

«Повышение доступности медицинской помощи»

ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 6»

Тюмень, 2022

Рабочая группа проекта

- ▶ **Заказчик проекта по улучшению:**

- ▶ Целлер Людмила Петровна, главный врач ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 6»

- ▶ **Руководитель группы:**

- ▶ Рогожкина Юлия Александровна, заместитель главного врача по медицинской части

- ▶ **Участники рабочей группы:**

- ▶ Кулькова Наталья Артемьевна, заведующий терапевтическим отделением № 1
- ▶ Арсланова Валерия Маратовна, врач-терапевт
- ▶ Руденко Анна Юрьевна, заведующий дистанционно-консультативным центром наблюдения диспансерных больных
- ▶ Яковлева Анастасия Валерьевна, старший регистратор

Начало проекта: 30.06.22

Срок реализации проекта: 20.12.22

Паспорт проекта

«Повышение доступности медицинской помощи»

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГАУЗ ТО
«Городская поликлиника № 6»
Целлер Л.П.

СОГЛАСОВАНО
должность
ФИО
(подпись)

Общие данные:
Заказчик проекта по улучшению – Целлер Людмила Петровна, главный врач
Процесс: Диагностические исследования
Границы процесса:
Начало: необходимость получения медицинской консультации пациентом
Окончание: получения медицинской консультации пациентом
Руководитель: Рогожкина Юлия Александровна – заместитель главного врача по медицинской части
Команда проекта:
Кулькова Наталья Артемьевна – заведующий терапевтическим отделением № 1
Арсланова Валерия Маратовна – врач-терапевт
Руденко Анна Юрьевна – заведующий дистанционно-консультативным центром наблюдения диспансерных больных
Яковлева Анастасия Валерьевна – старший регистратор

Цель: Сократить количество посещений поликлиники пациентом путем внедрения телемедицинских консультаций, повышение удовлетворенности пациентов доступностью медицинской помощи

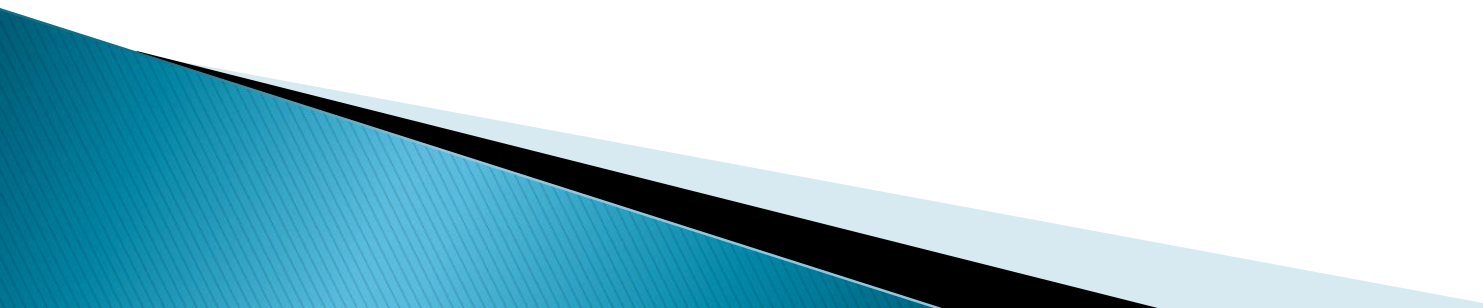
Показатель	Текущий показатель	Целевой показатель
Обеспечение проведения телемедицинских консультаций	3-6 консультаций в месяц	Не менее 30 консультаций в месяц
Сокращение времени ожидания пациентом консультации врача	10 дней	7 дней

Эффекты:
1. Алгоритмы проведения консультаций с помощью телемедицинских технологий (дистанционное наблюдение пациентов с ХНИЗ).
2. Повышение качества и сроков получения услуг (профилактическая работа, динамическое наблюдение, своевременное направление на диагностические исследования, выписка льготных рецептов и др.) без посещения поликлиники.
3. Памятка пациенту о возможностях приложения «Телемед 72» и алгоритм его установки на телефон.

