Служба здоровья
городская поликлиника №12

Моя ♥ 12 поликлиника – 12 ступеней возможностей для всех

Команда проекта ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»

1 *Главный врач Рязанова Евгения Александровна*

2 *Заведующий сектором ВКК и БМД Тюменцева Наталия Валентиновна*

3 *Заместитель главного врача Бумажникова Евгения Анатольевна*

4 *Начальник отдела по управлению персоналом Ташланова Анастасия Игоревна*

сентябрь, 2024 год

МОЯ ♥ ПОЛИКЛИНИКА - 12 СТУПЕНЕЙ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ВСЕХ

Служба здоровья городская поликлиника №12

Наша Миссия - оказание качественной и безопасной медицинской помощи взрослому и детскому населению

Наша Цель - создание стандарта развития кадрового потенциала для сотрудников городской поликлиники №12

Видеообзор проекта

ПРОБЛЕМА, ОБОСНОВАНИЕ АКТУАЛЬНОСТИ И НОВАТОРСТВА ПРОЕКТА

Служба здоровья городская поликлиника №12

Установленная проблема: отсутствие единого стандарта развития кадрового потенциала на уровне медицинской организации

Обоснование актуальности проекта: 12 ступеней возможностей – это мероприятия, которые влияют на:
- уровень текучести кадров
- доступность медицинской помощи
- удовлетворенность пациентов
- снижение штрафов и снятий при проведении ЭКМП
- сокращение простоя оборудования
- инновационный подход к работе

Новаторство проекта: определены все 12 ступеней развития для коллектива, направленные на основные точки роста, обучения, формирование корпоративной культуры для сотрудников медицинской организации, способствующие качественному и безопасному оказанию медицинской помощи населению! Данный стандарт может стать универсальным для любой медицинской организации

Ресурсы, затраченные на реализацию проекта

Ресурсы

Кадровые: Работа HR-специалиста, а также сотрудников отдела по управлению персоналом, сотрудников сектора внутреннего контроля качества, системного администратора, руководителей структурных подразделений (11 человек)

Финансовые: затраты на разработку, внедрение, обслуживание корпоративного портала поликлиники, закупку элементов нематериальной мотивации персонала (с визуализацией брендирования), обучающих материалов в размере: 540 000 рублей.

Нематериальные: аналитическая работа в программном продукте - 1С-КОРП, 3 место на III Всероссийском конкурсе «Лучшая система наставничества в здравоохранении»

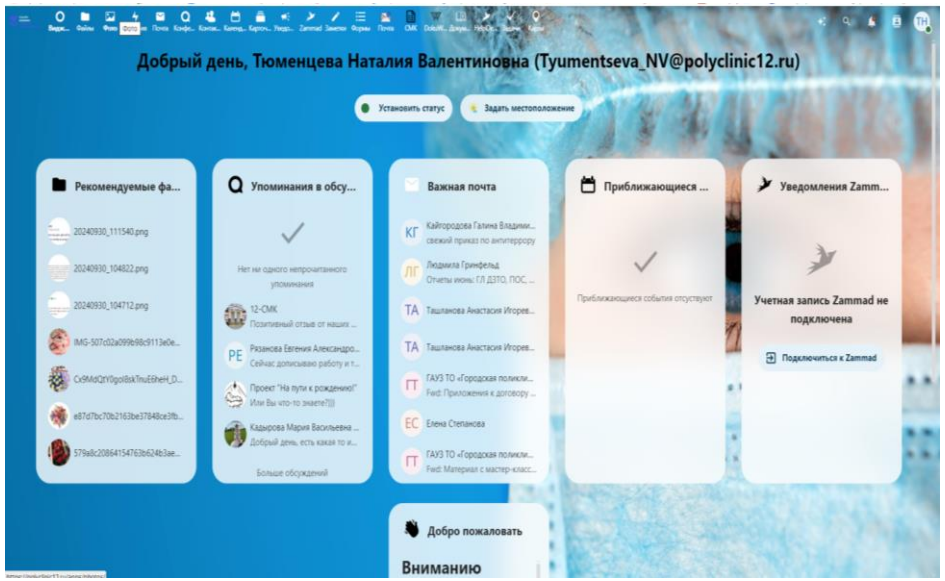
Технологические: информационная технология, разработанная в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12», направленная на работу всего коллектива в едином информационном пространстве с учетом принципов информационной безопасности

Служба здоровья городская поликлиника №12

Задачи проекта:

1. Запуск и внедрение корпоративного **портала polyclinic12.ru**: создание на базе портала модуля с обучающими материалами по разделам;
2. Проведение тренинга для молодых специалистов по профилактике эмоционального выгорания;
3. Создание музея истории ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»;
4. Проведение круглого стола для молодых специалистов;
5. Внедрение нематериального поощрения, путем награждения на планерках и корпоративных мероприятиях грамотами и благодарственными письмами;
6. Разработка положения и внедрение конкурса «Лучший наставник Городской поликлиники №12»;
7. Развитие лидерского и управленческого потенциала руководителей структурных подразделений;
8. Работа с кадровым резервом (обновление базы кадрового резерва, точечное обучение, переподготовка);

- разработан План мероприятий по развитию корпоративной культуры;
- разработано и утверждено Положение по коммуникативным компетенциям;
- составлена батарея методик для руководителей структурных подразделений.



