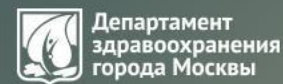




13-15 ноября 2024



МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ПОЛИКЛИНИКИ

Тяжельников Андрей Александрович

Главный внештатный специалист по первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Департамента здравоохранения города Москвы, доктор медицинских наук

Главный врач ГБУЗ «Городская поликлиника № 220 ДЗМ»



Современная московская поликлиника это:



Самые востребованные специалисты



Диагностика по мировым стандартам



Цифровизация



Комфортные условия для пациентов и работников



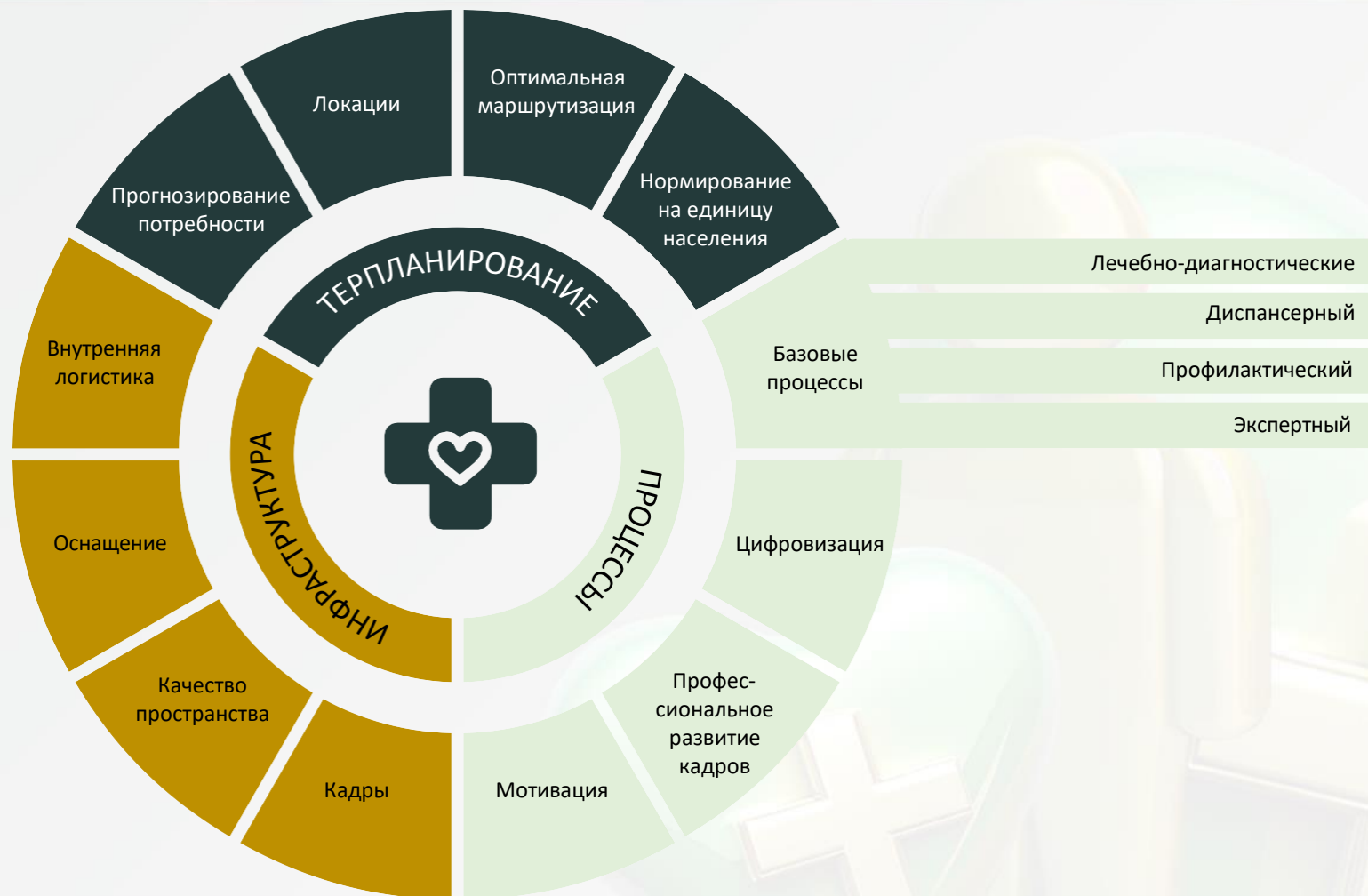
Ориентированность на пациентов. Искренний сервис



Поликлиника – это место, которое во многом определяет лицо здравоохранения и влияет на настроение людей.

