



Проект: Веб-приложение «Моя  поликлиника
№12»-цифровой помощник современной
медицинской организации

ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»

г. Тюмень,
2023 год



Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №12»

лечебно-профилактическое учреждение, оказывающее первичную медико-санитарную помощь населению г. Тюмени.

Население - 140832 чел.

Взрослые - 102236 чел.

Дети – 38596 чел.



- 1 - ул. Народная, 6/1 - взрослое отделение
- 2 - ул. Станционная, 26в - взрослое и детское отделение
- 3 - ул. Олимпийская, 36/2 - КДЛ, женская консультация
- 4 - ул. Широтная, 99/1 - взрослое отделение
- 5 - ул. Пермякова, 76/5 - детское отделение, ОМР
- 6 - ул. Широтная, 23а - взрослое и детское отделение
- 7 - проезд 9 мая 2/5 - АЦП ССК



Сотрудники	Штат	Факт	Укомплектованность
Врачи	300,0	294	98%
Средний медицинский персонал	427,0	427,0	100%
Прочие	280,5	208,0	74%
Итого	1007,5	928,75	92%



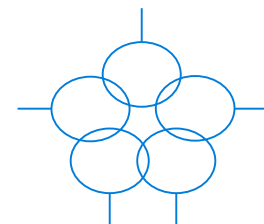
1
*Главный врач
Клещевникова
Татьяна
Михайловна*

2
*Заместитель
главного врача
Рязанова
Евгения
Александровна*

3
*Заведующий
сектором ВКК
и БМД
Тюменцева
Наталья
Валентиновна*

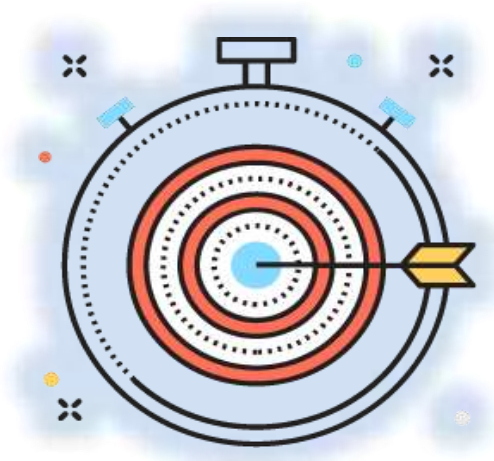
4
*Пресс-
секретарь
Малыгина
Александра
Михайловна*

5
*Руководитель
Центра
поддержки
пациентов
Гринфельд
Людмила
Васильевна*



Миссия

Оказание качественной, безопасной, пациентоориентированной амбулаторно-поликлинической помощи, путем внедрения инновационных технологий.



Цель проекта

- Разработка универсального Веб-приложения для обеспечения дистанционного взаимодействия с пациентами по навигации, записи на прием к врачу, информированию и получению обратной связи.

Установленные проблемы

Недостаточная интеграция медицинских направлений и IT-технологий;
Отсутствие алгоритмов обработки и методологически подтвержденного анализа данных удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи; отсутствие возможности «обратной связи» посредством электронного сервиса; нагрузка на медицинский персонал.

Задачи проекта

- Повышение доступности и качества оказания медицинской помощи для пациентов;
- Повышение вовлеченности пациентов в процесс оказания медицинской помощи;
- Снижение числа очных обращений граждан в регистратуру, администратуру, Call-центр, за счет использования он-лайн сервиса;
- Снижение нагрузки на персонал медицинской организации за счет маршрутизации пациента в зависимости от запроса.

Актуальность и новаторство проекта

Программа доступна в веб-версии, также есть приложение для iOS, так и для Android;

На данный момент программа функционирует как общедоступный ресурс (сайт), имеет потенциал к дальнейшему тиражированию с множеством функциональных возможностей. Также возможна разработка новых функций программы под индивидуальный запрос медицинской организации.

Преимущества программы: широкий функционал собран в единую программу; интеграция с другими платформами; соответствие НПА.