Служба здоровья городская поликлиника №12

Этапы и сроки реализации проекта:

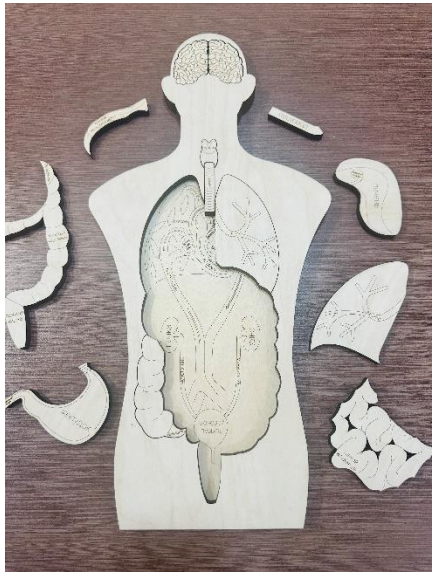
1. Подготовительный этап: (1 месяц)
- Определение проблемы
- Определение цели и путей ее решения
- Генерация альтернативных решений в виде цепочки из 12 звеньев
2. Этап внедрения проекта: (4 месяца)
- Подготовка электронной версии программного продукта: корпоративного портала «Моя 12 поликлиника»
- Внутреннее тестирование программы
- Отработка основных звеньев проекта
3. Заключительный этап: (2 месяца)
- Внедрение в практику всех 12 ступеней развития персонала
- Проведение обучения руководителей и сотрудников медицинской организации
- Закрытие проекта, подведение итогов по результатам работы
4. Непрерывное развитие (постоянно):

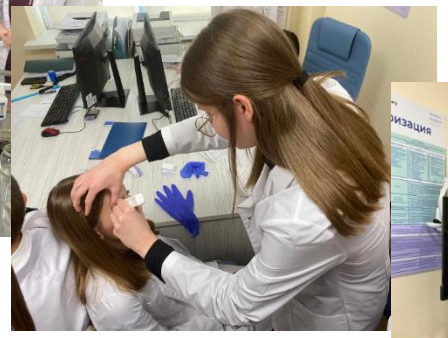
В настоящее время на постоянной основе осуществляется работа всех 12 направлений деятельности с возможностью улучшения процессов и находкой точек роста

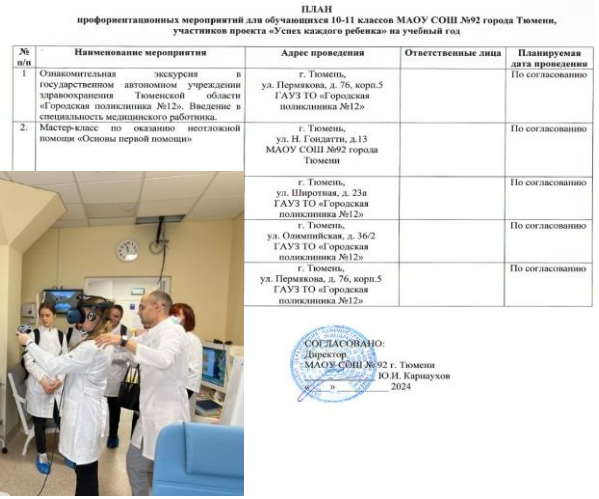
СТРАТЕГИЯ: 1 СТУПЕНЬ - ШКОЛА 2 СТУПЕНЬ-УНИВЕРСИТЕТ И КОЛЛЕДЖ

Служба здоровья городская поликлиника №12

Подписаны соглашения со школами
№92 и №70
на организацию медицинских классов







ПЛАН
профориентационных мероприятий для обучающихся 10-11 классов МАОУ СОШ №92 города Тюмени, участников проекта «Успех каждого ребенка» на учебный год

№ п/п	Наименование мероприятия	Адрес проведения	Ответственные лица	Планируемая дата проведения
1	Ознакомительная экскурсия в государственном автономном учреждении здравоохранения Тюменской области «Городская поликлиника №12». Введение в специальность медицинского работника.	г. Тюмень, ул. Пермякова, д. 76, корп.5 ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»		По согласованию
2.	Мастер-класс по оказанию неотложной помощи «Основы первой помощи»	г. Тюмень, ул. Н. Гондатти, д.13 МАОУ СОШ №92 города Тюмени		По согласованию
		г. Тюмень, ул. Широтная, д. 23а ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»		По согласованию
		г. Тюмень, ул. Олимпийская, д. 36/2 ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»		По согласованию
		г. Тюмень, ул. Пермякова, д. 76, корп.5 ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №12»		По согласованию

СОГЛАСОВАНО:
Директор
МАОУ СОШ № 92 г. Тюмени
Ю.И. Карнаухов
«__» _____ 2024

- ✓ ФГБОУ ВО Тюменский государственный медицинский университет МЗ России
- ✓ ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж»

