

УДК 614.253 (571.62 – 25)

Т.Ю. Лапицкая, Л.В. Лихобабина, Л.П. Бандурко

«Открытая регистратура» как инструмент повышения качества и доступности медицинской помощи (на примере КГБУЗ КДЦ «Вивея»)
Дальневосточный государственный медицинский университет, г. Хабаровск
Контактная информация: Т.Ю. Лапицкая, e-mail: Lapitskaya.69@mail.ru

Резюме

Внедрение технологий бережливого производства (lean-технологий) в организацию работы регистратуры поликлиники является эффективным инструментом для повышения уровня удовлетворенности населения доступностью и качеством условий оказания медицинских услуг, основой для формирования новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, ориентированной на пациента.

Целью статьи является исследование результата внедрения технологий бережливого производства (lean-технологий) в организационную структуру работы регистратуры КГБУЗ КДЦ «Вивея», способные повлиять на качество оказания медицинских услуг и удовлетворенность медицинской помощи населения.

Ключевые слова: регистратура, технологий бережливого производства (lean-технологий), удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи, «открытая регистратура», анкетирование пациентов.

T.Yu. Lapitskaya

«Open Registry» as a tool to improve the quality and accessibility of medical care (on the example of the Clinical and Diagnostic Center «Viveya»)
Far Eastern State Medical University, Khabarovsk

Summary

Introduction of technologies of lean production (lean-technologies) in the organization of work of the polyclinic registry is an effective tool for increasing the level of satisfaction of the population with the availability and quality of conditions for the provision of medical services, the basis for the formation of a new model of medical organization providing primary health care, focused on the patient.

The article is aimed at studying the result of the introduction of lean production technologies (lean technologies) into the organizational structure of the polyclin-

ic registry, which can affect the quality of medical services and satisfaction with the availability of medical care for the population.

Key words: registry, lean production technologies (lean technologies), accessibility and quality of medical care, the project «open registry», a favorable psychological atmosphere, a «corporate image».

Введение

Оптимизация подходов к оказанию первичной медико-санитарной помощи на протяжении многих лет является приоритетной задачей здравоохранения с целью повышения доступности, качества и эффективности медицинской помощи [2, 3, 5, 7, 6, 8, 9,10]. В целях улучшения ситуации в здравоохранении Минздравом России была разработана Государственная программа «Развитие здравоохранения до 2024 г.» (распоряжение Правительства РФ 26 декабря 2017 г. № 1640), которая содержит важные для развития отрасли положения.

В октябре 2016 года по инициативе Управления по внутренней политике Администрации Президента Российской Федерации стартовал пилотный проект по совершенствованию системы оказания первичной медико-санитарной помощи «Бережливая поликлиника». Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам 26.07.2017 утвержден паспорт приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской

организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

С 2019 года приоритетный проект становится частью одного из восьми федеральных проектов национального проекта «Здравоохранение» - «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» [4].

Цель проекта стало повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь.

Направления проекта:

- Перераспределение нагрузки между врачами и средним медицинским персоналом;
- Оптимизация внутренней логистики поликлиник, разделение потока пациентов;
- Переход на электронный документооборот, сокращение бумажной документации;
- Открытая регистратура и новый облик поликлиники;
- Организация профосмотров и диспансеризации на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема одного пациента.

Целью настоящего исследования явилось изучение мнения пациентов о качестве обслуживания в регистратуре КГБУЗ КДЦ «Вивея».

Материалы и методы

Объектом исследования выступали пациенты старше 18 лет, обратившиеся в регистратуру КГБУЗ КДЦ «Вивея».

Предметом исследования явилась удовлетворенность пациентов качеством обслуживания в регистратуре КГБУЗ КДЦ «Вивея».

Сбор статистического материала проводился методом анкетирования. При проведении анкетирования было заполнено 258 анкет, после проверки в исследование было включено 247 анкет. В анкетировании приняло участие 104 мужчины, в том числе 73 мужчины трудоспособного возраста и 143 женщины, в том числе 90 женщин трудоспособного возраста.

Предлагаемая анкета содержала вопросы, собирающие информацию об удовлетворенности пациентов качеством

Для измерения удовлетворенности пациентов качеством обслуживания в регистратуре КГБУЗ КДЦ «Вивея» и получения объективных социологических данных использовалась следующая шкала, в которой позитивные и негативные оценки являлись сбалансированными:

1. удовлетворены;
2. скорее удовлетворены, чем не удовлетворены;
3. скорее не удовлетворены, чем удовлетворены;
4. не удовлетворены.