Проектный офис





SQDCM-визуализация проблем:

3-х уровневая система:

- Ифоцентр руководителя структурного подразделения
- Ифоцентр филиала
- Ифоцентр медицинской организации

Раздел: Корпоративная культура

Формирование рейтинга сотрудников

Регистрация и анализ обращений

Соответствие персонала матрице компетенций

Реализация предложений по улучшению

Диаграмма Ямазуми:

анализ распределения функций между врачом и медицинской сестрой: оценка «полезного» времени для пациента

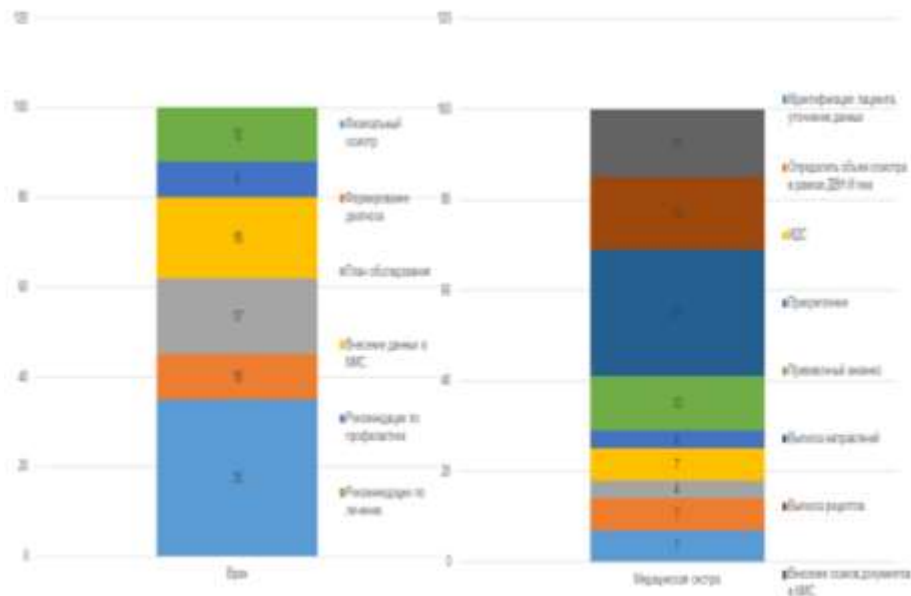
Стандарт осмотра и информированности населения

Маршрутизация и навигация

Мероприятия по повышению доступности

Максимальная цифровизация сервисов для пациента

Служба здоровья		М (корпоративная культура)		
№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Примечание
1	Соответствие персонала матрице компетенций	Начальник отдела по управлению персоналом Виноградова Е.А.	ежеквартально	Целевой показатель – соответствие не менее 80%
2	Снижение количества обращений граждан на «Горячую линию» Телефонность звонков	Заместитель главного врача Резанова Е.А.	ежеквартально	Целевое снижение на 5 % ежеквартально
3	Доля реализованных предложений от принятых предложений	Начальник отдела по управлению персоналом Виноградова Е.А.	ежемесячно	Не более 20%
4	Соответствие системе SC	Заместитель сектора контроля качества в безопасности медицинской деятельности Тюлюшова И.В.	ежемесячно	Увеличение на 3% ежегодно, целевое на 2021год – реализация 30% от принятых предложений
5		Главная медицинская сестра Нечкина Л.И.	ежемесячно	Не менее 80% рабочих мест



1. Подготовительный этап: (1 месяц)

- Разработка функционала
- Согласование ТЗ
- Регистрация нового приложения

2. Этап внедрения программы: (3 месяца)

- Подготовка электронной версии программы
- Внутреннее тестирование программы
- Обновление программы по итогам тестирования

