



Универсальность как стандарт

Главная медицинская сестра
ГАУЗ «Городская поликлиника №21»
Соловьева Эльвира Исмагиловна





ПРОДОЛЖИТЕЛЬНАЯ И АКТИВНАЯ ЖИЗНЬ

**МОДЕРНИЗАЦИЯ ПЕРВИЧНОГО ЗВЕНА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ**
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ПМСП, ОКАЗЫВАЕМОЙ В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 4

**БОРЬБА С СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТЫМИ
ЗАБОЛЕВАНИЯМИ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 6

**БОРЬБА С ОНКОЛОГИЧЕСКИМИ
ЗАБОЛЕВАНИЯМИ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 4

**БОРЬБА С САХАРНЫМ
ДИАБЕТОМ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 3

**БОРЬБА С ГЕПАТИТОМ С И МИНИМИЗАЦИЯ
РИСКОВ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ДАННОГО
ЗАБОЛЕВАНИЯ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 5

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 0

**ОПТИМАЛЬНАЯ ДЛЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ
ЗДОРОВЬЯ МЕДИЦИНСКАЯ
РЕАБИЛИТАЦИЯ**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 2

МЕДИЦИНСКИЕ КАДРЫ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 3

ЗДОРОВЬЕ ДЛЯ КАЖДОГО
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 3



СЕМЬЯ

**ОХРАНА МАТЕРИНСТВА И
ДЕТСТВА**
ПОКАЗАТЕЛЕЙ - 5



235 сотрудников среднего звена:
фельдшеры, акушерки, медицинские сестры, лаборанты,
медицинские регистраторы



Предварительная запись пациентов и вызов врача на дом

Мобильное расписание специалистов поликлиники

- Единый портал государственных услуг
- Колл-центр
- Медонлайн
- Ресепшн
- Терминалы поликлиники



Поликлиника, 24.02.2024.

1 этаж						1 этаж					
Поль	Кат	Время	Врач	Медицина / Функция	Администратор	Поль	Кат	Время	Врач	Медицина / Функция	Администратор
Терапевтическое отделение №1											
Защитный кабинет	304	1.00-1.10	Евдоким В.В.								
Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	305	1.20-1.40	Сидорова Е.И.	Педиатрия А.В.		Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	306	11.30-12.00	Александр Г.В.		
Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	307	1.00-1.10	Иванов Иван Ф.Ф.	Сидорова Ф.Е.							
Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	308	1.20-1.40	Владимир В.В.	Владимир А.А.		Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	309	11.30-12.00	Ольга А.В.	Татьяна С.А.	
Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	309	1.00-1.10	Михайлов И.	Иванов Иван Ф.Ф.							
Администратор терапевтического отделения №1	Сидорова	1.00-1.10			Сидорова Е.И.	Врач терапевт участковый 15.08 кабинет	310	11.30-12.00	Ирина А.А.		
Терапевтическое отделение №2											
Защитный кабинет	311	1.00-1.10	Евдоким В.В.								
Старшая медсестра	312	1.00-1.10									
Врач терапевт участковый 17 кабинет	301	1.20-1.40	Зинченко М.А.	Докладов Д.И.		Врач терапевт участковый 17 кабинет	302	11.30-12.00	Сидорова Е.И.	Иванов Иван Ф.Ф.	
Врач терапевт участковый 17 кабинет	303	1.20-1.40	Владимир В.В.	Александр А.А.		Врач терапевт участковый 17 кабинет	304	11.30-12.00	Ирина А.А.	Евдоким В.В.	
Врач терапевт участковый 17 кабинет	304	1.20-1.40	Сидорова Е.И.	Владимир В.В.		Врач терапевт участковый 17 кабинет	305	11.30-12.00	Иванов Иван Ф.Ф.	Иванов Иван Ф.Ф.	
Врач терапевт участковый 17 кабинет	306	1.20-1.40	Сидорова Е.И.	Владимир В.В.		Врач терапевт участковый 17 кабинет	307	11.30-12.00	Сидорова Е.И.	Иванов Иван Ф.Ф.	

