



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.03.2015

г. Томск

№ 143/1

О реализации проекта «Входная группа»

В целях повышения качества обслуживания в сфере здравоохранения и разработки стандарта организации работы с пациентами в регистратуре и приемном покое:

1. Утвердить:

1) паспорт проекта «Входная группа» согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) план-график мероприятий по реализации проекта «Входная группа» согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению;

3) состав рабочей группы по реализации проекта «Входная группа» согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению;

4) Положение о рабочей группе по реализации проекта «Входная группа» согласно приложению № 4 к настоящему распоряжению.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника Департамента здравоохранения Томской области по развитию отрасли Бойкова В.А.

Начальник департамента

А.В. Холопов

Паспорт проекта «Входная группа»

Основания для инициации проекта	Наличие факторов, обеспечивающих негативное восприятие пациентами оказываемых медицинских услуг: коммуникационные барьеры, недоброжелательность персонала, низкий уровень комфорта при ожидании медицинской услуги
Цель проекта	Разработка и внедрение стандарта организации бизнес-процессов «входной группы» учреждений здравоохранения Томской области (регистратура, приемный покой, кабинет неотложной помощи), ориентированного на максимально комфортное получение услуг пациентом
Задачи проекта	1. Изучить степень удовлетворенности пациентов при первичном контакте с медицинской организацией в зависимости от типа учреждения, вида оказываемой помощи, возрастной и гендерной структуры получателей услуг
	2. Провести коммуникационный аудит учреждений здравоохранения с позиции восприятия информации пациентами
	3. Выявить основные факторы, обеспечивающие негативное восприятие пациентами медицинских услуг
	4. Разработать типовой план мероприятий, обеспечивающий стандарт организации бизнес-процессов входной группы учреждений здравоохранения Томской области (регистратура, приемный покой, кабинет неотложной помощи), ориентированный на максимально комфортное получение услуг пациентом
Результат (результаты) проекта	Повышение доступности медицинской помощи, улучшение качества обслуживания, обеспечение комфортных условий пребывания пациентов в медицинских учреждениях
Этапы реализации проекта	1 этап (2015 год) – разработка типового плана мероприятий, внедрение плана в 11 пилотных медицинских организациях, оценка эффективности, корректировка плана
	2 этап (2016 год) – внедрение мероприятий во всех медицинских организациях, оценка эффективности, корректировка плана
Взаимосвязь с другими проектами	Государственная программа «Развитие здравоохранения в Томской области» на 2015-2020 годы

Текущее состояние сферы проекта и актуальность его реализации

В рамках проведенных социологических опросов (13 000 респондентов) и коммуникационного аудита ряда медицинских организаций Томской области были выявлены основные факторы, обеспечивающие негативное восприятие пациентами оказываемых медицинских услуг.

1. Коммуникационные барьеры (низкая доступность телефонной связи, очереди в регистратуре, отсутствие навигации и т.д.).
2. Недоброжелательность медицинского персонала.
3. Низкий уровень комфорта при ожидании медицинской услуги.

Актуальность реализации мероприятий проекта «Входная группа» обусловлена необходимостью разработки стандарта организации бизнес-процессов организаций здравоохранения Томской области (регистратура, приемный покой, кабинет неотложной помощи) с целью максимально комфортного получения услуг пациентом.

Для решения вышеуказанных проблем установлены основные направления типового плана мероприятий в рамках реализации проекта «Входная группа» и определены 11 пилотных медицинских организаций (ГБОУ ВПО «Сибирский государственный медицинский университет» Минздрава России, ОГАУЗ «Городская клиническая больница № 3», ОГАУЗ «Межвузовская больница», ОГАУЗ «Поликлиника № 1», ОГАУЗ «Поликлиника № 10», ОГАУЗ «Томская областная клиническая больница», ОГАУЗ «Томский областной онкологический диспансер», ОГБУЗ «Кожевниковская районная больница», ОГБУЗ «Медико-санитарная часть № 2», ОГБУЗ «Родильный дом № 1», ООО «Здоровье»).

В настоящее время, в соответствии с этапностью реализации проекта, рабочая группа приступила к разработке типового плана мероприятий.

Основные направления типового плана мероприятий в рамках реализации проекта «Входная группа»

Обеспечение доступной связи пациента с медицинской организацией	Телефонная связь	АТС, IP-телефония, call-центр
	Электронная очередь*	Обеспечение реализации функциональных возможностей: запись разговоров, уведомление пациентов Организация с учетом особенностей помещений, технических параметров медицинских организаций
<i>*при наличии зоны ожидания в организации и доработки компонентов медицинской информационной системы</i>		
Обеспечение комфортного пребывания пациента в медицинском учреждении	Регистратура	Обустройство регистратуры, обеспечение минимизации физического барьера
		Организация back – office, front – office
	Обустройство внутреннего пространства организации	Установка информационных стендов, оформленных в соответствии с требованиями действующего законодательства Обеспечение наличия сотрудника в холле регистратуры для информационного сопровождения пациентов