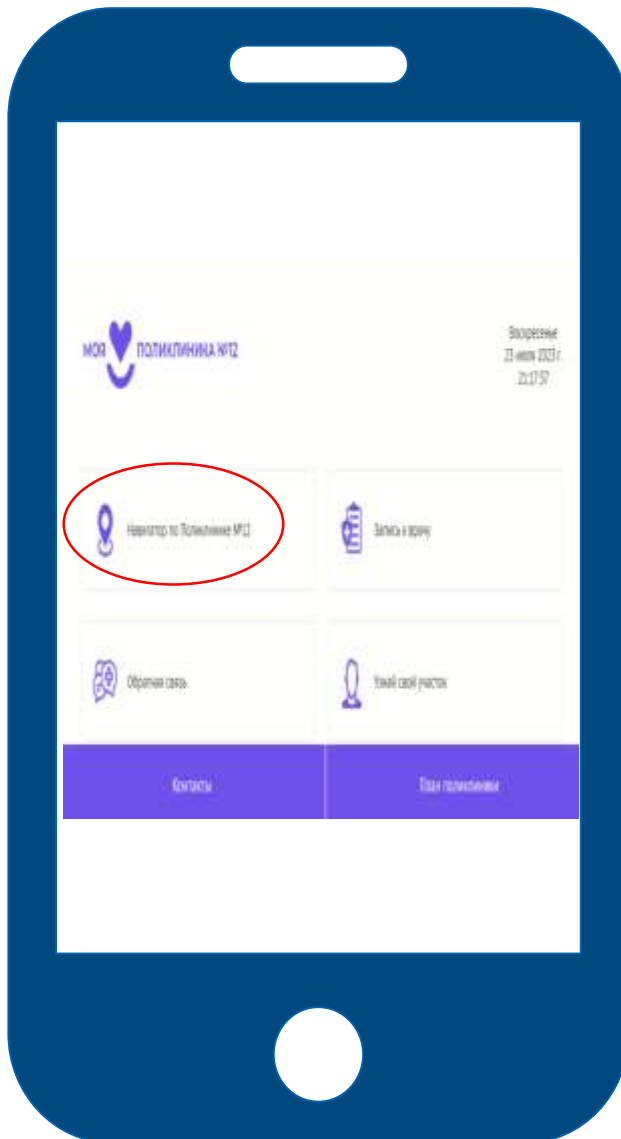
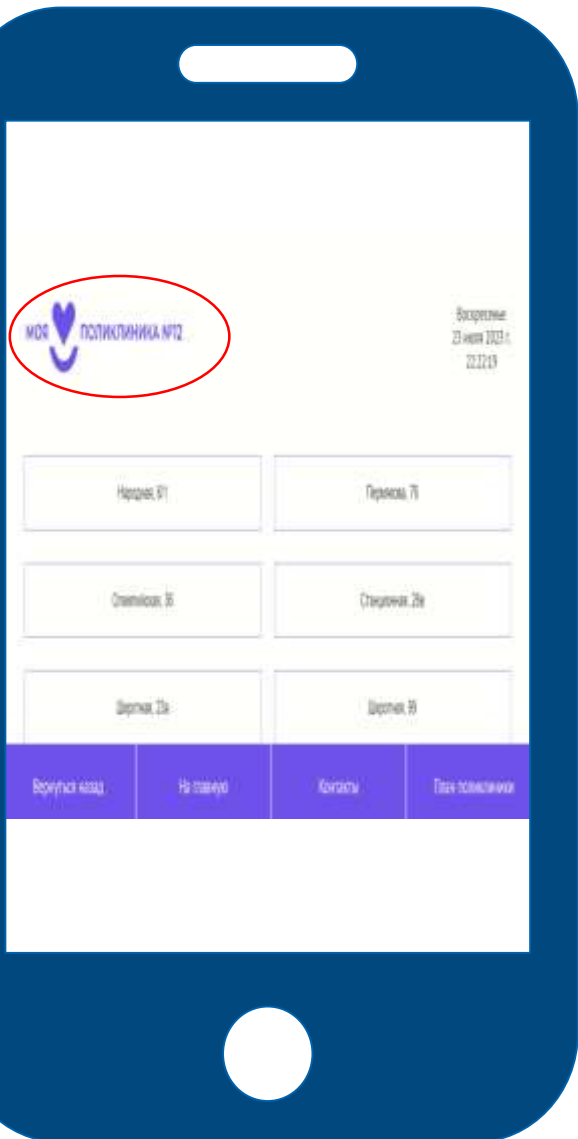
3. Заключительный этап: (1 месяц)