С.С. Собянин

Амбулаторная служба



Терпланирование

ОПТИМАЛЬНАЯ МАРШРУТИЗАЦИЯ

Единые стандарты зонирования и поэтажного размещения кабинетов

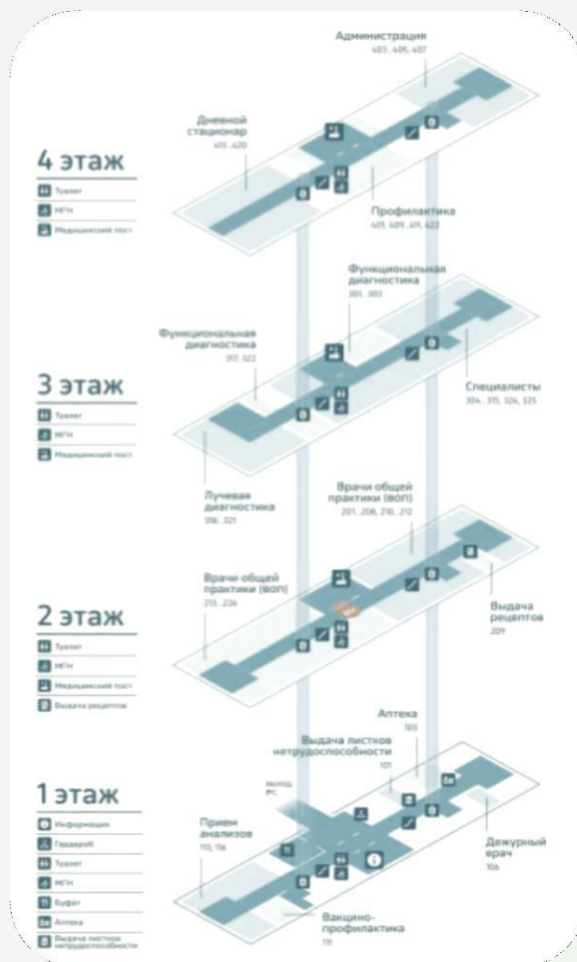
- Востребованные кабинеты на нижних этажах
- Кабинеты узких специалистов рядом с кабинетами функциональной диагностики

Схема информационной стратегии

- Логика постепенного раскрытия информации
- Для выстраивания интуитивного сценария ориентирования в поликлиниках в систему вводятся три типа схем

Эффективная логистика

- Логистика, обеспечивающая высокую пропускную способность без скученности пациентопотока



НОРМИРОВАНИЕ НА ЕДИНИЦУ НАСЕЛЕНИЯ

Чтобы новые городские поликлиники стали доступнее и удобнее для москвичей, были проведены:

- Оптимизация использования возможностей поликлиник 1-го и 2-го уровней
- Нормирование прикрепленного населения к АПЦ для обеспечения доступности исследований и специалистов 2-го уровня
- Мониторинг загруженности амбулаторной сети
- Оценка уровня оснащенности существующих объектов
- Создание эффективных поликлинических сетей

Инфраструктура

КАЧЕСТВО ПРОСТРАНСТВА



- Большие открытые пространства
- Интуитивно понятная навигация
- Уменьшение скученности
- Просторные кабинеты приема
- Комфортные зоны ожидания
- Единые цветовые решения
- Благоустройство территорий
- Комнаты профессионального развития



В **каждом филиале** московской поликлиники
установлено наиболее востребованное оборудование:

- Рентген
- U-дуга (взамен ФЛГ)
- Маммограф
- УЗИ
- Spiрограф
- ЭКГ
- Аппарат суточного мониторинга АД
- Аппарат холтеровского мониторинга ЭКГ

ОСНАЩЕНИЕ



В **головных зданиях**
дополнительно предусмотрены:

- МРТ
- КТ
- Остеоденситометр
- УЗИ экспертного класса
- Эндоскопическое оборудование
- ЭНМГ
- ЭЭГ
- Оборудование для нагрузочных проб

Цифровизация*

ЕМИАС СЕГОДНЯ ЭТО:

> **2,5 млрд**

цифровых записей в электронных медицинских картах

> **22 млн**

электронных медицинских карт

> **152 млн**

выписанных электронных рецептов

> **1 млрд**

записей пациентов на прием в ЕМИАС

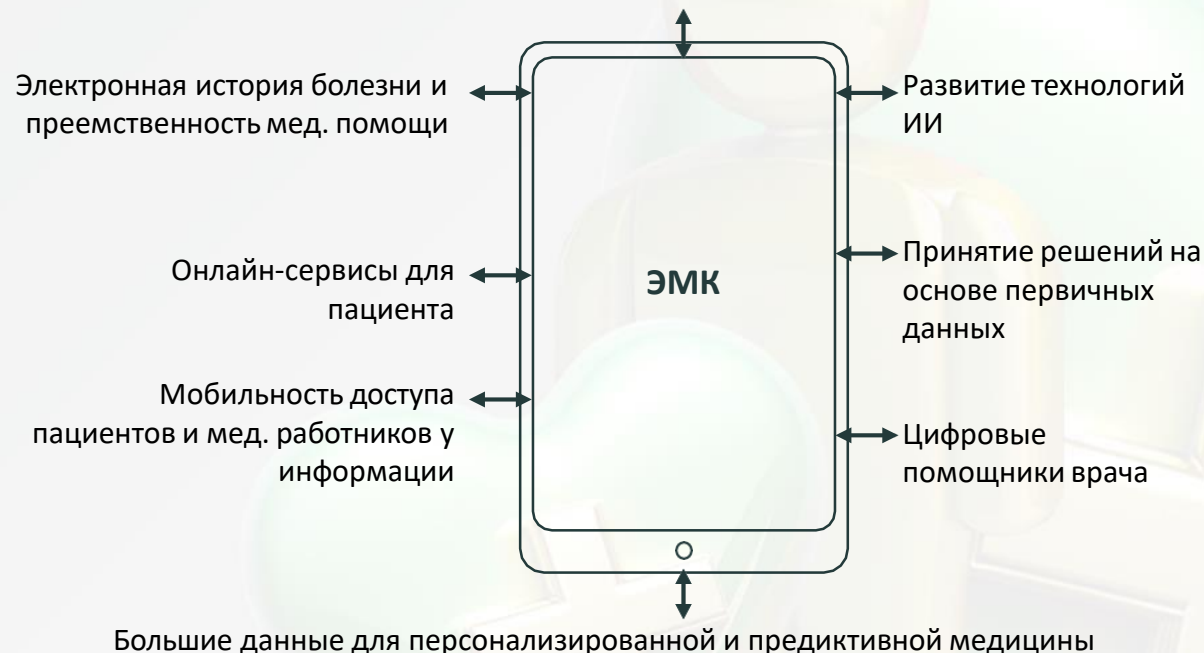
> **18 млн больничных**

из них 7,5 млн в электронном виде

* Данные на 28.08. 2024 год

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Переход к безбумажной среде взаимодействия участников здравоохранения



Базовые медицинские процессы



Профилактический

(Профилактический медицинский осмотр и диспансеризация)



Лечебно-диагностический

(Прием по острому заболеванию)



Диспансерный

(Диспансерное наблюдение)



Экспертный

(Медико-социальные поводы)

Законченность

Законченность

Законченность

Законченность

К прочим видам отнесены:

- Эпидемиологический процесс (выход на COVID-19)
- Онкологическая помощь (инструментальные исследования в рамках клиентских путей)
- Обследование по направлению ЖК

Профессиональное развитие кадров

- 1** Определение зон ответственности врачей, требований к знаниям, умениям и навыкам в рамках должности
- 2** Оценка уровня квалификации врачей в рамках должности для определения потребностей в обучении
- 3** Индивидуальная траектория развития
- 4** Поддержка нововведений и внедрение изменений с помощью образовательных технологий
- 5** Создание площадки для обсуждения медсообществом актуальных вопросов, поиска и выработки решений в области повышения качества работы



Кадровый центр глубоко интегрирован в практическую деятельность сети

Мотивация

Пациентоориентированность

Работа персонала поликлиники выстроена в интересах пациента, обеспечивая максимально комфортные и удобные условия для представления своевременной медицинской помощи.

Доброжелательность

В поликлинике создана благоприятная атмосфера, которая оставляет хорошее впечатление от каждого посещения. Теперь все вопросы посетителей решаются эффективно, быстро, достигая максимально положительного результата.