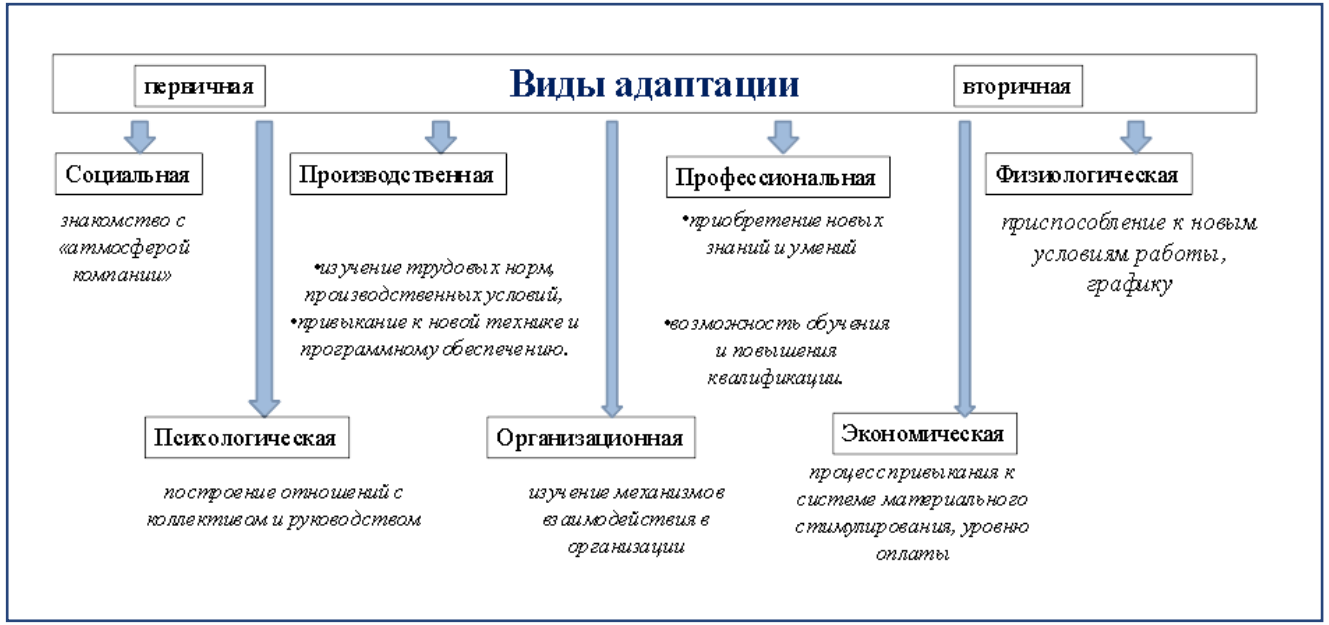
- Участие в совместных проектах с кафедрами ТГМУ (кафедра восстановительного лечения, организация здравоохранения) и ТГУ (кафедра психологии)
- Участие в научных исследованиях
- Проектная деятельность

СТРАТЕГИЯ: 3 СТУПЕНЬ – АДАПТАЦИЯ И НАСТАВНИЧЕСТВО

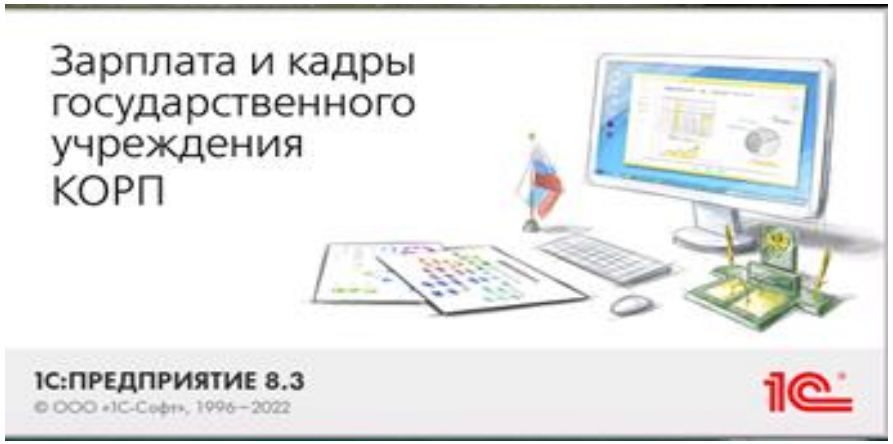
Служба здоровья городская поликлиника №12

Разработаны и внедрены

- ✓ Кадровая политика
- ✓ Стандарт организации управления персоналом



В 2023 ГАУЗ ТО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №12»
ЗАНЯЛА ТРЕТЬЕ МЕСТО
ВО ВСЕРОССИЙСКОМ КОНКУРСЕ
«ЛУЧШАЯ СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»



Стандарты:

1. резюме;
2. собеседования;
3. входного тестирования
4. адаптации;
5. Наставничества;
6. системы мотивации персонала;
7. расторжения трудового договора

СТРАТЕГИЯ: 4 СТУПЕНЬ – НЕПРЕРЫВНОЕ РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА 5 СТУПЕНЬ-ПЕРЕПОДГОТОВКА КАДРОВ

Служба здоровья городская поликлиника №12

Расширение возможностей и развитее персонала через переподготовку.
Возможность закрытия наиболее дефицитных вакансий за счет внутреннего кадрового резерва, повышение квалификации сотрудников.