2023

Принято входящих звонков **254426**
Оформлено вызовов врача на дом **18354**
Количество сотрудников **9**

С октября 2023г организация единого call-центра

- Организация работы диспетчеризации построение оптимального маршрута
- равномерное распределение вызовов
- обеспечение оперативной связи с мобильной бригадой
- осуществление учета и анализа выполненных вызовов

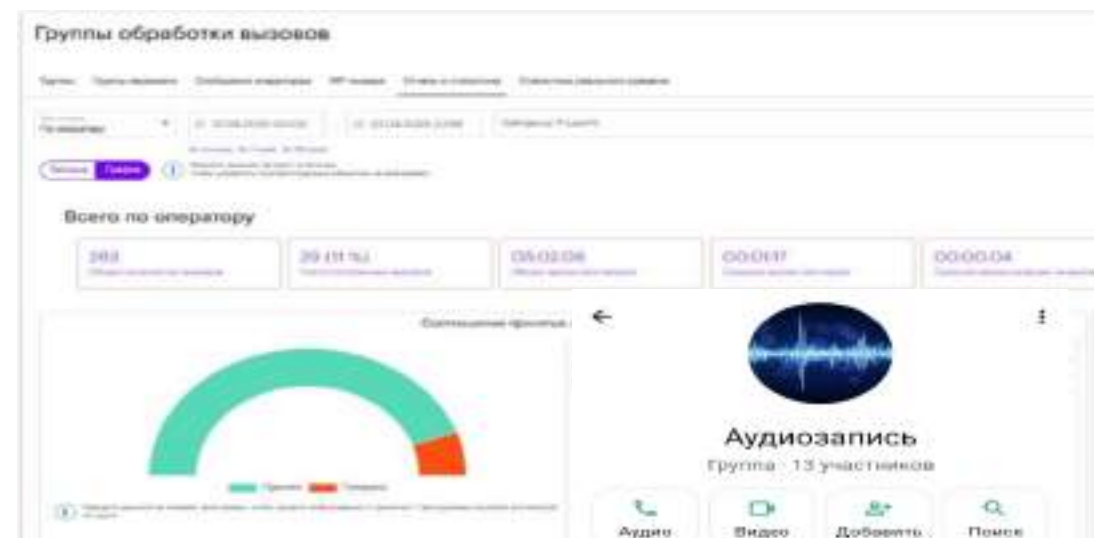


2024

Принято входящих звонков **254357**
Оформлено вызовов врача на дом **16355**
Количество сотрудников **13**

IP телефония

- Прием звонков по нужному графику и отслеживание загрузки сотрудников
- Запись разговоров
- Контроль времени ожидания на линии и продолжительности разговоров
- Регламент «Речевой модуль, общение с пациентами»
Создан чат бот «Аудиозапись»



Стол выдачи справок:



За 2024 год — **36 740** обращений



Направление на диагностику — **9 716**



Выдача результатов — **20 033**



Выдача справок — **6 991**

Функционал фельдшера:

- оформление направлений на все виды лабораторных и диагностических исследований, в т.ч. для госпитализации;
- оформление санаторно-курортных карт;
- выдача результатов диагностики и лабораторных исследований;
- выдача справок об отсутствии инфекционных заболеваний

Пост выдачи лекарственных препаратов:



За 2024 год — **4393** обращения



Федеральная льгота — **2 527**



Региональная льгота — **1 866**

Функционал фельдшера:

- оформление рецептурных бланков , имеющих право на обеспечение лекарственными препаратами в порядке, установленном локальными нормативными актами медицинской организации (региональная льгота, федеральная льгота).