Командная работа

Весь коллектив поликлиники работает как единый механизм, действия каждого сотрудника направлены на результат - оказание помощи пациенту.

Уважение

Работа поликлиники выстроена с учетом принципов взаимного уважения, что позволяет поддерживать партнерские отношения между сотрудниками и повышает лояльность и доверие пациентов.

Профессионализм

Ответственное отношение к профессиональным обязанностям, постоянное совершенствование необходимых знаний и навыков, обмен опытом с коллегами.

Общность целей и задач внутри организации

Слаженная работа медицинской организации базируется на основополагающих принципах единства целей и личной ответственности каждого сотрудника.

Доверие

Работа персонала, взаимодействие между собой и с пациентами происходит в спокойной, доверительной обстановке, что предрасполагает к искреннему общению.

Поликлиники. «Московский стандарт». Начало*

2019
Московский
стандарт

1 этап

В 2012 году проведено массовое оснащение поликлиник **тяжелым оборудованием**

49 КТ

35 МРТ

131 МАММОГРАФ

490 РЕНТГЕН-АППАРАТОВ
И ФЛЮОРОГРАФОВ

2 этап

- **Единые стандарты оснащения всем необходимым оборудованием** головных зданий и филиалов от холтера до МРТ
- **Стандарты оснащения кабинетов специалистов 1 и 2 уровней**
- На основе стандартов **дооснащение до необходимого уровня**
- **Замена всех аналоговых аппаратов на цифровые**
- Четко выстроенная маршрутизация пациентов для **равномерного распределения загрузки оборудования**
- **Планирование закупки и ремонта медицинского оборудования** на основе единого онлайн реестра медицинского оборудования и его «жизненного цикла» **(2020 год)**

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2019



«Активные граждане» выбрали лучших московских докторов узких специальностей.*

В 2019 году пользователи проекта «Активный гражданин» выбрали лучших московских докторов узких специальностей. В голосовании, которое проходило в два этапа, приняли участие **175 876** и **174 240** человек соответственно.

Место	Врач	Поликлиника	Средний бал
Лучший врач-офтальмолог			
1	Рузаева Светлана Ивановна	ГП №46	9,896
2	Серков Сергей Александрович	ГП №2	9,877
3	Ампарцумянц Диана Арсеновна	КДЦ №4	9,755

Как проходило голосование.

«Активные граждане» голосовали за медиков и оценивали их работу по 10-балльной шкале, где 10 — отлично, а один — очень плохо.

По итогам для каждого врача был подсчитан средний балл — общая сумма всех оценок делилась на их количество. На основании этих средних результатов и был составлен рейтинг. В десятку победителей вошли специалисты с наивысшим средним баллом, за которых проголосовали не менее 20 человек.


* Источник <https://mosgorzdrav.ru/ru-RU/news/default/card/2872.html>

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2019



В марте-апреле 2019 г. проведен краудсорсинговый проект, в рамках которого 4 тыс. врачей дали свои предложения о том, как бы они хотели улучшить работу своей поликлиники, 2,5 тыс. предложений были внесены в стандарт.*

Для участия в программе было отобрано

 **135** поликлиник

← [Новости](#) | Более 70% опрошенных жителей Москвы поддерживают введение нового стандарта поликлиник

22.11.2019 13:43

Более 70% опрошенных жителей Москвы поддерживают введение нового стандарта поликлиник

С учетом голосования на портале «Активный гражданин» в ноябре 2019 года были отобраны первые **50 поликлиник**, которые отремонтировали в первую очередь. Первые 50 поликлиник отремонтировали в тех районах, где программу поддержали более 75% участников.

В опросе приняли участие более 212 тыс. человек. В целом программу поддержали более 70% проголосовавших.

Среди проголосовавших нет ни одного района, где программу поддержали менее 58% жителей

* Источник <https://www.mos.ru/>

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2022



В Москве впервые опубликован рейтинг поликлиник

Оценку дали сами москвичи: в специальном исследовании могли принять участие все совершеннолетние горожане, которые хотя бы один раз в этом году посетили поликлинику.

В 2022 году в Москве впервые опубликовали рейтинг городских поликлиник. Он составлен на основе исследования, проведенного среди жителей Москвы. Их попросили оценить, насколько медучреждения следуют новым ценностям и принципам работы городских поликлиник. Публикация рейтинга стала одним из этапов формирования новой культуры коммуникации между врачом и пациентом.