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ:

КАТЕГОРИЯ	2023 ГОД	2024 ГОД
ВРАЧИ	1	1 ПОЛУГОДИЕ – 11 2 ПОЛУГОДИЕ - 3
СМП	3	1 ПОЛУГОДИЕ - 7 2 ПОЛУГОДИЕ - 10

ОБУЧЕНИЕ

ТРЕНИНГИ

СИМУЛЯЦИОННЫЙ КЛАСС

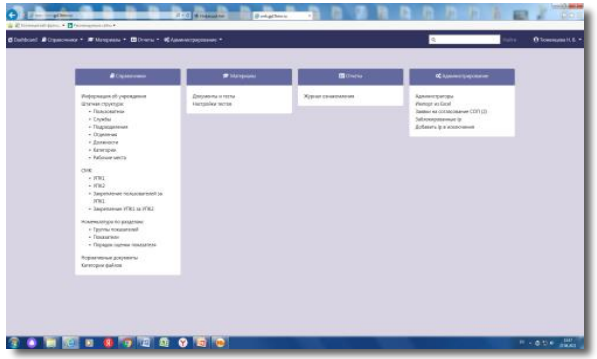
ПОДСКАЗКИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

МУЛЬТИДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ГРУППЫ

ПРОЕКТЫ

РАЗВИТИЕ НАУКИ

АДРЕСНОЕ ОБУЧЕНИЕ, КОНТРОЛЬ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СМК

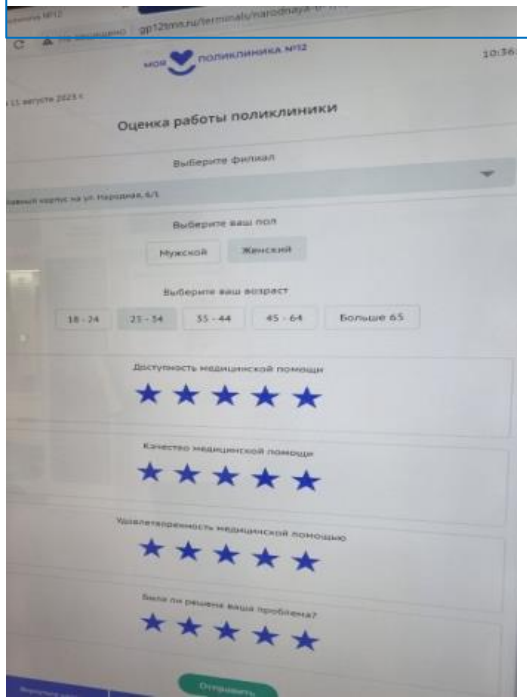


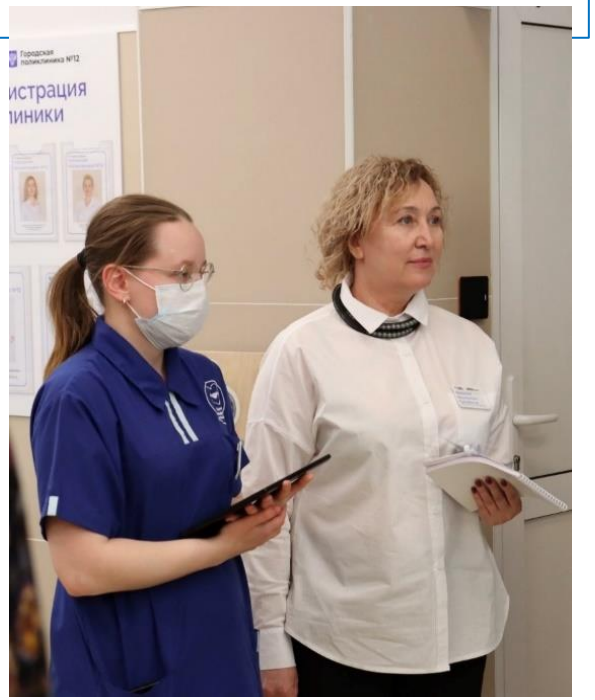
СТРАТЕГИЯ: 6 СТУПЕНЬ - ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ПАЦИЕНТОВ И КОЛЛЕГ