Удовлетворенность качеством обслуживания измерялась с помощью следующих эмпирических индикаторов, применимых ко всем показателям удовлетворенности:

- «низкий уровень» – удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 0-25%;
- «удовлетворительный уровень» – удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 25-50%;
- «средний уровень» – удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 50-75%;
- «высокий уровень» – удельный вес суммы всех оценок «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» находится в диапазоне 75-100%.

Обсуждение результатов

КГБУЗ КДЦ «Вивея» (Центр) стала участником реализации приоритетного проекта «Открытая регистратура».

Как и в любой медицинской организации в Центре первым лицом, встречающимся с пациентом, является медицинский регистратор. Регистратура является «передовой линией» медицинской организации [5].

Регистратурно-диспетчерский отдел является самостоятельным подразделением Центра. Главная его особенность состоит в том, что своем составе он имеет 9 регистратур.

Кроме центральной регистратуры, которая расположена на 1 этаже возле входа, организованы регистратуры на других этажах Центра. Таким образом часть отделений: эндоскопическое, ультразвуковой диагностики, лучевой диагностики, клинично-диагностическая лаборатория, дерматовенерологическое, стоматологическое, офтальмологическое, центр здоровья, центр амбулаторной хирургии имеют свою регистратуру.

Такая организация регистратурно-диспетчерского отдела стала особенно актуальна в период пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19. Разделение потоков пациентов с разными нозологическими формами заболеваний позволило более эффективно организовать и осуществить противоэпидемические мероприятия в Центре.

Каждое рабочее место медицинского регистратора оборудовано с учетом всех требований эргономики. Персональный компьютер имеет доступ в локальную вычислительную сеть Центра, телефонный аппарат - выход на городские и мобильные номера абонентов Хабаровского края.

Локальная сеть Центра имеет полнофункциональную МИС qMS, которая объединяет всех руководителей подразделений, медперсонал, лабораторную службу, страховые организации и пациентов в едином информационном про-

странстве. МИС qMS структурирует все основные информационно-аналитические процессы медицинского учреждения. Система обеспечивает прозрачность бизнес-процессов, а также оптимизацию материальных и трудовых ресурсов, что ведет к повышению качества и безопасности оказания медицинской помощи.

Доступ пациентов к медицинским услугам Центра осуществляется при помощи следующих технических возможностей:

1. Call-центра;
2. Записи на прием через сайт КГБУЗ КДЦ «Вивея»;
3. Квотное направление из другой медицинской организации г. Хабаровска и Хабаровского края;
4. Личное обращение в регистратуру Центра.

Call-центр КБУЗ КДЦ «Вивея» - организован по индивидуальной схеме и объединяет в себе все имеющиеся регистратуры Центра. За каждой регистратурой закреплен свой городской номер, на который звонят пациенты. При дозвоне на номер соответствующей регистратуры, call-центр автоматически оповещает пациента о том, в какое учреждение он дозвонился, и непосредственно в какую регистратуру. Производится информирование пациента о том, что все разговоры записываются, пациент ставится в очередь ожидания, с последующим периодическим информированием о времени ожидания и порядковом номере пациента в очереди. В выходные и праздничные дни ве-

дется автоматическая запись всех телефонных звонков и информации, оставленной пациентами. В первый рабочий день медицинские регистраторы перезванивают пациентам и уточняют цель звонка. Введение новой формы обслуживания пациентов в системе автоматической записи телефонных звонков повысило доступность медицинской помощи населению.

Эффект от внедрения call-центра - полностью прекратились жалобы пациентов об отсутствии возможности дозвониться в Центр. Максимальный охват количества звонящих пациентов – call-центр ставит пациентов в очередь, с последующей их передачей операторам – гарантированное обслуживание пациента. Автоматическая запись разговоров позволяет оперативно и объективно разбирать конфликтные ситуации.

В КБУЗ КДЦ «Вивея» организована запись пациентов на прием при помощи заявок, оформляемых через Интернет-сайт. Это избавляет пациента от необходимости тратить время на разговоры по телефону или личного прибытия в Центр. Оповещение пациента о записи на прием происходит удобным для пациента спо-

собом, при этом оповещение при помощи СМС или e-mail является еще документальным подтверждением записи.