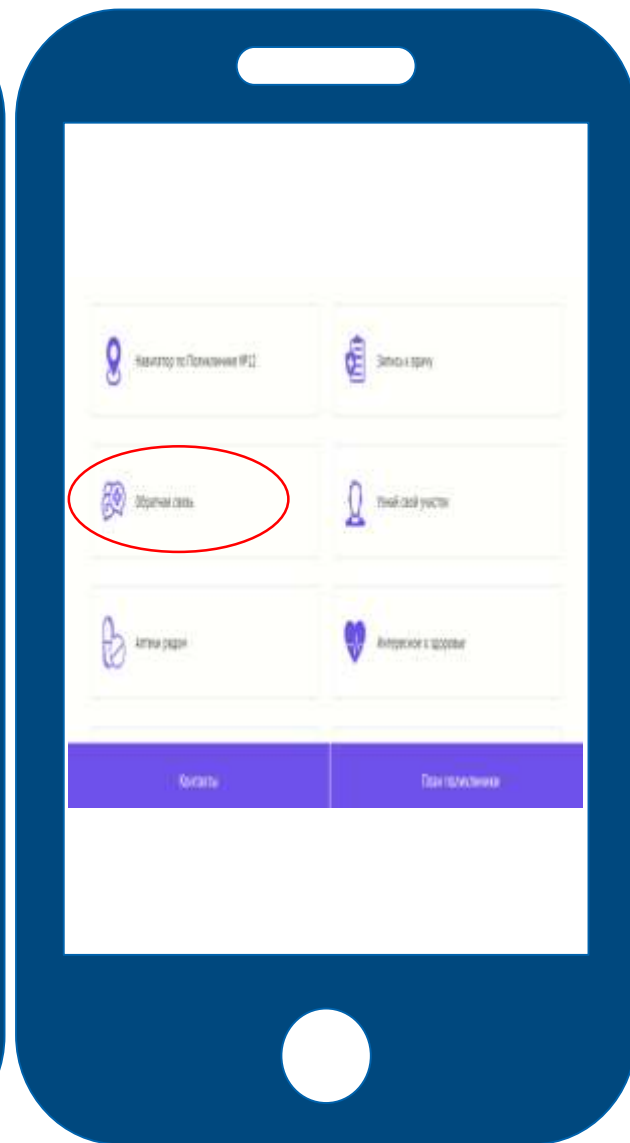
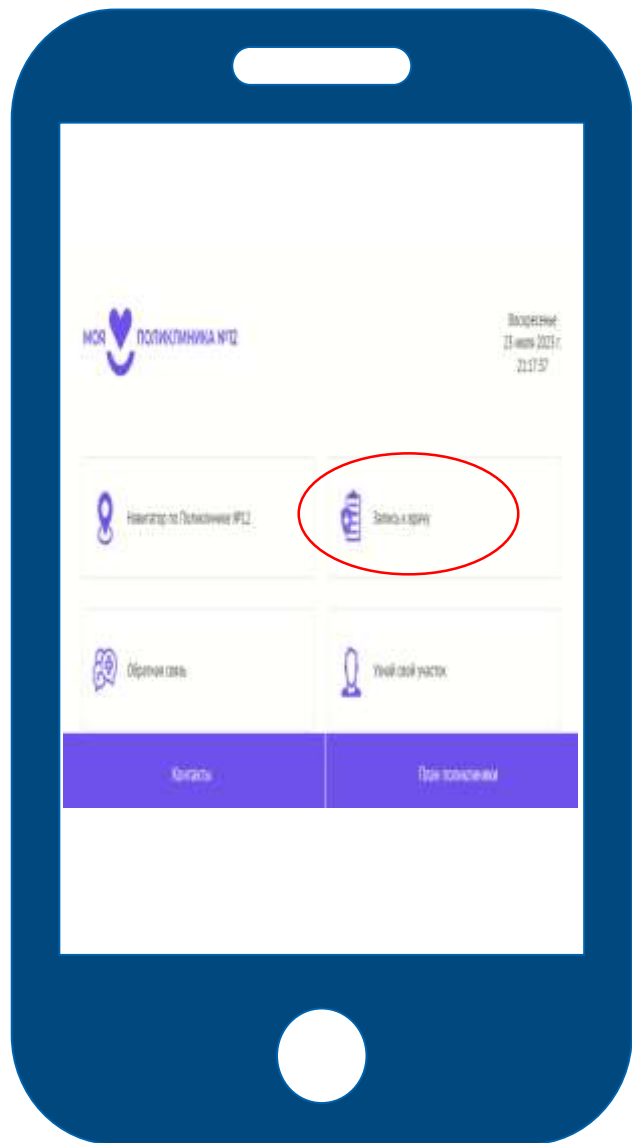
- Тестирование программы
- Проведение инструктажа по работе с программой
- Закрытие проекта, обсуждение форматов сопровождения программы, подведение итогов по результатам работы