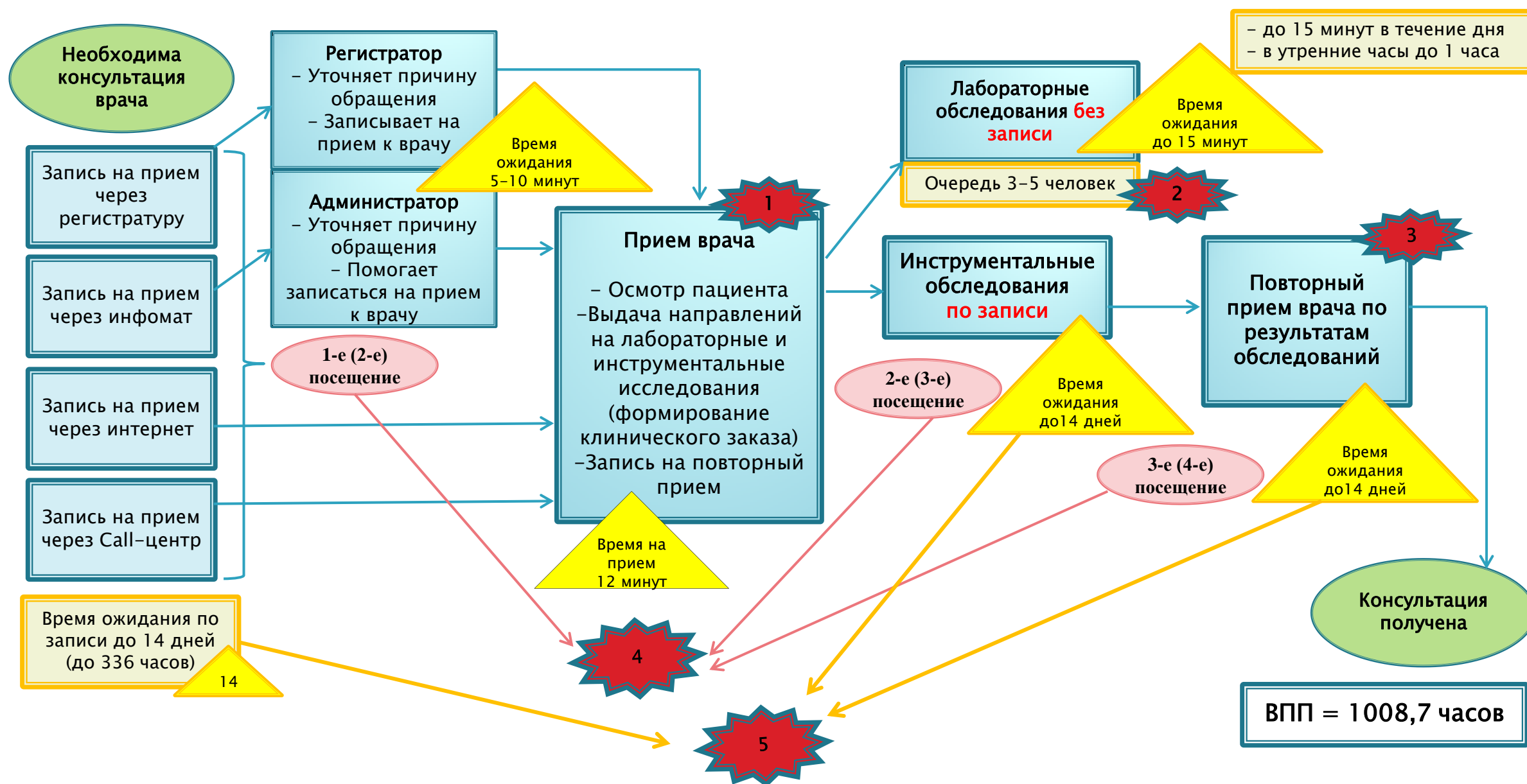
Обоснование выбора проекта:
1. Низкий показатель онлайн-телеконсультаций при оказании медицинской помощи.
2. Низкий уровень информированности пациентов о возможностях мобильного приложения «Телемед 72» - большинство из опрошенных пациентов не знают о наличии приложения или как его установить.
3. Загруженность администратора/ регистратуры, лишними посещениями поликлиники пациентом, очереди к инфомату.