Запись на прием при помощи «электронного квотного направления» из другого ЛПУ. «Электронное квотное направление» обрабатывается медрегистратором Центра, после чего производится запись на прием в удобное для пациента время. Внедрение такой формы направлений позволило производить точный учет оказанных услуг, экономить время на разбор почерка направившего врача, вся информация воспринимается четко и в кратчайшие сроки. Кроме того осуществляется оперативный контроль за удаленными ЛПУ – кто, как быстро, и на какие исследования направляет пациентов в КГБУЗ КДЦ «Вивея».

По данным годовых отчетов регистратурно-диспетчерского отдела КГБУЗ КДЦ «Вивея» в 2014 году число личных обращений пациентов составило – 67 человек за смену, обращений по средством связи – 38 человек за смену. В 2021 году число личных обращений пациентов составило – 44 человек за смену, обращений по средством связи – 84 человек за смену.

На Рис. 1 представлена динамика обращений пациентов за 2014 и 2021 годы «лично» и «по средством связи».

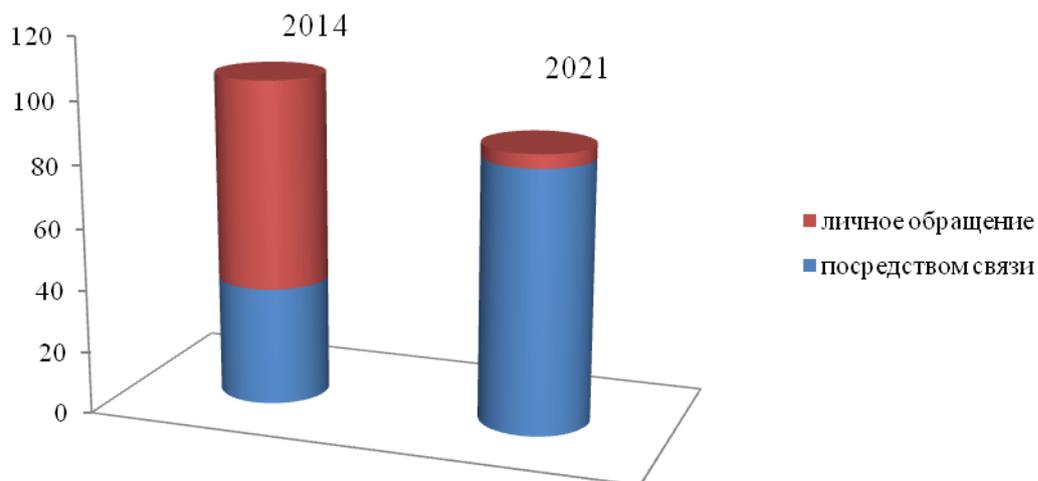


Рис. 1. Динамика обращений пациентов за 2014 и 2021 годы «лично» и «по средством связи».

Повышение качества обслуживания состоит в том, что пациенту нет необходимости личного обращения в Центр для

записи на услугу, медрегистраторы сами перезванивают пациентам и записывают их на удобное для них время.



Рис. 2. Открытая регистратура.

При личном обращении пациента в Центр используется система «электронной очереди». С момента внедрения системы электронной очереди в регистра-

турах Центра прекратились конфликтные ситуации между пациентами, возникающие из-за разногласий пациентов по поводу их порядкового номера в очереди – пациенты спокойно

ожидают своего вызова к окну медреги-стратора в комфортных условиях зала ожидания. Система «Электронной очереди» установлена в центральной регистратуре и регистратуре Клинико-диагностической лаборатории. Для сдачи анализов пациенту достаточно взять талон у стойки электронной очереди, по вызову своего номера подойти к указанному окну регистратуры для оформления электронной карты, после чего регистратор выдает талон с номером для приглашения в кабинет забора анализов. Электронные табло установлены над регистратурой и кабинетом забора крови.

Сформировалась благоприятная психологическая атмосфера – медреги-стратор видит перед собой только одного пациента, которому он уделяет время на обслуживание, нет постоянно нависающей нервирующей толпы пациентов [1].

Кроме записи пациентов на прием к врачам РДО оформляет первичную документацию и электронные карты пациента в системе «Интрамед». Проводит распределения потоков пациентов по принципу соблюдения равномерной нагрузки

на врачей специалистов, распределяет потоки пациентов: по ОМС, по ДМС, за наличный расчет, по договору (с юридическим или физическим лицом). Разводятся потоки пациентов, которым нужны только справки, профилактические осмотры и заболевших пациентов. Центр оснащен навигационными указателями.