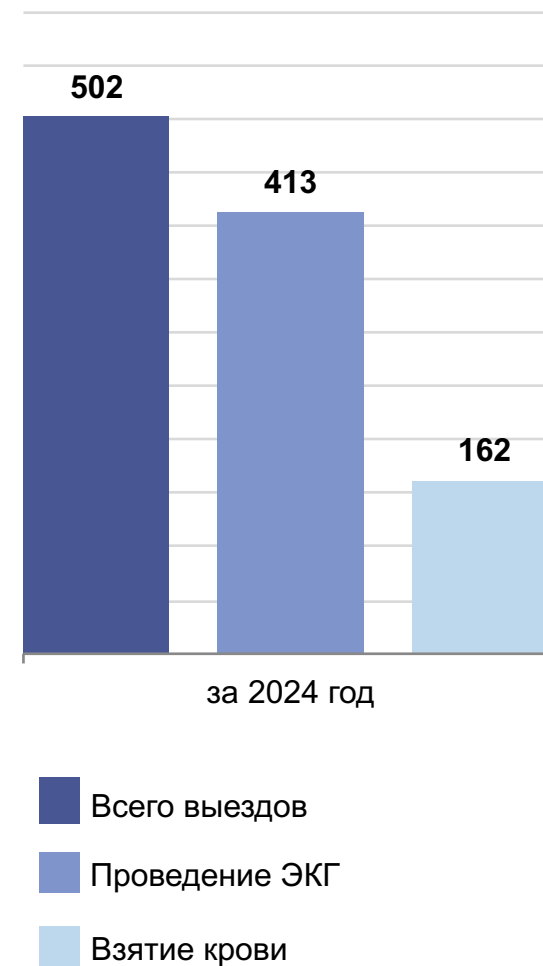
Централизованная выездная бригада (ЦВБ)

Функционал фельдшера ЦВБ:

- патронаж маломобильных пациентов
- сбор анамнеза
- взятие венозной крови на дому
- измерение АД, ЧСС, ЧД
- проведение ЭКГ



Проведенные манипуляции ЦВБ за 2024 год





2023 г. Кабинеты
311 (165 слотов)
112
032
316
320
107



2024 г. Кабинеты	Количество слотов
311 (по заболеванию)	165
216 (ОМП, ДД)	80
318 (Сахарный диабет)	65
005 (бесшовная диспансеризация)	100-150
211 (дневной стационар)	15
032 (женская консультация)	30
316 (ЦАОП)	15
320 (мед осмотр)	~160-190
107(по заболеванию)	~30
217 (дмс)	~100
112 (манипуляционный)	~120

Взято крови всего: **74 500**

Выполнено манипуляций всего: **34 594**

Взято крови всего: **89 480**

Выполнено манипуляций всего: **40 730**

Визуализация в работе с лекарственными препаратами



Работа медицинских сестер с использованием мобильных постов



5 «П»

1. Правильный пациент
2. Правильный препарат
3. Правильная дозировка
4. Правильный путь введения
5. Правильное время введения препарата

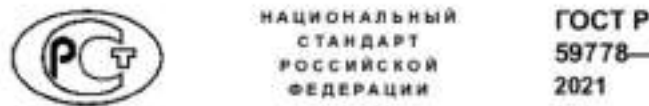


ГОСТ Р 53079.4-2008



Технологии лабораторные клинические
**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА
 КЛИНИЧЕСКИХ ЛАБОРАТОРНЫХ
 ИССЛЕДОВАНИЙ**
 Часть 4
 Правила ведения преаналитического этапа

ГОСТ Р 59778-2021



**ПРОЦЕДУРЫ ВЗЯТИЯ ПРОБ
 ВЕНОЗНОЙ И КАПИЛЛЯРНОЙ КРОВИ
 ДЛЯ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**



Федеральный закон 323-ФЗ

Статья 90. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности

Органами, организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения осуществляется внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с требованиями к его организации и проведению, утвержденными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
 (в ред. Федерального закона от 25.12.2018 N 489-ФЗ)
 (см. текст в предыдущей редакции)