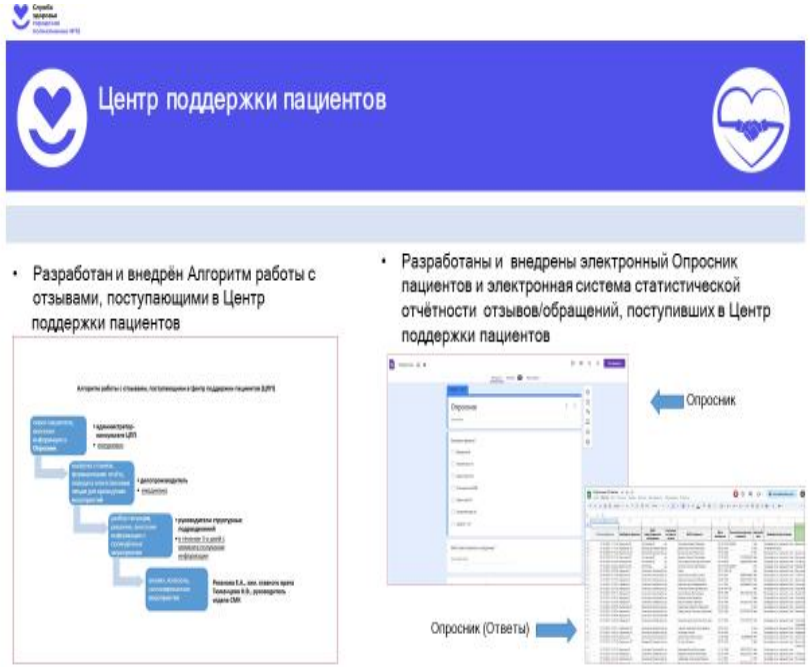
Служба здоровья городская поликлиника №12

- ✓ **Оценка социально-психологического климата в команде**
- ✓ **Разработано веб-приложение «Моя 12 поликлиника»**
- ✓ **Создан Центр поддержки пациентов**
- ✓ **Создан Общественный совет**

Формирование Рейтинга персонала на основе обратной связи – метод мотивации персонала к развитию кадрового потенциала







МОЯ ПОЛИКЛИНИКА №12

СТРАТЕГИЯ: 7 СТУПЕНЬ - ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И МОТИВАЦИЯ

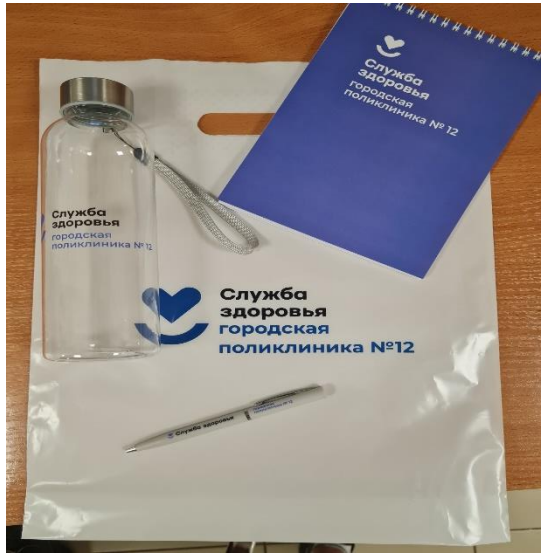
Служба здоровья городская поликлиника №12

Создание комфортных условий для работы персонала

Корпоративные мероприятия (конкурсы, соревнования, мероприятия, направленные на сплочение команды)

Поощрение, награждение (доска почета, кубок, награды)

Встреча молодых специалистов



СТРАТЕГИЯ: 8 СТУПЕНЬ - ВИЗУАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ

Служба здоровья городская поликлиника №12

ИНФОЦЕНТР SQDCM

Служба здоровья

S (безопасность)

№ п\п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	**Лекарственная безопасность**	Врач клинический фармаколог Гудкова А.О.	Ежедневно, в случае отсутствия отклонения не докладывается	Целевой показатель 0
2	**Выявление случаев побочных эффектов или неэффективности ЛС**	Врач клинический Фармаколог Гудкова А.О.	Ежедневно, в случае отсутствия отклонения не докладывается	Целевой показатель своевременно, в соответствии с приказом №1071
3	**Безопасность среды**	Специалист по охране труда Шаршнева И.И.	Ежедневно, в случае отсутствия отклонения не докладывается	Целевой показатель 0
4	**Эпидемиологическая безопасность**	Врач-эпидемиолог Аргат И.С.	Ежедневно, в случае отсутствия отклонения не докладывается	Целевой показатель 0
5	**Экстренные извещ**	Врач-эпидемиолог	Ежедневно	Целевой
6	**Хирур безопа**			
7	**Инфо безопа**			

Служба здоровья

Q (качество)

Смертность населения

№ п\п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	**Общая смертность**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	Ежедневно / ежемесячно	2022 год- 1230 чел.
2	**Смертность в трудоспособном возрасте**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	Ежедневно (на дому)/ ежемесячно	2022 год- 250 чел.
3	**Смертность от ЗНО**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	Ежедневно(на дому) / ежемесячно	2022 год- 169 чел.
4	**Смертность от ССЗ**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	Ежемесячно / ежеквартально	2022 год- 381 чел.
5	**Смертность от инсульта**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	Ежемесячно / ежеквартально	2022 год- 40 чел.
6	**Смертность от**	Заместитель главного врача	Ежемесячно /	2022 год- 29 чел.
7				
8				