		Организация зоны ожидания с учетом особенностей помещений, технических параметров медицинских организаций
Взаимоотношения пациента и работников медицинской организации	Обучение сотрудников медицинских организаций	Обеспечение централизованного обучения специалистов медицинских организаций (речевые модули, управление конфликтами)
Логистика движения пациента, управление потоками медицинской документации	Исключение участия пациента в потоке медицинской документации	Обеспечение отсутствия необходимости обращения пациента в регистратуру для получения статистического талона и амбулаторной карты (карты и статистические талоны из регистратуры должны быть переданы врачу перед началом приема)
		Организация записи пациента на исследования и прием узких специалистов непосредственно на приеме у терапевта, педиатра
		Организация записи пациента на исследования и прием узких специалистов непосредственно на приеме у терапевта, педиатра в другие медицинские организации*
<i>*с учетом доработки компонентов медицинской информационной системы</i>		
Корпоративный стиль	Цветовая гамма	Формирование корпоративного стиля медицинской организации

План-график мероприятий по реализации проекта «Входная группа»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственные исполнители
1.	Разработка и представление на утверждение плана мероприятий по реализации проекта «Входная группа» в медицинской организации в соответствии с основными направлениями типового плана мероприятий Паспорта проекта, утвержденного настоящим распоряжением	до 25.03.2015	Руководители пилотных медицинских организаций
2.	Разработка дизайн-проекта регистратуры Входной группы медицинской организации	до 01.04.2015	Руководители пилотных медицинских организаций
3.	Реализация плана мероприятий проекта «Входная группа» в медицинской организации	до 31.07.2015	Руководители пилотных медицинских организаций
4.	Мониторинг реализации мероприятий проекта «Входная группа»	ежемесячно	Члены рабочей группы
5.	Подведение предварительных итогов реализации проекта «Входная группа» в пилотных учреждениях	до 01.08.2015	Члены рабочей группы

Состав рабочей группы по реализации проекта «Входная группа»

- | | | |
|-----------------|---|---|
| Холопов А.В. | – | Начальник Департамента здравоохранения Томской области – руководитель рабочей группы |
| Бойков В.А. | – | Заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по развитию отрасли |
| Грахов В.Н. | – | Главный врач ОГАУЗ «Межвузовская больница» |
| Деев А.Н. | – | Главный врач ОГАУЗ «Городская клиническая больница № 3» |
| Деев И.А. | – | И.о. проректора по развитию ГБОУ ВПО СибГМУ Минздрава России – первого проректора (по согласованию) |
| Заева И.Г. | – | Главный врач ОГБУЗ «Родильный дом № 1» |
| Исаев Ю.П. | – | Главный врач ОГАУЗ «Поликлиника № 10» |
| Кляцова А.В. | – | Начальник отдела развития отрасли Департамента здравоохранения Томской области – секретарь рабочей группы |
| Кобякова О.С. | – | И.о. ректора ГБОУ ВПО СибГМУ Минздрава России (по согласованию) |
| Крупин А.Е. | – | Заместитель директора по развитию Медицинского объединения «Здоровье» (по согласованию) |
| Кудяков Л.А. | – | Главный врач ОГАУЗ «Томский областной онкологический диспансер» |
| Литавин С.Н. | – | Главный врач ОГБУЗ «Кожевниковская районная больница» |
| Лукашов М.А. | – | Главный врач ОГАУЗ «Томская областная клиническая больница» |
| Михленко А.В. | – | Главный врач ОГБУЗ «Медико-санитарная часть № 2» |
| Музеник А.Ю. | – | Главный врач ОГАУЗ «Поликлиника № 1» |
| Соломатина Т.В. | – | Генеральный директор Медицинского объединения «Здоровье» (по согласованию) |
| Тимошина Е.Л. | – | Заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по организационной работе |

**Положение
о рабочей группе по реализации проекта «Входная группа»**

1. Рабочая группа по реализации проекта «Входная группа» (далее – рабочая группа) создана в целях повышения качества обслуживания в сфере здравоохранения и разработки стандарта организации работы с пациентами в регистратуре и приемном покое.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется федеральным законодательством, законодательством Томской области, а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа для решения поставленной цели имеет право:

1) в порядке, установленном действующим законодательством, запрашивать необходимую информацию от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти Томской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Томской области;

2) заслушивать информацию, выражающую мнение граждан, представителей организаций, исполнительных органов государственной власти Томской области, иных специалистов и экспертов по вопросам реализации проекта «Входная группа».

4. Руководитель рабочей группы:

- 1) осуществляет общее руководство работой рабочей группы;
- 2) назначает заседания рабочей группы;
- 3) определяет вопросы для обсуждения на заседаниях рабочей группы и утверждает повестки заседаний;
- 4) рассматривает вопросы, связанные с реализацией решений рабочей группы.

5. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц.

6. Заседание рабочей группы ведет руководитель рабочей группы либо по поручению руководителя рабочей группы – иной член рабочей группы.

7. Заседание рабочей группы считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины ее членов.

8. Решения рабочей группы принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов рабочей группы. При равенстве голосов голос лица, председательствующего на заседании рабочей группы, является решающим.

Особое мнение членов рабочей группы, голосовавших против принятия решения, может быть изложено ими в письменном виде и приобщается к решению рабочей группы.

9. Организационно – техническое обеспечение деятельности рабочей группы осуществляет Департамент здравоохранения Томской области.