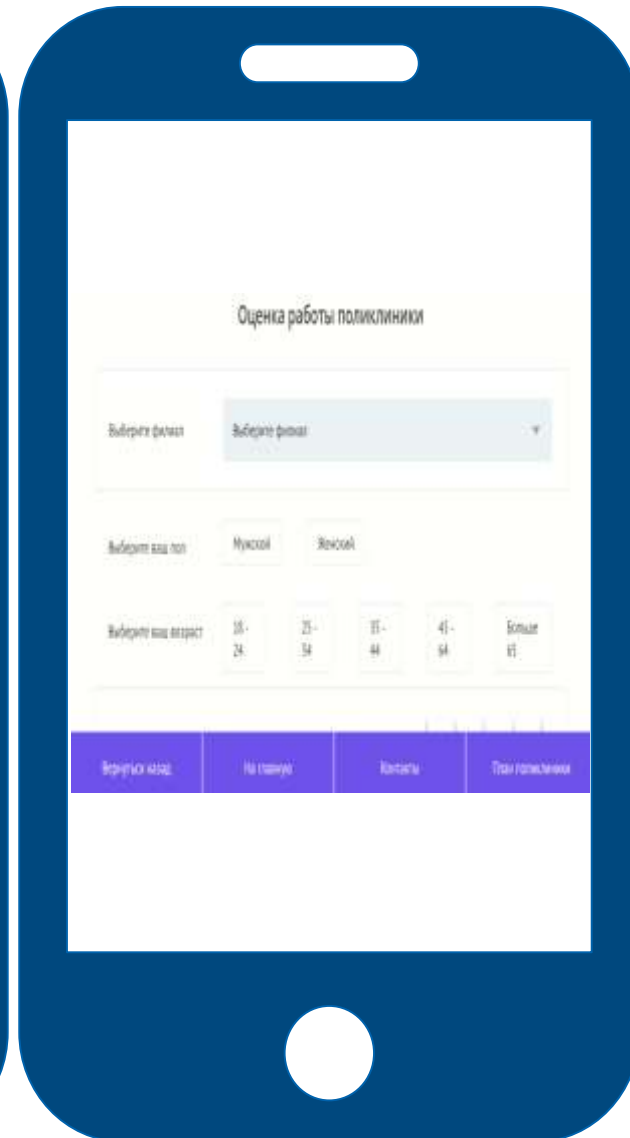
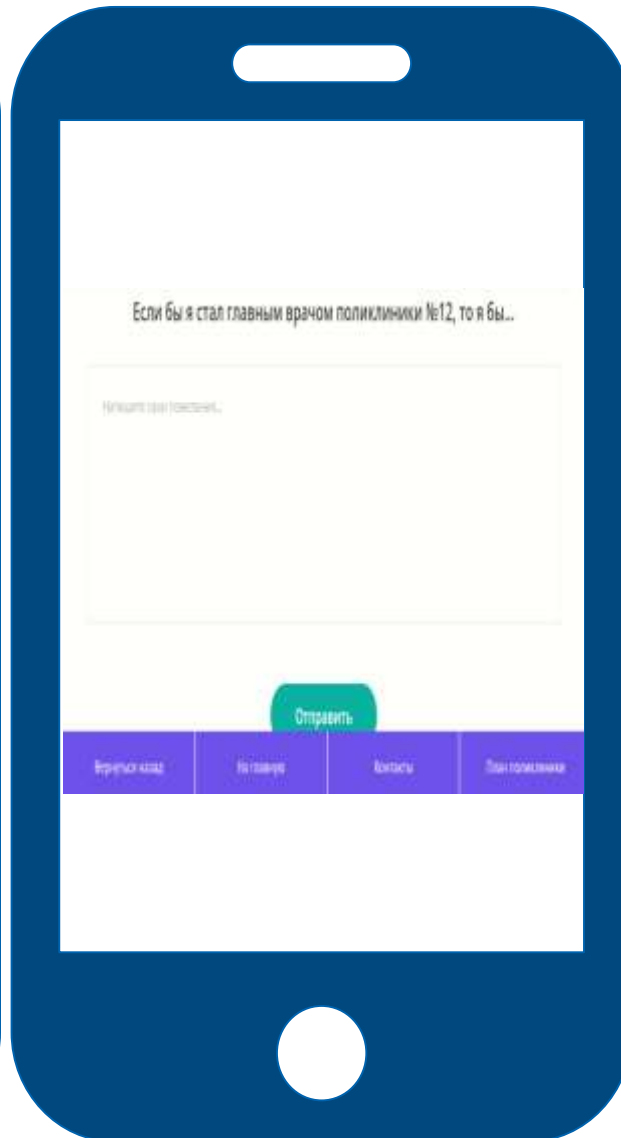