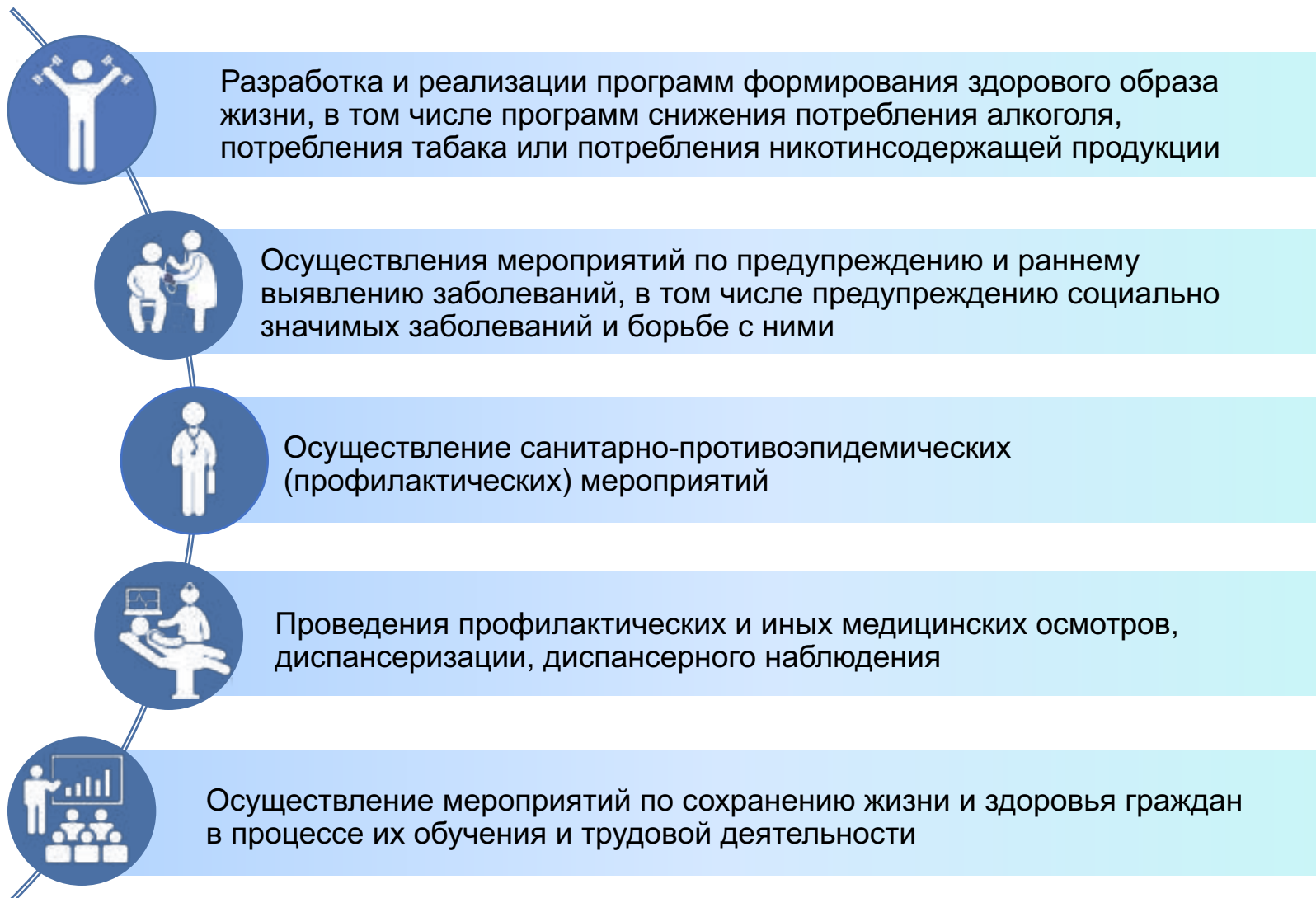
ГОСТ Р 52623.4-2015



**ТЕХНОЛОГИИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОСТЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
 ИНВАЗИВНЫХ ВМЕШАТЕЛЬСТВ**