Сроки реализации проекта:
Этап 1. Подготовка и открытие проекта с 30.06.22 – 24.07.22
Этап 2. Диагностика и целевое состояние с 25.07.2022 – 30.08.2022
- разработка текущей карты: 25.07.22-31.07.22
- поиск и выявление проблем: 01.08.22-21.08.22
- разработка целевой карты процесса: 22.08.22-30.08.22
- совещание kick-off: 31.08.22
Этап 3. Внедрение улучшений: 01.09.2022-20.11.2022
Этап 4. Закрепление результатов и закрытие проекта: 21.11.22-20.12.22

Цель проекта

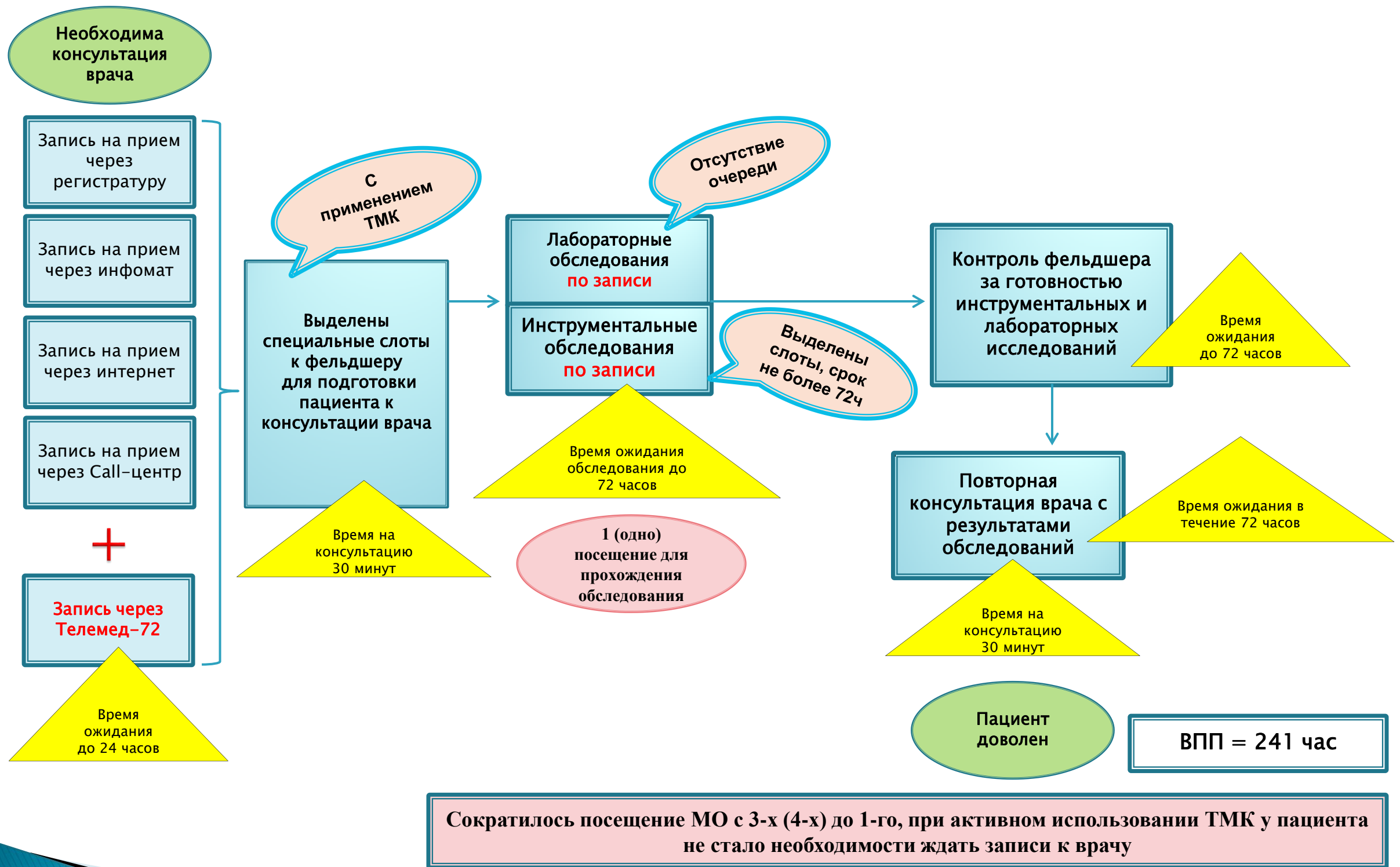
- ▶ Сокращение количества посещений поликлиники пациентом путем внедрения консультаций с применением телемедицинских технологий
 - ▶ Повышение удовлетворенности пациентов доступностью медицинской помощи
 - ▶ Сокращение времени ожидания пациентом консультации врача
- 

Карта процесса «Повышение доступности медицинской помощи» (текущее состояние)