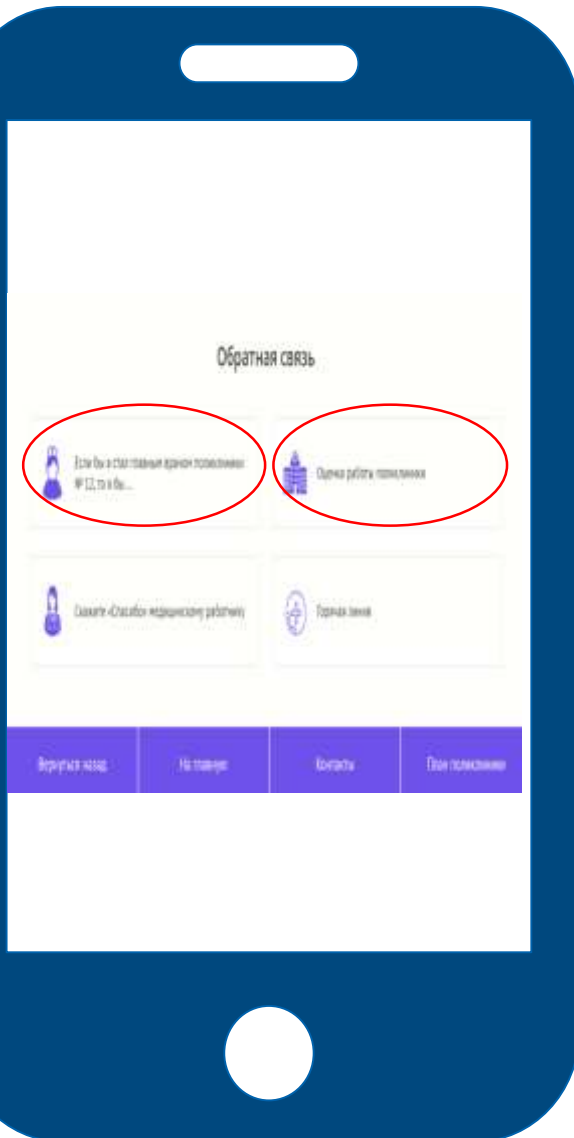