Приказ МЗ РФ от 31.07.2020 № 785н







Внешний контур



Мобильный комплекс

Охрана

Администратор

- Распределение потока внутри МП
- Контроль прохождения пациентом кабинетов согласно чек-листу на карте

Посменно:

- кардиолог
- невролог
- эндокринолог
- офтальмолог
- гастроэнтеролог
- УЗИ-диагност

Внутренний контур

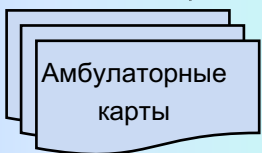
Итого
30-34
мин

Поликлиника

Администратор

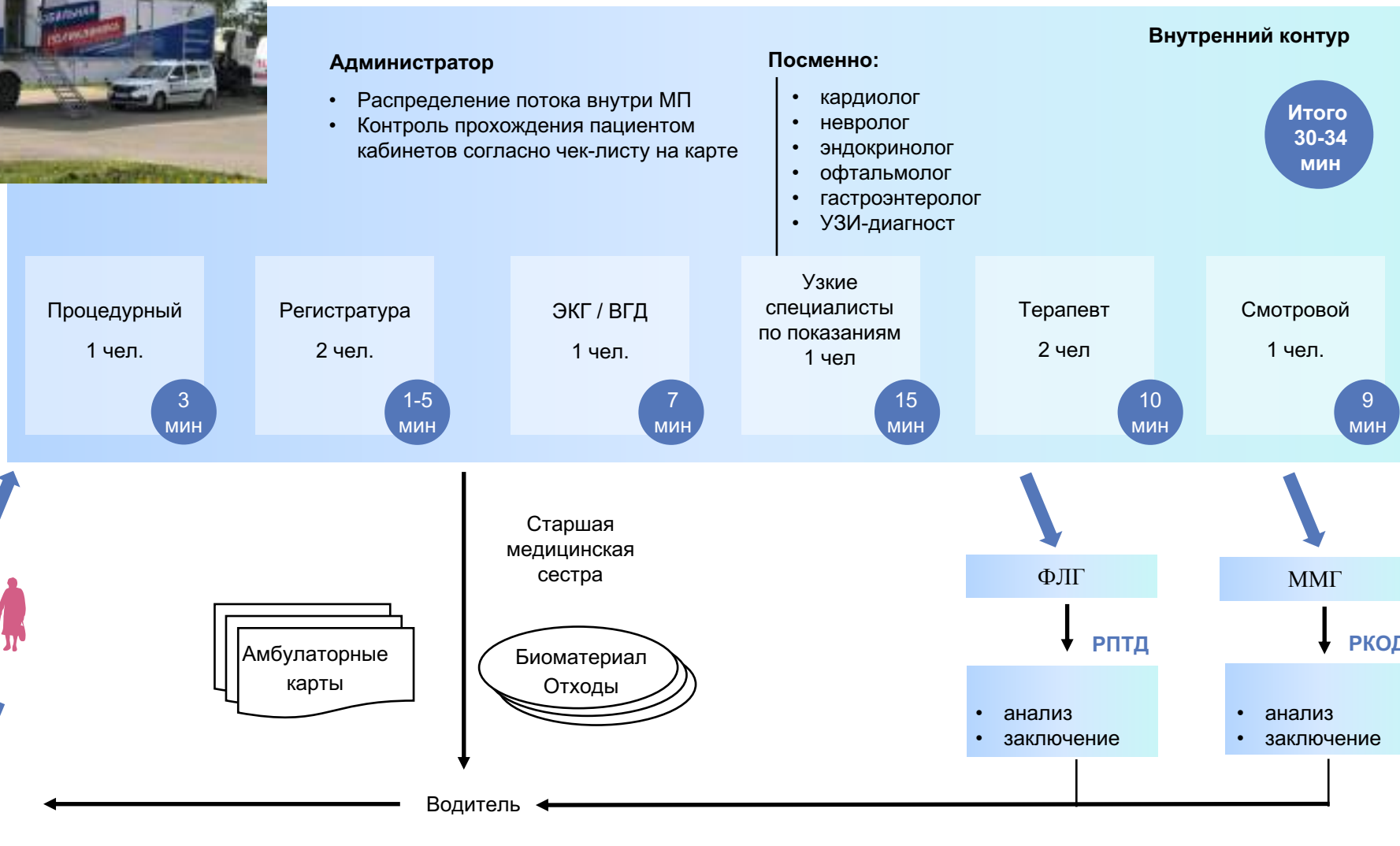
Подготовительный этап:

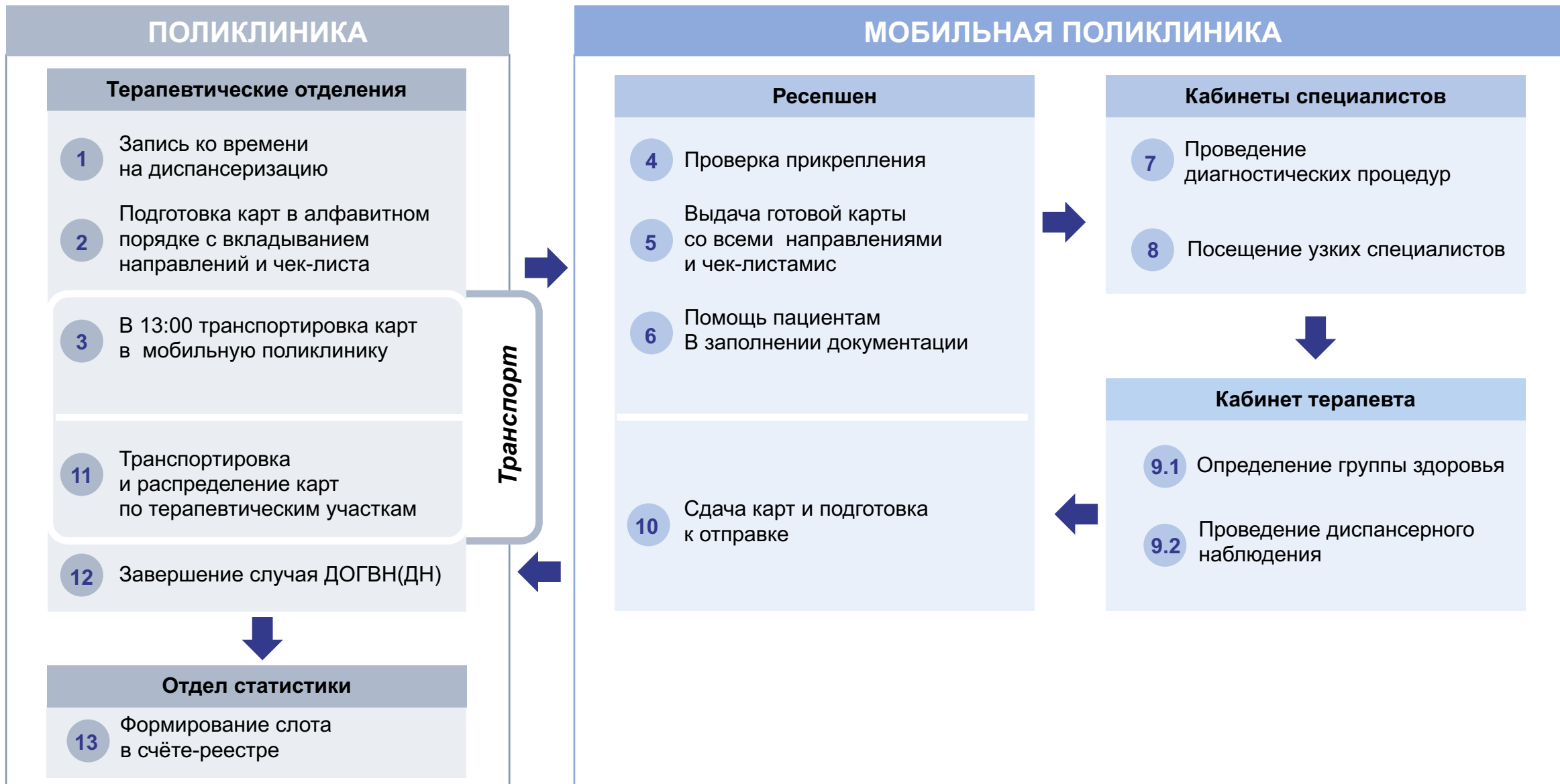
- обходы,
- обзвоны,
- листовки,
- подготовка карт



