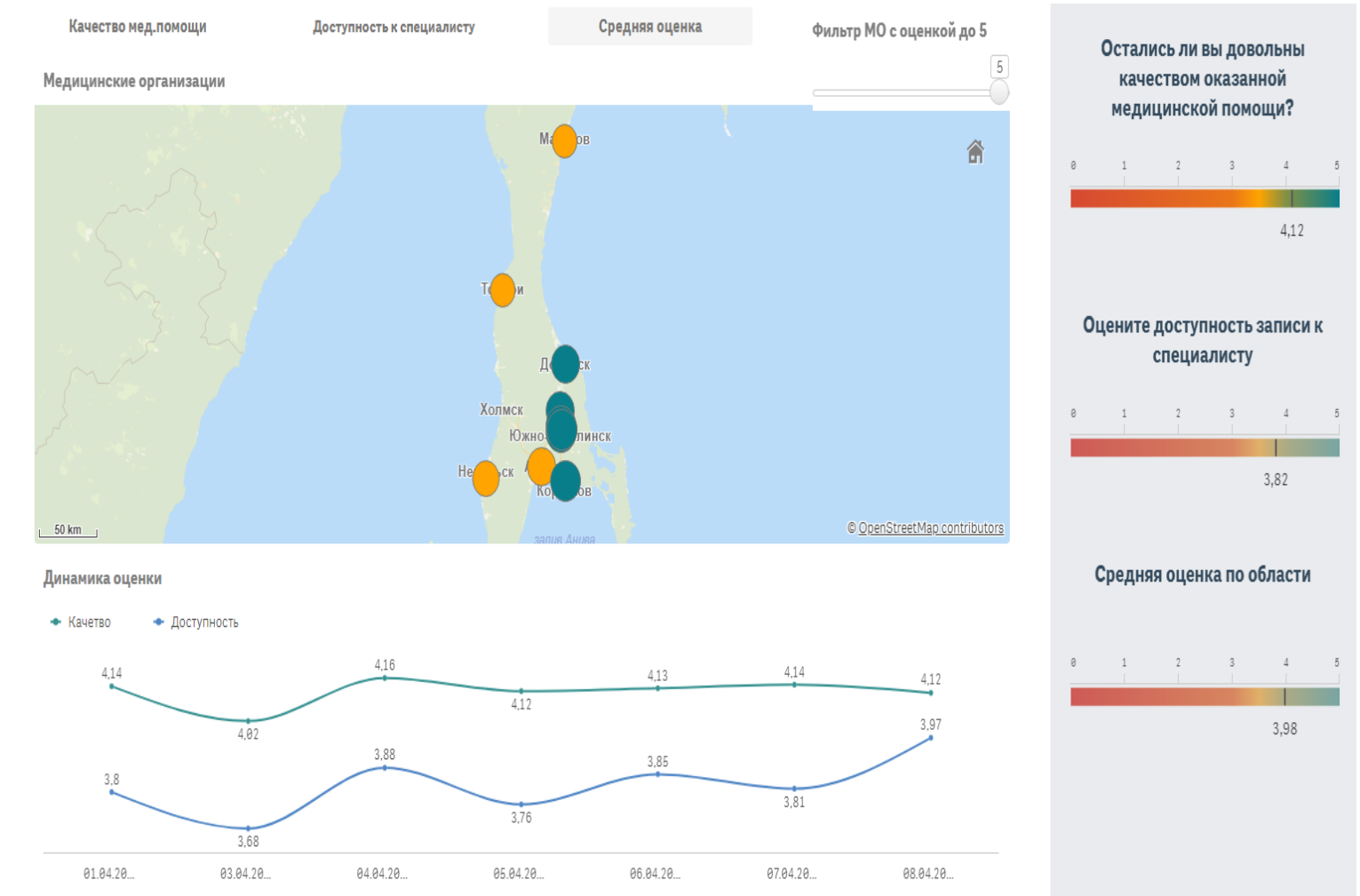
Внедрена система KPI

Руководители (Министр, Главные врачи),
критерии:

- Выполнение объемов медицинской помощи
- Достижение показателей доступности
- Достижение плановых значений оценки пациентов.

Врачи, критерии:

- Выполнение объемов согласно замещаемой ставки
- Достижение плановых значений оценки пациентов.





Выводы

1. Доступностью нужно управлять без привлечения дополнительных ресурсов
2. Цифровые решения повысили управляемость и прозрачность здравоохранения
3. Обратная связь с пациентами основной индикатор при принятии решений
4. Система оплаты труда и мотивации должны учитывать обратную связь с пациентами.