- 1 – На прием к врачу пациент попадает без обследования
- 2 – Ожидание у процедурного кабинета на лабораторное обследование
- 3 – Ожидание повторного приема, чтобы узнать результаты обследования
- 4 – Лишние посещения пациентом поликлиники
- 5 – Длительное ожидание пациентом консультации врача

Карта процесса «Повышение доступности медицинской помощи» (целевое состояние)



Аналитическая карта потерь/инструментов



№	Потеря	Параметры	Описание	Инструмент анализа	Инструмент устранения
1	Ожидание	до 14 дней	Ожидание записи к врачу на консультацию	КПСЦ, 5 Почему	Стандарт
2	Излишние запасы	от 5 до 60 минут	Очередь в регистратуру, процедурный кабинет	КПСЦ, 5 Почему, хронометраж	Стандарт, Информатизация, Визуализация
3	Транспортировка	3-4 посещения	Необходимость посещать поликлинику несколько раз в разные дни	КПСЦ, 5 Почему	Стандарт, Информатизация, Визуализация
4	Брак	Количество ошибок определить не удалось	Сбои и ошибки приложения «Телемед 72»	1С	Встроенное качество, Андон

Выявленные проблемы. Принятые меры по их решению

№	Проблема	Причина	Решение	Результат
1	На прием к врачу пациент попадает без обследования	<p>Лишние посещения поликлиники пациентами связанные с низким уровнем информированности пациентов о возможностях мобильного приложения «Телемед 72»</p> <p>Низкий уровень применения ТМК медицинским персоналом учреждения</p>	Выделить специальные слоты к фельдшерам для подготовки пациента к консультации врачом, с применением ТМК	Сократилось количество походов пациентов в МО
2	Ожидание у процедурного кабинета на лабораторное исследование		Обеспечить лабораторные исследования по записи	Отсутствие очереди
3	Ожидание пациентом повторного приема, чтобы узнать результаты обследования		Консультация по инициативе врача после обследования с активным применением ТМК	Повысилась ценность на приеме врача, приверженность к лечению у пациентов . Внедрены алгоритмы дистанционного консультирования по различным нозологиям
4	Лишние посещения поликлиники пациентами, при этом приходят только те пациенты, кто сам записался		Активное оказание помощи пациентам по установке мобильного приложения «Телемед 72» при посещении поликлиники (администраторами, регистраторами, средним медперсоналом и врачами на приеме).	Внедрён алгоритм оказания помощи пациентам в установке мобильного приложения «Телемед 72».
5	Длительное ожидание пациентом консультации врача		Активное приглашение пациентов из диспансерной группы, упор на тех, кто длительно не обращался или обращался по поводу ОРВИ	Создан дистанционно-консультативный центр наблюдения пациентов с ХНИЗ. Проактивный алгоритм приглашения пациентов на диспансерный осмотр

Уровень информированности пациентов о возможностях мобильного приложения «Телемед 72» был выявлен при проведении анкетирования

Результаты анкетирования

Вопросы	Результат опроса
1. Знаете ли Вы о том, что записаться к врачу, выписать льготный лекарственный препарат, узнать информацию о своих анализах можно без обращения в поликлинику? <ul style="list-style-type: none"> • Да • Нет 	<div>25%</div> <div>75%</div>
2. Вы слышали о мобильном приложении «Телемед 72» и его возможностях? <ul style="list-style-type: none"> • Да • Нет 	<div>16%</div> <div>84%</div>
3. Мы рассказали Вам о возможностях мобильного приложения «Телемед 72». Вы готовы его установить? <ul style="list-style-type: none"> • Да • Нет* 	<div>80%</div> <div>20%</div>
положительные ответы (да) 	
отрицательные ответы (нет) 	

Анкетирование проводилось с 25.07.2022 по 27.07.2022, опрошено 80 пациентов (возраст 55 – 75 лет)

Нет * – готовы установить приложение, но не имеют технической возможности

Пирамида проблем



Сложности с ведением ФРМР
(не возможность записи к
среднему медперсоналу для
получения обследования,
перед приемом врача)

Технические проблемы,
несоответствие МО
прикреплению пациента при
записи на онлайн-
консультацию

Создан дистанционно-
консультативный центр
наблюдения пациентов с
ХНИЗ. Разработаны
алгоритмы консультирования,
памятка для пациентов по
установке приложения
«Телемед-72»