Методы реализации проекта

1. Коллективный командный подход
2. Система оценки
3. Экстремальное программирование







Скажите «Спасибо» медицинскому работнику

ФИО медицинского работника

Специальность

Вид услуги/показания

[Вернуться назад](#)

[На главную](#)

[Контакты](#)

[Помощь пользователям](#)

Горячая линия



Контактный телефон: 8 (343) 36 12 00



Электронный адрес: [sovetnik@firo.ski.ru](#)

[Вернуться назад](#)

[На главную](#)

[Контакты](#)

[Помощь пользователям](#)

Узнай свой участок

История адресов в поликлинике: История Участков ЦРБ

Введите свой адрес

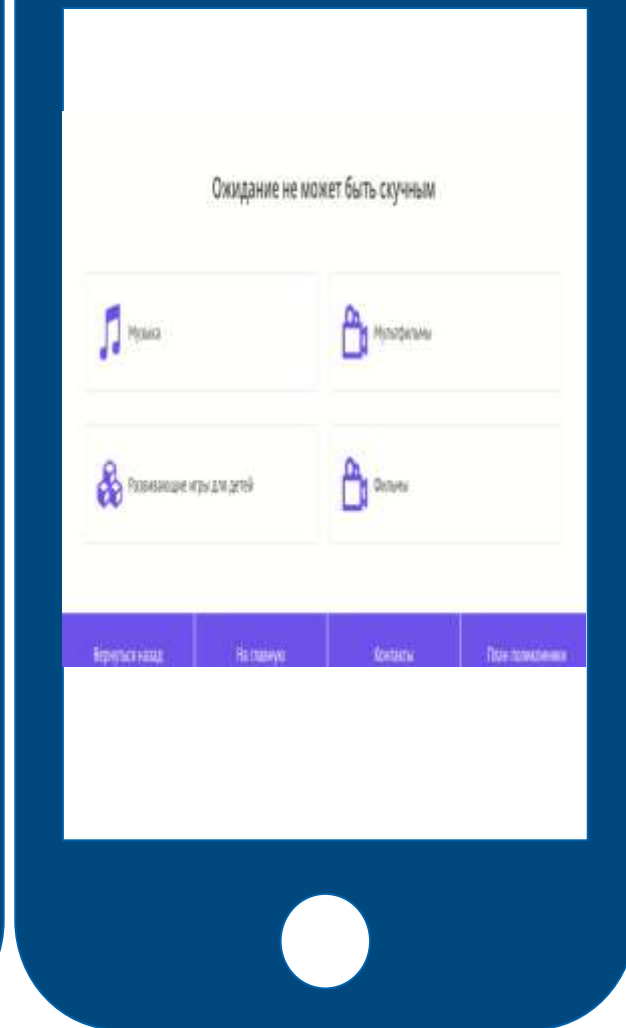
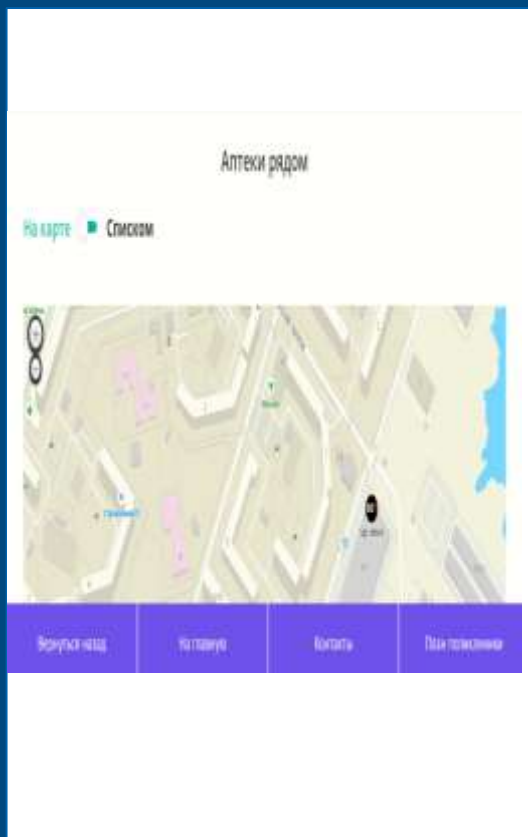
[Показать](#)

[Вернуться назад](#)

[На главную](#)

[Контакты](#)

[Помощь пользователям](#)



Основной тренд развития – цифровизация индустрии здоровья

- ✓ Персонализация в рамках принципов 4П-медицины и телемедицины;
- ✓ Развитие систем по сбору и анализу данных. Искусственный интеллект (AI) и облачные сервисы стали основными признаками ай-ти-платформам для хранения и обработки информации;
- ✓ Переход к предиктивной и превентивной медицине;
- ✓ Фокус на продление активного периода жизненной траектории.



Ранее президент России призвал [Минздрав](#) уделить особое внимание цифровизации и использованию технологических решений, эта работа крайне важна в первичном звене здравоохранения. В 2023 году Путин поручил Минздраву отчитаться о создании цифрового профиля здоровья. Первый заместитель министра здравоохранения РФ [Владимир Зеленский](#) назвал создание «цифрового профиля пациента», обобщенного набора медицинских и немедицинских данных о нем одним из приоритетов 2023 года.