Заключительный этап:

- завершение случаев
- направление на 2 этап ДОГВН
- постановка на «Д» учет
- информирование пациента





Территория здоровья

Подготовительный этап процесса



- Взаимодействие с проф.патологом
- Формирование карт согласно спискам сотрудников

Организации (чел.)

- ДГКБ № 10 – 220
- РКПБ – 897
- ДРКБ – 1308
- Образовательные учреждения – 331

Администрирование процесса



1 этап процесса



1 этап диспансеризации

50 человек = 1,5 часа

Сотрудники:

- 2 мс ресепшн
- 3 процедурные мс
- 3 мс ЭКГ
- 3 акушерки
- 1 мс ФВД
- 3 мс антропометрия
- 2 рентгенлаборанта

2 этап процесса

4 терапевта

- Выезды в организации
- Завершение случаев
- (осмотр терапевта + интерпретация анкет и результатов анализов)

Положительные результаты:

- ПСА - 3
- КСК - 20
- ОЦ - 17
- ММГ - 18

3 этап процесса

2 этап диспансеризации

Направлены 423 чел

Взятие на Д учет:

- СД – 2 чел.
- БСК – 37 чел

Работа пункта ПЦР-тестирования клиентских групп XVI саммита БРИКС



График работы пункта — круглосуточно с 18.10 по 24.10.2025 г в 3 смены

Задействовано — 41 сотрудник (12 бригад по отбору проб на пункте, 2 выездные бригады, 3 бригады по транспортировке проб, 12 администраторов)

Сформированы зоны: регистрации и оформления документов, тестирования, транспортировки

Скорость потока— 500 чел за 20 мин

Максимальная численность для первоначального захода обследуемых на территорию зоны ПЦР – тестирования не более 25 человек.
Последующий поток входа каждый 10 минут по 20 человек (регулировался администратором входа и администратором по внешнему контуру).
Маршрутизация по зонам внутреннего контура осуществлялась бригадой администраторов

Проведено 8 028 проб: на пункте — 7 636, на выезде в ДУ — 392

Территория здоровья

37 образовательных мероприятий



30 тренингов



18 практических мастерских



Недели качества — обучено 18 мед.сестер



Наши тьютеры



Главная
медицинская
сестра
Соловьева
Эльвира
Исмагиловна



Заместитель
главного врача
по работе
с персоналом
Невmerzицкая
Диляра
Рагимовна



Заместитель
главного врача
по эпидемиологи-
ческому вопросам
Добровольская
Марина
Львовна



Заместитель
главного
врача
по ЭВН
Бельская
Елена
Евгеньевна



Игры Будущего



Бесшовная диспансеризация



Игры БРИКС



Саммит БРИКС



Мобильная поликлиника



Количество обращений в Службу поддержки пациентов **164**

Структура обращений

Вопросы лекарственного обеспечения



13

Долгое ожидание записи к врачам узкой специализации, на ультразвуковые исследования



21

Задержка времени приема



49

Качество оказания медицинской помощи



25

Организация медицинской помощи



17

Вопросы справочного характера



39

ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА 21

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ

8 939 334 24 21

Возник вопрос?

Есть трудности?

Звоните по вопросам

качества обслуживания!