Проведенные мероприятия

№	Мероприятия
1	Анализ причин низкого показателя проведения ТМК
2	Анкетирование пациентов об их информированности о ТМК
3	Беседы с пациентами о возможностях мобильного приложения «Телемед 72»
4	Оказание помощи пациентам по установке мобильного приложения «Телемед 72»
5	Разработка алгоритмов дистанционного консультирования по различным нозологиям
6	Разработка алгоритма работы врача с пациентами с ХНИЗ
7	Повышение доступности первичной записи к врачу
8	Маршрутизация пациентов (уменьшение количества посещений поликлиники пациентом)

Достиженные результаты. Показатели:

1. Обеспечение проведения телемедицинских консультаций (ТМК)

Показатель на начало открытия проекта

С 01.01.2022 по 30.06.2022 составлял:

- 3 протокола ТМК

Целевой показатель был задан:

- 30 протоколов ТМК в месяц

**Количество проведенных ТМК за период
с 1.07.2022 по 20.12.2022 (6 месяцев):**

- 1078 протоколов ТМК

Среднее количество ТМК в месяц составило:

**- 170 онлайн-консультаций (в 5,5 раз больше
заданного целевого показателя)**

Работа в данном направлении продолжается!

2. Сокращение времени ожидания

**консультации врача –
целевое значение
достигнуто**

Текущий показатель	Целевой показатель
10 дней	7 дней

ПЕРЕДАЧА ПРОТОКОЛОВ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ В РЭМД

**целевой показатель = 100% оформленных в
МИС и зарегистрированных в РЭМД**



«Телемед72»

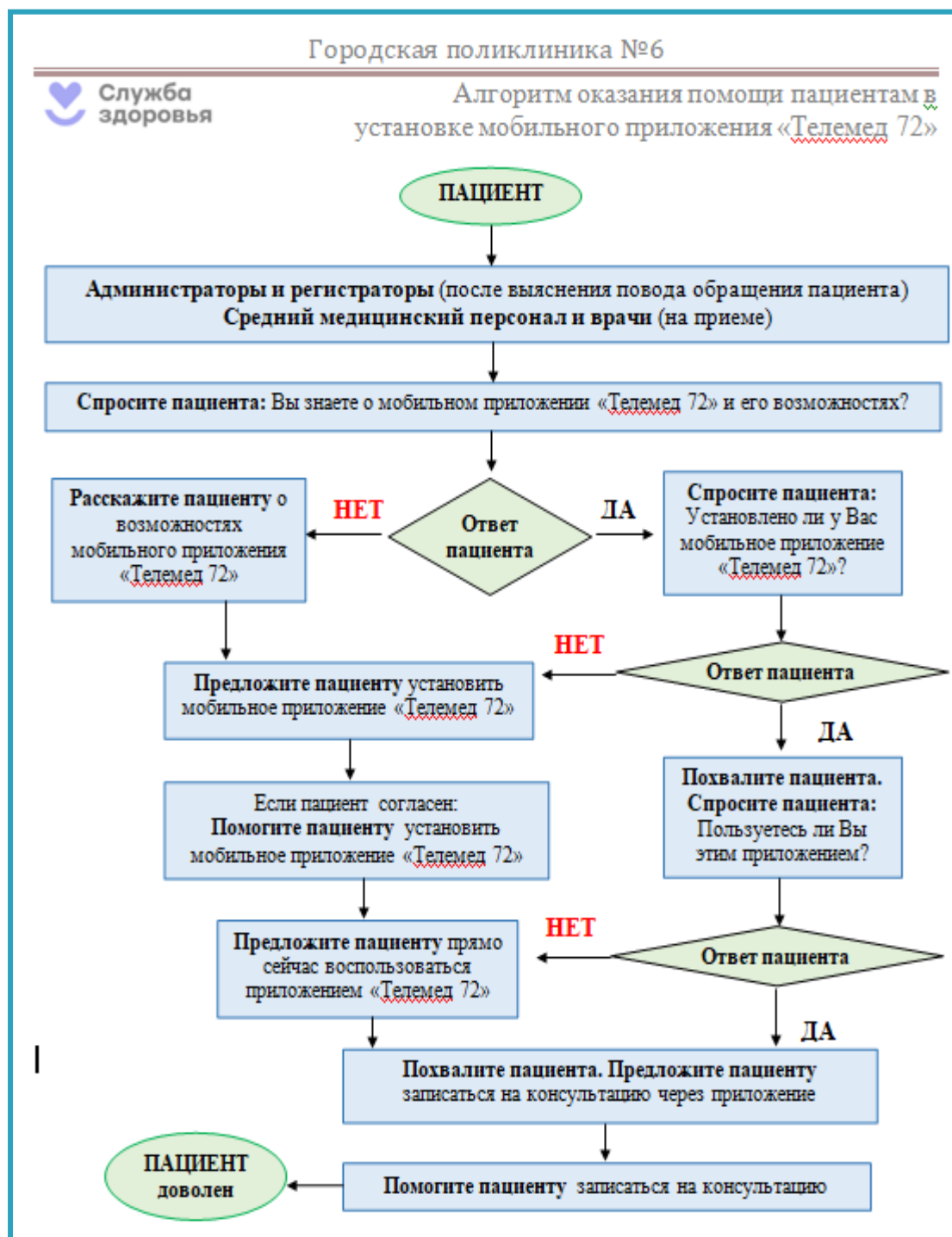
Медицинская организация	Кол-во
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 6"	1078
ГБУЗ ТО "Родильный дом №3"	467
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №5"	448
ГБУЗ ТО "Областная больница №3"	175
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №17"	175
ГАУЗ ТО "Областной лечебно-реабилитационный центр"	108
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №8"	75
ГБУЗ ТО "Областная клиническая больница № 2"	45
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №3"	32
ГБУЗ ТО "Областная больница №15"	30
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №4"	25
"ДПН ЛРЦ "Надежда"	24
ГБУЗ ТО "Областная больница № 23"	16
ГБУЗ ТО "Областная клиническая психиатрическая больница"	13
ГБУЗ ТО "Областная больница № 19"	10
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 14"	9
ГАУЗ ТО "Областной кожно-венерологический диспансер"	6
ГБУЗ ТО "Областной наркологический диспансер"	4
ГБУЗ ТО "Центр профилактики и борьбы со СПИД"	3
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 13"	2
ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 1"	2
ГБУЗ ТО "Областная больница № 24"	1
Всего за 2022 год:	2748