Служба здоровья

D (исполнение заказа)

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	**Доступность медицинской помощи**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	Согласно ТПГГ
2	**Доля записей к врачу, совершенных гражданами без очного обращения в регистратуру МО**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	Целевой показатель - 70%
3	**Доля амбулаторного приема строго по времени и предварительной записи**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	Целевой показатель – 90%
4	**Количество пациентов после выписки из стационара с БСК и БДС**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	-
5	**Количество пациентов после выписки из стационара с БСК и БДС в трудоспособном возрасте**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	-
6	**Охват патронажем пациентов после выписки из стационара**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	100%
7	**Охват диспансерным наблюдением**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Еженедельно / ежемесячно	95%
8	**Доля взятых под диспансерное наблюдение детей в возрасте 0-17 лет с впервые в жизни установленными диагнозами**	Заведующий детской поликлиникой Степанова Е.А.	Ежедневно / ежемесячно	100%
9	**Доля охвата диспансеризацией и ПМО взрослого населения от числа подлежащих**	Начальник организационно-методического отдела Рубель Т.В.	Ежедневно / ежемесячно	95%
10	**Доля охвата ПМО детей, подлежащих ПМО**	Заведующий детской поликлиникой Степанова Е.А.	Еженедельно / ежемесячно	95%

Служба здоровья

C (затраты)

№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Целевое значение
1	**Исполнение плана ФХД**	Начальник планово-экономического отдела Серикова О.В.	ежемесячно	100%
2	**Кредиторская и дебиторская задолженность**	Главный бухгалтер Панковец Е.Р.	ежемесячно	Отсутствие просроченной задолженности
3	**Полнота освоения средств субсидий**	Главный бухгалтер Панковец Е.Р.	ежемесячно	100%
4	**Исполнение заказа-задания**	Начальник планово-экономического отдела Серикова О.В.	ежемесячно	100%
5	**Количество штрафов**	Заведующий сектором	ежемесячно	Целевой
6	**С**			

Служба здоровья

M (корпоративная культура)

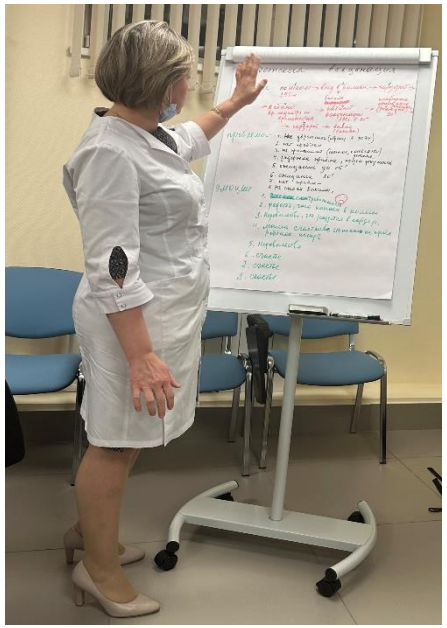
№ п/п	Наименование показателя	Ответственный за показатель	Периодичность	Примечание
1	**Соответствие персонала матрице компетенций**	Начальник отдела по управлению персоналом Вишнякова Е.А.	ежеквартально	Целевой показатель – соответствие не менее 80%
2	**Снижение количества обращений граждан на «Горячую линию»**	Заместитель главного врача Рязанова Е.А.	ежеквартально	Целевое снижение на 5 % ежеквартально
3	**Текучесть кадров**	Начальник отдела по управлению персоналом Вишнякова Е.А.	ежемесячно	Не более 20%
4	**Доля реализованных улучшений от принятых предложений**	Заведующий сектором контроля качества и безопасности медицинской деятельности Тюменцева Н.В	ежемесячно	Увеличение на 5% ежегодно, целевое на 2021год – реализация 30% от принятых предложений
5	**Соответствие системе 5С**	Главная медицинская сестра Нечаева Л.И.	ежемесячно	Не менее 80% рабочих мест

- ИНФОЦЕНТР медицинской организации
- ИНФОЦЕНТР филиала
- ИНФОЦЕНТР руководителя структурного подразделения

Служба здоровья городская поликлиника №12

СТРАТЕГИЯ: 9 СТУПЕНЬ - ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Служба здоровья городская поликлиника №12



1

- Принятие решений, основанное на фактах
- использование только абсолютно точных и надежных данных и информации;
- обеспечение свободного доступа к этим данным и информации соответствующим лицам;
- анализ данных и информации посредством эффективных методов, в том числе статистических;
- принятие решений и выполнение действий, основываясь на анализе фактов, с соблюдением баланса опыта и интуиции.

2

- **Организация получает:**
- объективные решения;
- увеличение возможностей демонстрировать результативность принятых ранее решений;
- повышение способности оценки, обсуждения и изменения мнений и решений.