Телемедицина

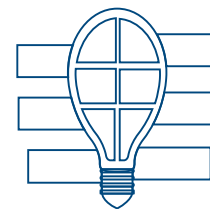
МИС

E-health

SaaS-
технологии

Цель	Целевой показатель	Было	Стало
Оптимизация рабочего времени медицинских и немедицинских работников	Время, затраченное работниками медицинской организации на разъяснение информации, мин.	3-5 мин.	30 сек.
Обеспечение эффективной, оптимальной маршрутизации пациента	Среднее время, затраченное на поиск необходимой информации об объекте, сек.	180 сек.	20 сек.
Создание условий для обмена данными пациентов с медицинской организацией	Наличие общедоступного ресурса для обмена данных с возможностью анализа и обратной связью, да/нет	Нет в наличии	Есть в наличии
Проактивное информирование граждан в целях стимулирования раннего обращения пациентов за медицинской помощью	Количество граждан, информированных по вопросам профилактических мероприятий, %	27% от числа обратившихся за медицинской помощью	54% от числа обратившихся за медицинской помощью

Создано единое информационное пространство с возможностью обратной связи «медицинская организация-пациент»



Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19 июля 2022 г. N 495 "Об утверждении методики расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение"

Ссылка

- Приказом: Методика расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент"
- Приказом N 1. Вопросы "Удовлетворенность населения медицинской помощью"
- Приказом N 2. Приказ проведения выборочного опроса населения по вопросу "Удовлетворенность населения медицинской помощью"

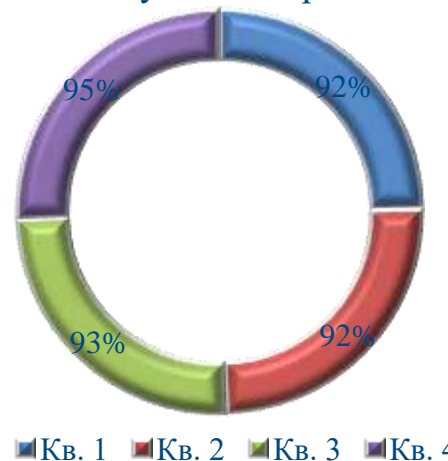
В целях реализации федерального проекта "Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации", входящего в национальный проект "Здравоохранение", приказываю:

Утвердить методику расчета дополнительного показателя "Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент" согласно приложению.

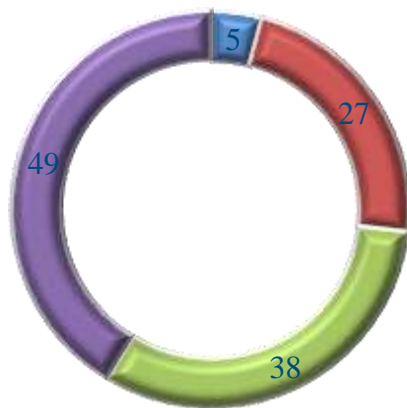
5 июля 2022

М.А. Урманов

Оценка удовлетворенности

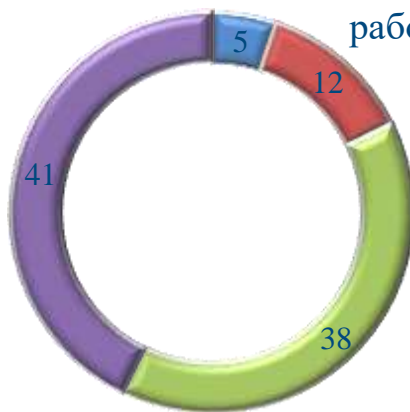


Если бы я был главным врачом



Кв. 1 Кв. 2 Кв. 3 Кв. 4

Скажи спасибо медицинскому работнику



Кв. 1 Кв. 2 Кв. 3 Кв. 4





1

Цифровая трансформация

(тиражирование проекта: установка на дополнительные источники информации.)

2

Реализация межотраслевых, межведомственных проектов

3

Учет и анализ нежелательных событий при осуществлении медицинской деятельности

4

Непрерывное обучение

(повышение уровня профессиональных компетенций и soft skills медицинских и немедицинских работников)



<https://disk.yandex.ru/i/ppUtpG6qY67TnA>