Результаты проекта:

Алгоритм оказания помощи пациентам в установке мобильного приложения «Телемед 72»

ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ТЕЛЕМЕД 72»

1. Консультация врача-терапевта, врача-педиатра, врача-специалиста (эндокринолога, ревматолога, кардиолога и др.)
 - онлайн с помощью аудио/видеосвязи
 - при повторном обращении по имеющимся хроническим заболеваниям (обсудить вопросы лечения, наблюдения, обследования)
2. Выписка льготных лекарственных препаратов (без посещения поликлиники)
3. Запись на очный прием к врачу, электронную очередь в процедурный кабинет, в доврачебный кабинет, кабинет ЭКГ
4. Просмотр электронных медицинских документов (анализы, анкеты)



Результаты проекта: Разработаны алгоритмы дистанционного консультирования по различным нозологиям

Городская поликлиника №6



Чек-лист амбулаторного (дистанционного) наблюдения НАРУШЕНИЕ РИТМА СЕРДЦА

Список вопросов	Варианты ответа	Алгоритм действий
Жалобы на приступы сердцебиения, боли и дискомфорт в области сердца, эпизоды слабости и головокружения, <u>синдромальная</u> состояния	Нет	Продолжить терапию
	Да	1. Уточнить характер длительность и частоту аритмии 2. Оценить динамику симптомов 3. Оценить необходимость выполнения ЭКГ, суточного мониторирования ЭКГ 4. Оценить необходимость госпитализации 5. Коррекция терапии*
Жалобы на одышку	Нет	Продолжить терапию
	Да	1. Уточнить выраженность одышки 2. Оценить динамику 3. Коррекция терапии*
Жалобы на боли в области сердца	Нет	Продолжить терапию
	Да	1. Уточнить характер, интенсивность, длительность, частоту 2. Оценить динамику 3. Оценить необходимость выполнения ЭКГ 4. Коррекция терапии*
Другие жалобы	Нет	Продолжить терапию
	Да	Уточнить, какие
АД (оценить в динамике по данным дневника пациента)	В целевом диапазоне	Продолжить терапию
	Повышено/понижено	Коррекция терапии*
Сохраняется ли синусовый ритм (оценить при <u>рекардирующей</u> или пароксизмальной формах ФП)	Да	Продолжить терапию
	Нет	1. Оценить необходимость выполнения ЭКГ или суточного мониторирования ЭКГ 3. Коррекция терапии*
ЧСС (оценить в динамике по данным дневника пациента)	В целевом диапазоне	Продолжить терапию
	Повышена/понижена	Коррекция терапии*
Частота пульса (для пациентов с постоянной формой ФП)	Соответствует ЧСС	Продолжить терапию
	Меньше, чем ЧСС	1. Оценить наличие и выраженность дефицита пульса 2. Коррекция терапии при необходимости*
Переносимость лекарственной терапии	Хорошая	Продолжить терапию
	Побочные эффекты	1. Уточнить, какие 2. Коррекция терапии, если необходима
Приверженность приему препаратов	Высокая	Продолжить терапию
	Средняя Низкая	Выяснить причину, провести беседу, повысить мотивацию
Пациент получает противовирусные препараты по поводу COVID-19	Нет	Продолжить терапию
	Да	Оценить возможные лекарственные взаимодействия с препаратами, применяемыми для лечения ИБС, при необходимости - коррекция терапии