Одним из важных моментов работы регистратуры является подбор и доставка амбулаторных карт и статистических талонов во врачебные кабинеты. Пациентам нет необходимости стоять в очереди для того чтобы взять медицинскую карту и выбить статистический талон.

По данным отчетных форм регистратурно-диспетчерского отдела КГБУЗ КДЦ «Вивея» в 2014 году число подборок карт при «личном обращении» пациентов составило – 415 карт за смену, подборка карт до приема – 43 карты за смену. В 2021 году число подборок карт при «личном обращении» пациентов составило – 68 карт за смену, подборка карт до приема – 387 карты за смену.

На Рис. 3 представлена динамика подборок карт при «личном обращении» и подборка карт до приема пациентов.

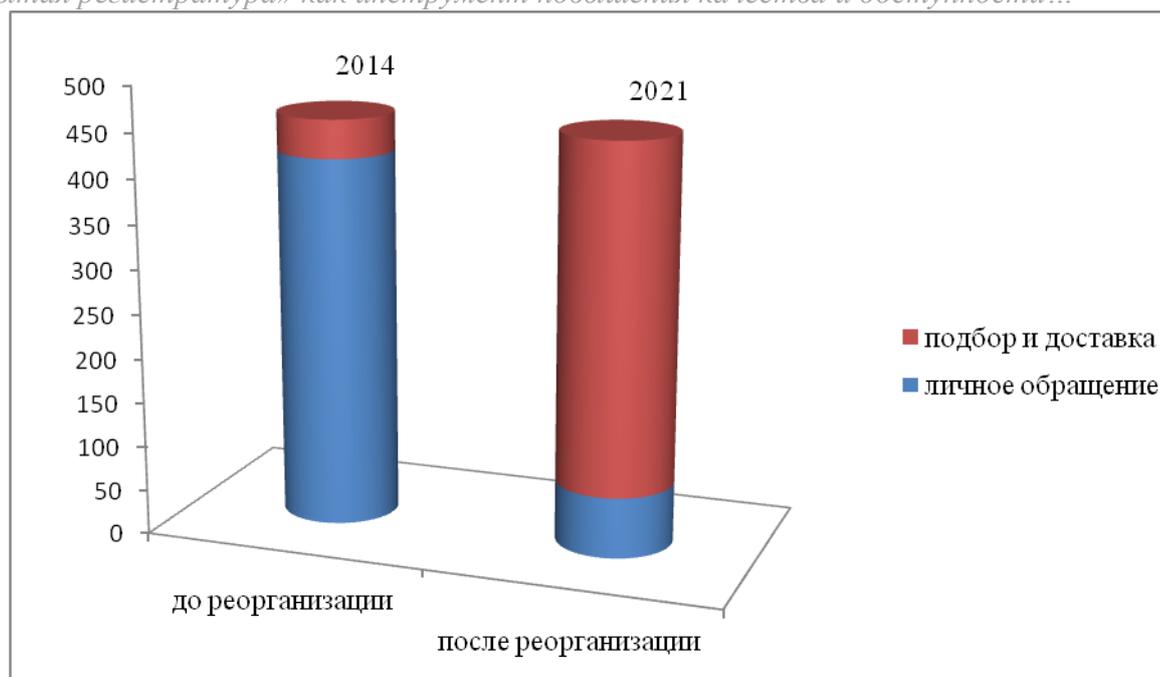


Рис. 3. Динамика подборки карт при «личном обращении» и подборка карт до приема пациентов в 2014 и 2021 годах.

Большинство медицинских регистраторов прошли специальное обучение и имеют навыки оформления договоров и прием платежей за предоставляемые медицинские услуги, что избавляет пациентов обращаться к специалисту бухгалтерского отдела и повторно выстаивать очередь в регистратуру.

Для выполнения своих обязанностей медицинский регистратор должен владеть всей необходимой справочной информацией и навыками ведения переговоров по телефону и при личном обращении граждан.

Основными требованиями к информации сообщаемой медицинским регистратором пациенту является:

- актуальность информации;

- своевременность предоставления информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации.

Для повышения уровня обслуживания пациентов в Центре было разработано Положение о «Корпоративном имидже», философия и «фирменный стандарт» КГБУЗ КДЦ «Вивея.

Кроме того, разработана инструкция для обеспечения доступности посещения Центра инвалидами.