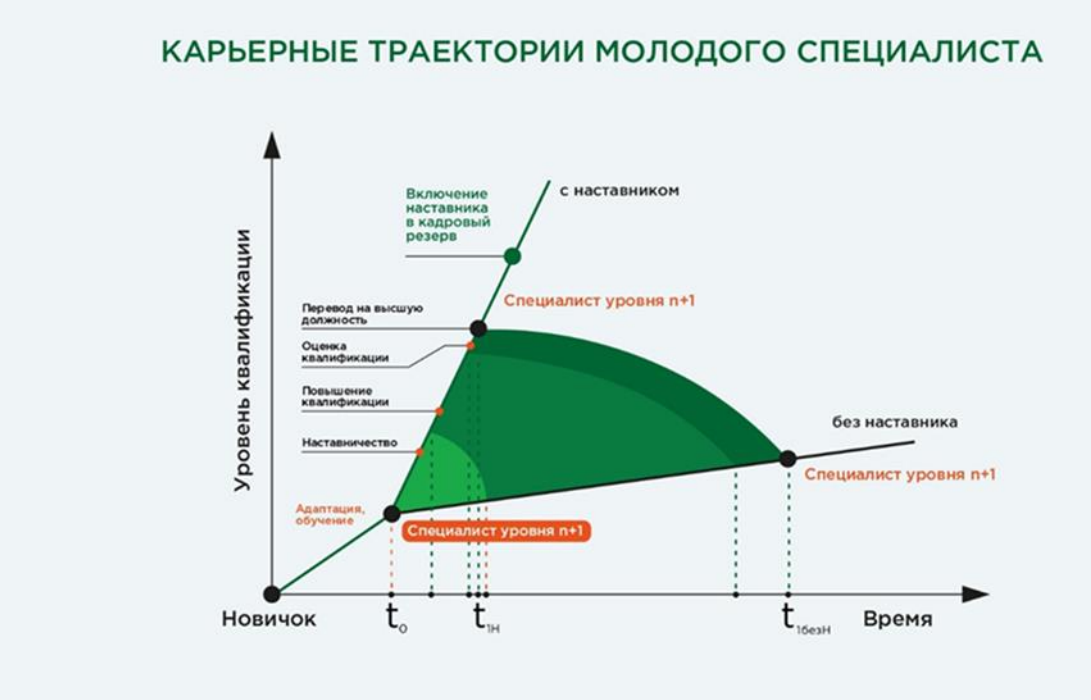
3

- Ключевые преимущества принципа «постоянное улучшение»:
- польза от улучшения возможностей организации;
- сфокусированность деятельности по улучшению на всех уровнях организации на стратегические цели организации,
- быстрое и гибкое реагирование на благоприятные возможности.

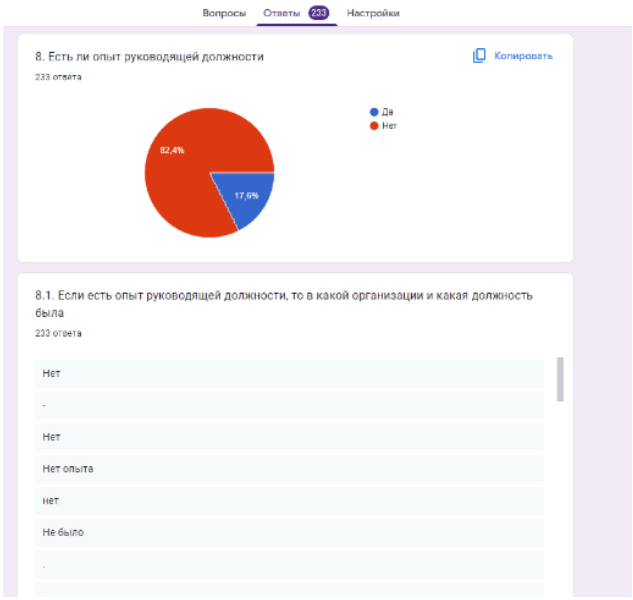
СТРАТЕГИЯ: 10 СТУПЕНЬ - ФОРМИРОВАНИЕ КАДРОВОГО РЕЗЕРВА

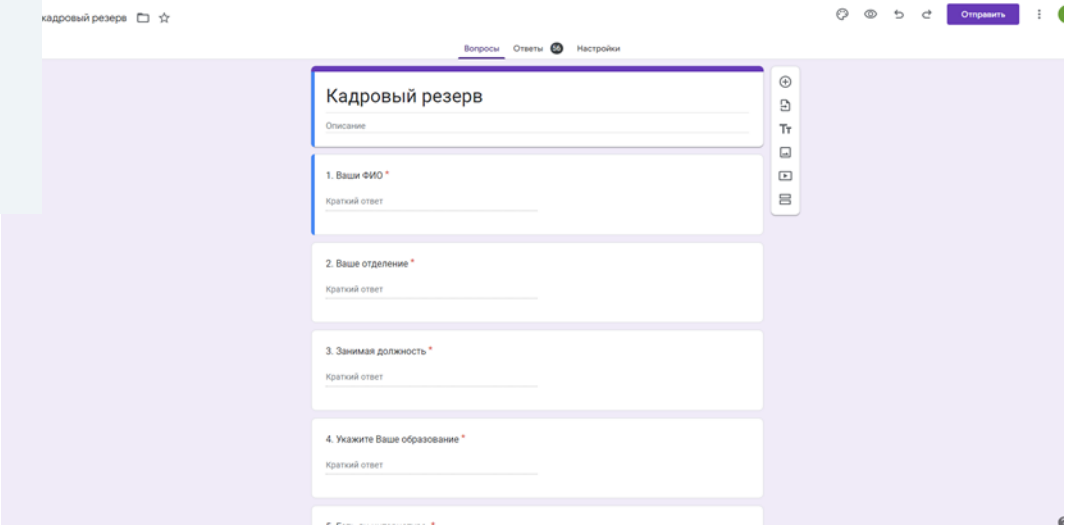
Служба здоровья городская поликлиника №12