Примечание: * Если пациент принимает противовирусные препараты, то коррекция терапии проводится с учетом возможных лекарственных взаимодействий и побочных эффектов.

Городская поликлиника №6

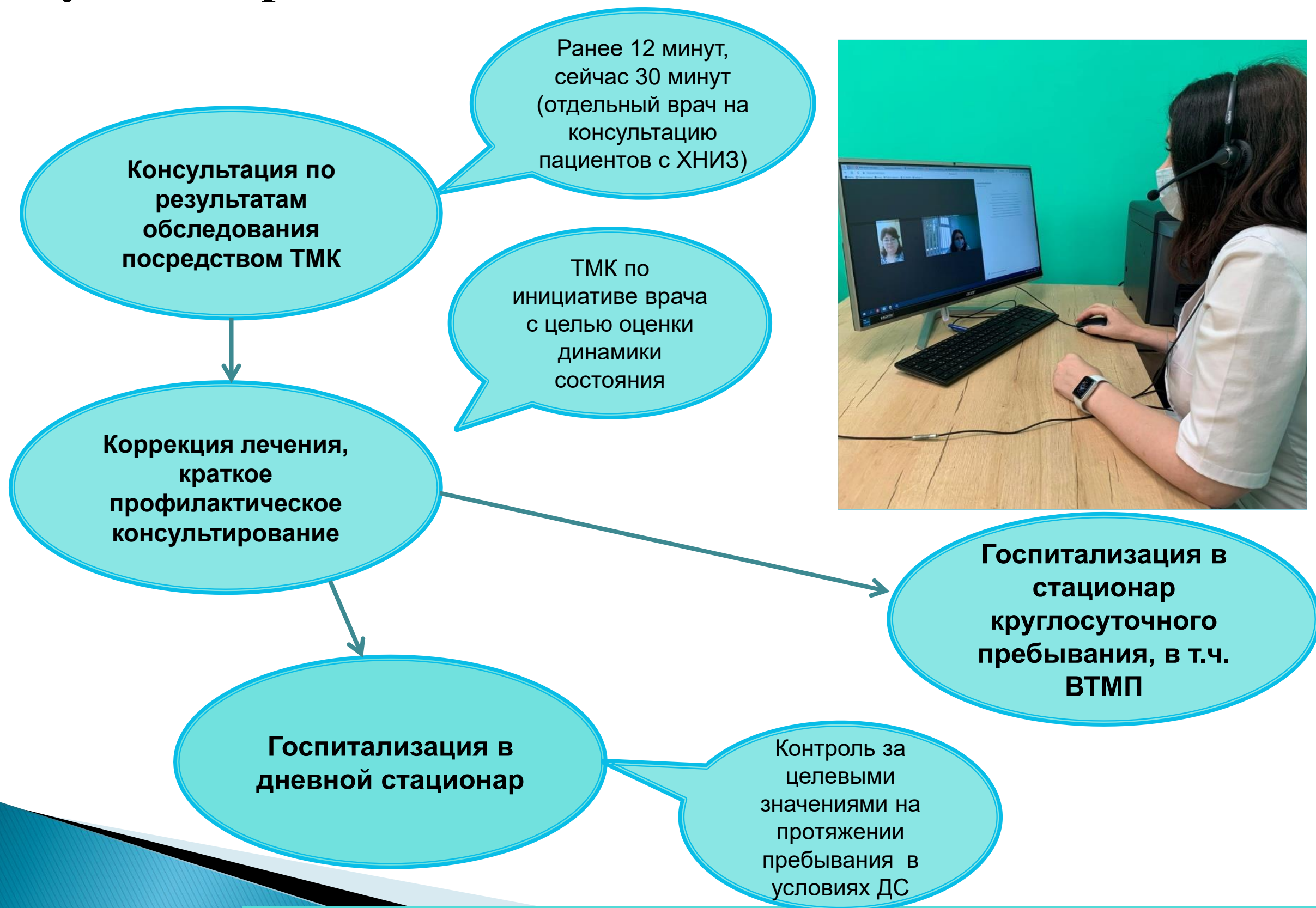


Чек-лист амбулаторного (дистанционного) наблюдения БРОНХИАЛЬНАЯ АСТМА

Список вопросов	Варианты ответа	Алгоритм действий
Определение уровня контроля над бронхиальной астмой		
Вы испытываете дневные симптомы?	Да/Нет	При ответе ДА - уточнить частоту и длительность приступа, использование <u>бронходилататора</u> короткого действия для снятия симптомов, как быстро купируется приступ*
Вы просыпаетесь ночью из-за приступов удушья?	Да/Нет	При ответе ДА - уточнить частоту и длительность приступа, использование <u>бронходилататора</u> короткого действия для снятия симптомов, как быстро купируется приступ*
Сколько раз за день Вы пользовались ингалятором для купирования приступов удушья?		Использование короткодействующих <u>бронходилататоров</u> более 2 раз в неделю свидетельствует об отсутствии контроля БА*
Испытываете ли Вы ограничения физической активности?	Да/Нет	При ответе ДА - уточнить, изменилась ли степень физической активности за последние дни, и связано ли это с БА или другими причинами
При наличии 1-2 вышеперечисленных признаков имеет место недостаточный контроль БА. Необходимо усилить базисную терапию п - ГКС		
У Вас усилилась одышка за последние дни	Да/Нет	При ответе НЕТ - продолжить терапию При ответе ДА - выяснить характер и выраженность одышки - усилить терапию
