

**Отчет о реализации проекта по улучшению
«Формирование логистически-эффективных потоков (эффективной маршрутизации) пациентов и персонала при организации экстренной и неотложной медицинской помощи в приемном отделении № 1 ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» по адресу г. Мурманск, ул. Володарского, дом 18»**

1. Краткая информация о выполненных мероприятиях.

1.1. Для сокращения ожидания в очереди на регистрацию:

- внесены изменения в должностные инструкции старшей медицинской сестры приемного отделения с наделением функции дежурного администратора в основное рабочее время;

- организованы отдельные пункты регистрации на территории отделений для пациентов оториноларингологического профиля и офтальмологического профиля с 9-00 до 15 час. (регистрация пациентов вне поста приемного отделения);

- разработаны маршрутные карты для передвижения пациентов оториноларингологического и офтальмологического профилей, детского травматологического пункта;

- разработан алгоритм действий для сотрудников отделений оториноларингологии и офтальмологии, детского травматологического пункта при организации оказания экстренной и неотложной помощи медицинской помощи данным группам пациентов, обращающихся в приемное отделение стационара.

1.2. Мероприятия по распределению потоков пациентов с учетом приоритетности:

- проведено рабочее совещание по выработке единого подхода по технологии маркировки, выбран способ маркировки пациентов (медицинской документации) для сортировки потока пациентов по приоритетности. Выбран материал для маркировки;

- закуплен расходный материал для маркировки;

- разработан алгоритм действий медицинского персонала при осуществлении сортировки пациентов по приоритетности.

1.3. Для решения проблемы скученности сотрудников на медицинском посту, исключения лишних ненужных перемещений:

- проведен анализ логистики перемещений сотрудников медицинского поста, расстановки мебели, компьютерной техники;

- внедрены изменения (столы заменены на столешницы, установлены дополнительные компьютеры, закуплены офисные кресла на колесиках, обновлены информационные стенды (убрана ненужная информация), убраны

ненужные вещи на полках и шкафах; проведено перемещение предметов на посту);

- установлена дополнительная стойка для заполнения медицинской документации сотрудниками бригад скоро медицинской помощи (ранее заполняли непосредственно на стойке медицинского поста, создавая скученность).

1.4. Для оперативности распределения потоков пациентов:

- пересмотрены должностные инструкции сотрудников медицинского поста с четкой регламентацией по каждому сотруднику (из числа сотрудников поста выделен старший смены, принимающий основные организационные решения);

- разработан алгоритм действий персонала приемного отделения при обращении пациента без предварительной записи, в том числе и экстренного.

1.5. Для оптимизации рабочего времени врача, сокращения сроков ожидания пациентами осмотра, получения окончательного заключения:

- разработана техническая документация, проведены мероприятия по приобретению планшетов для дежурной бригады приемного отделения;

- установлены дополнительные точки доступа для подключения планшетов к беспроводной связи (по вайфай) с подключением к МИС «Ариадна»,

- возможность передачи назначений на медицинский пост (распечатка и направление пациента по маршруту) из любой точки приемного отделения, включая смотровые комнаты для пациентов;

- обеспечен доступ к МИС «Ариадна» стационара без привязки к стационарному компьютеру в комнате врача на посту приемного отделения.

1.6. Для сокращения сроков ожидания исследований:

- рентгеновских исследований для пациентов детского травматологического отделения перемещены в рентгенкабинет, расположенный на 3 этаже (в приемном отделении рентгенологические исследования стали выполняться только для пациентов приемного отделения);

- внедрены принципы сортировки пациентов по приоритетности при ожидании и выполнении УЗИ-исследований;

- организован забор венозной крови для всего спектра исследований по назначению врача медицинской сестрой приемного отделения;

- из обязанностей лаборанта приемного отделения исключено выполнение ряда исследований для соматического стационара («лаборант приемного отделения- только для нужд приемного отделения»), что не потребовало введения 2 дополнительной ставки лаборанта в приемное отделение.

1.7. Для улучшения условий пребывания пациентов в приемном покое, улучшение психологического комфорта пациентов и сопровождающих лиц (некомфортное ожидание - осмотренные, осматриваемые и ожидающие осмотра пациенты в одном помещении, также отвлекается врач):

- определены 2 зоны ожидания (для маломобильных пациентов и пациентов, передвигающихся самостоятельно);

- определена потребность по дополнительному обеспечению мест комфортного ожидания мебелью, пр. условиями;

- в зоне ожидания для маломобильных пациентов проведен ремонт, в помещении, ранее использованном как комната для хранения, организован дополнительный санитарный узел, закуплена мягкая мебель для зоны ожидания сопровождающих лиц, проводится процедура закупки специализированной кровати, каталки, др. медицинской мебели, жалюзеи для окон; установлена панель телевизора);

- в зоне ожидания мобильных пациентов установлена панель телевизора, где транслируются видеоролики по ЗОЖ, первых признаках заболеваний; закуплена и установлена мягкая мебель с журнальным столиком; из помещения, которое ранее использовалось в качестве склада, организован санитарный узел как для маломобильных, так и мобильных пациентов (фотоматериалы прилагаются).

1.8. Для сокращения неэффективного времени пациента и сопровождающих (отсутствие наглядной навигации) решение вопроса осуществляется в рамках реализации проекта «Формирование логистически-эффективных потоков пациентов и посетителей (в зависимости от целей посещения) при посещении медицинской организации (Смарт-навигация)».

2. Информация о достигнутых результатах.

Показатель, ед. изм.	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после реализации проекта
Максимальный срок ожидания и оказания неотложной медицинской помощи (мин)	145 минут	77 минут	78 минут	15
Удовлетворенность населения оказанием медицинской помощи в приемном отделении (%)	59%	75%	77%	12

Время добавления ценности в общем времени протекания процесса составило 67 минут.

3. **Результаты фотофиксации до и после реализации проекта** (прилагаются к отчету).

4. **Информация о стандартизации процесса** (должностные инструкции, алгоритмы, прочие документы прилагаются к отчету).

5. **Информация об объеме финансовых ресурсов, затраченных на реализацию проекта** (с указанием направлений расходования средств).

На реализацию проекта были выделены средства ГОБУЗ МОКМЦ от приносящей доход деятельности в сумме 569,5 тыс. рублей, в том числе на закупку:

- мебели для приемного отделения (188,3 тыс. руб.);
- планшетных компьютеров (48,9 тыс. руб.);
- поручней для маломобильных групп населения (16,00 тыс. руб.);
- офисного оборудования и вычислительной техники (166,3 тыс. руб.);
- материалов для ремонта отдельных помещений приемного отделения (50,0 тыс. руб.);
- каталок, кресел-каталок, кровати для приемного отделения (100,0 тыс. рублей);

6. Информация о возможности тиражирования результатов проекта.

Тиражирование результатов проекта считаем возможным с учетом специфики медицинских организаций.