«Корпоративный имидж» - является своеобразной подсказкой для понимания сотрудниками допустимости и недопустимости некоторых образов (внешнего вида) при исполнении служебных обязанностей.

Работники лечебного учреждения должны вызвать у пациента доверие и симпатию -

только тогда возможен конструктивный диалог.

В КГБУЗ КДЦ «Вивея» каждый сотрудник имеет индивидуальный бейдж, оформленный едином стиле и цветовой гамме, и у медицинских регистраторов повязана на шею косынка малинового цвета.

Результаты анкетирования показали, что удовлетворены качеством обслуживания в регистратуре КГБУЗ КДЦ «Вивея» 29 человек (25,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 38 человек (33,3%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 32 человека (28,0%); не удовлетворены 15 человек (13,2%).

Организацией записи на прием к врачу удовлетворены 12 человек (10,5%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 30 человек (26,3%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 50 человек (43,9%); не удовлетворены 14 человек (12,3%); затруднились ответить 8 человек (7,0%).

Временем ожидания приема врача удовлетворены 29 человек (25,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 45 человек (39,5%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 28 человек (24,6%); не удовлетворены 4 человека (3,5%), затруднились ответить 8 человек (7,0%).

Сроками ожидания медицинских услуг после записи удовлетворены 21 че-

ловек (18,4%); скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 45 человек (39,5%); скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 29 человек (25,4%); не удовлетворены 12 человек (10,5%), затруднились ответить 7 человек (6,2%).

Анализ результатов анкетирования пациентов КГБУЗ КДЦ «Вивея» показал, что пациенты отмечают высокий уровень высокий уровень обслуживания в регистратуре.

Заключение

Кадровые Все перечисленные инновации в рамках реализации проекта «Открытая регистратура» позволило значительно сократить очереди, время записи на приём к врачу и ожидания пациентов у лечебно-диагностических кабинетов и кабинетов врачей, а также повысить качество оказываемых услуг и уровень удовлетворённости пациентов процессами организации работы Центра.

Проведение в медицинской организации внутреннего аудита с целью выявления негативных факторов, влияющих на уровень обслуживания пациентов на этапе обращения в регистратуру, с последующей их корректировкой позволит еще больше повысить доступность и удовлетворенность и медицинской помощью.

Список литературы

1. Белов С.А. Реализация проекта «Бережливая поликлиника» как принципов бережливого производства в здравоохранении // Достижения

- профессионального образования: «Бережливая поликлиника» в Томской области // Сибирский медицинский журнал. - 2018. - Т. 33. - № 4. - С. 154–157.
- сборник статей Международного научноисследовательского конкурса. Изд-во ЕНМЦ «Мультидисциплинарные исследования», 2019. С. 6–8.
2. Дьяченко Т.С., Попова Е.Г., Цапков А.Н., Попова К.А. Основы «бережливого производства» в медицине. Волгоград: Издательство ВолГМУ; 2019.
3. Москвичева М.Г., Щепилина Е.С. Процессный подход при организации неотложной медицинской помощи // Непрерывное медицинское образование и наука. - 2018. - Т. 13. - № 4. - С. 30–34.
4. Национальный проект «Здравоохранение» [Электронный ресурс]. 2019. Сайт Министерства здравоохранения РФ. URL: <https://www.rosminzdrav.ru/poleznye-resursy/natsproektzdravoohranenie> (дата обращения: 07.09.2022)
5. Протасова Л.М. и др. Опыт внедрения технологий бережливого производства в здравоохранении: обзор лучших практик // Социальные аспекты здоровья населения. - 2019. - Т. 65. - № 4. - С. 1–35.
6. Соловьев А.А., Копысова Н.В. Удовлетворенность пациентов качеством медицинских услуг на разных этапах реализации проекта
7. Фенютина В.А., Бреусов А.В. Оптимизация деятельности медицинских организаций путем внедрения бережливого производства // Инновации и инвестиции. - 2019. - № 6. - С. 354–358.
8. Ходырева И.Н., Алборова С.К. Lean-технологии в медицине: новая модель поликлиники // Менеджмент качества в медицине. - 2018. - № 2. - С. 94–97.
9. Шрайнер О.О., Ультан С.И. Зарубежный опыт внедрения бережливого производства в медицинских организациях // От синергии знаний к синергии бизнеса. Омск. - 2018. - С. 519–523.
10. Яковлева Е.Н. Концепция бережливого производства в здравоохранении // Аллея науки. - 2019. - Т. 12. - № 39. - С. 380–385.