Вы стали чаще пользоваться ингалятором	Да/Нет	При ответе НЕТ - продолжить терапию При ответе ДА - уточнить правильность техники ингаляции, исключить сопутствующие заболевания - усилить терапию
Как Вы считаете, с чем это связано: ухудшение погоды, простуда, стрессовая ситуация, контакт с аллергеном?	Да/Нет	При ответе НЕТ - усиление терапии При ответе ДА - устранение триггеров
Оценка кашля		
Наличие продукции мокроты	Да/Нет (Выяснить характер мокроты (слизистая, гнойная), объем)	При ответе ДА - решение вопроса о антибактериальной терапии
Температура		
Повышение температуры	Да/Нет	При ответе ДА - тактика ведения пациента с подозрением на COVID-19
Самоконтроль ПСВ (пикфлоуметрия)		
Снижение показателей ПСВ ниже должных	Да/Нет	При ответе ДА - усилить терапию
Суточный разброс показателей ПСВ более 20%	Да/Нет	При ответе ДА - усилить терапию
Лекарственная непереносимость	Хорошая	Продолжить терапию
	Побочные эффекты	Уточнить, какие Коррекция терапии, если необходимо
	Нет	Продолжить терапию
Пациент получает противовирусные препараты по поводу COVID-19	Да	Оценить возможные лекарственные взаимодействия с препаратами, применяемыми для лечения БА
	Нет	Продолжить терапию

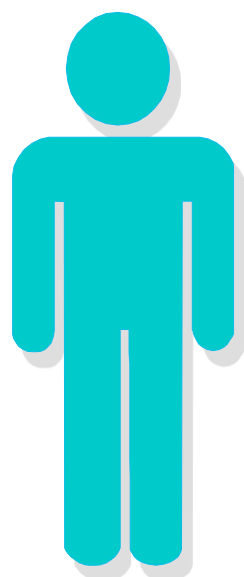
* Возможно, требуется коррекция терапии.

Результат проекта: Алгоритм работы врача с пациентами с ХНИЗ



Результат проекта: Снизили количество посещений МО.

Посещение МО необходимо только для проведения лабораторных и инструментальных исследований



Пациент
приходит в
МО

Без бумажных
направлений на
все виды
исследований



Процедурный кабинет
работает
по записи



Инструментальные виды
исследований
по предварительной
записи

Спасибо за внимание