Карьерная траектория молодого специалиста
в рамках наставничества и
применение кадрового резерва



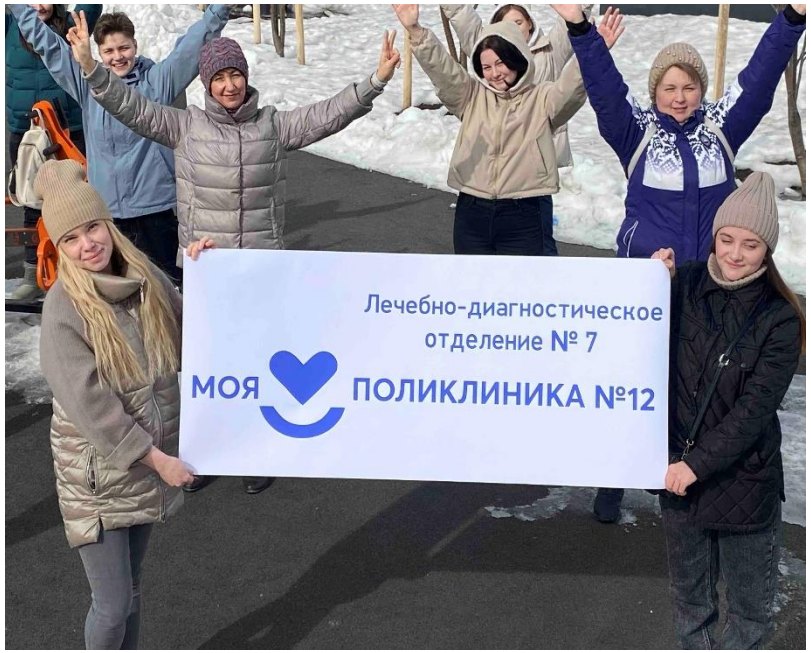
2023 год
Заместитель главного врача
Заведующие отделениями – 6 человек – 16,6%
Старшие медицинские сестры – 5 человек- 23,8%
Немедицинский персонал, в том числе начальник отдела – 2 человека





СТРАТЕГИЯ: 11 СТУПЕНЬ - ТРАДИЦИИ. БРЕНДИНГ

Служба здоровья городская поликлиника №12



СТРАТЕГИЯ: 12 СТУПЕНЬ – ОКАЗАНИЕ КАЧЕСТВЕННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ: РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Служба здоровья городская поликлиника №12

Коэффициент текучести кадров

2022	2023
34,9%	9,2%

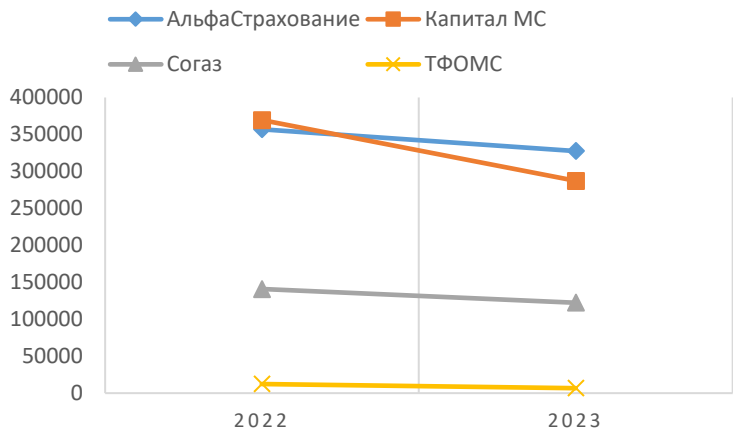
Доступность внешней записи к врачам-специалистам

от 1-7 дней — 2023

Удовлетворенность населения

95% — 2023

СУММА ШТРАФОВ В РАЗРЕЗЕ СМО



Перспективы реализации проекта:

- **Повышение заинтересованности медицинского персонала**
- **Подготовка собственного кадрового резерва**
- **Расширение социально-партнерских отношений с ВУЗами, СУЗами**
- **Работа в едином информационном поле медицинской организации**

- **Снижение обращений** граждан за 2023 год в **на 18%**
- **Сокращение простоя** медицинского оборудования **на 29%**
- **Увеличение** производственной **нагрузки** оборудования **до 94%**
- Планомерное **снижение штрафов** более, чем **на 5%**, в сравнении с 2022 годом