- I. место - поликлиника № 220 (ул. Заморенова)**
- II. место - филиал № 2 поликлиники № 68 (ул. Плющиха)**
- III. место - филиал № 3 поликлиники № 220 (Расторгуевский пер.)**

В TOP 10 рейтинга также вошли поликлиники № 68, № 5 и № 3. Все медучреждения-лидеры расположены в центре Москвы.

Жителей попросили поделиться мнением, насколько сотрудники поликлиник следуют новым ценностям и принципам. Пациенты оценивали каждый параметр по отдельности: профессионализм сотрудников, атмосферу доброжелательности в поликлинике, пациентоориентированность, командную работу специалистов и их умение конструктивно воспринимать обратную связь и поддерживать корректную форму общения и уважительные взаимоотношения с пациентами. Также респондентов попросили оценить их уровень доверия к сотрудникам поликлиники, степень удовлетворенности визитом в медицинское учреждение и вероятность, что они порекомендуют его своим близким и знакомым.

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2023



Столичный департамент здравоохранения обновил традиционный рейтинг городских поликлиник. В итоговом списке оказалось **156 участников**, которым были присвоены баллы от 1 до 10, причем по разным показателям. Впоследствии, результаты обобщались, и на основе их производился расчет итогового балла. При этом оценка велась по каждому филиалу отдельно.

Рейтинг московских поликлиник 2023

№	Поликлиника	Итоговый балл
1	ГП 220, филиал №1 (ГП42)	9,06
2	ГП 175	8,97
3	ГП 107, филиал №3	8,84

В результате, по совокупности всех показателей, с итоговым баллом **9,06** победил **первый филиал городской поликлиники №220**, который расположен по адресу: Шмитовский проезд, дом 25, стр. 1.

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2024



Рейтинг поликлиник

В основе рейтинга — главные ценности и принципы работы московских поликлиник.

По шкале от 1 до 10 пациенты оценили, насколько точно им следуют сотрудники медицинских учреждений.

Поликлиника	Общий рейтинг		Профессионализм		Доброжелательность		Командная работа		Доверие		Пациентоориентированность		Уважение	
	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель	Место в рейтинге	Показатель
ГП 220 Филиал 1 (ГП 42) Шмитовский пр-д, д. 25, стр. 1	1	9,51	1	9,44	1	9,6	1	9,52	1	9,48	1	9,51	1	9,54
КДП 121 Филиал 8 ул. Изюмская, д. 37	2	9,29	3	9,20	2	9,5	4	9,23	2	9,25	4	9,23	2	9,35
ГП 220 Филиал 3 (ГП 174) Расторгуевский пер., д. 3	3	9,28	4	9,17	3	9,4	2	9,30	4	9,23	2	9,26	4	9,32
ГП 220 Филиал 1 (ГП 76) г. Москва, Шелепихинская наб., д. 12	4	9,28	2	9,22	4	9,4	3	9,24	3	9,24	3	9,25	3	9,33

* Источник <https://mosgorzdrav.ru/>

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2024

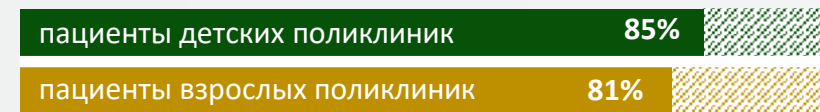


Капитальный ремонт московских поликлиник: проект и результат

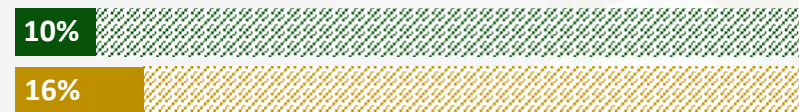
МОСКВА, 9 сентября 2024 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в партнерстве с Общественной палатой г. Москвы представляет результаты опроса жителей г. Москвы, а также персонала городских поликлиник о реализации московского стандарта поликлиник.

Подавляющая часть опрошенных посетителей обновленных поликлиник считают программу капремонта своевременной:

оценили прошлое состояние медучреждений, как однозначно или скорее требующие капремонта



что их поликлиники однозначно или скорее не нуждались в капремонте высказались



Мнение персонала поликлиник единогласно – 98% считают, что ранее поликлиники требовали капитального ремонта (58% - однозначно, 40% - скорее).

Итоги: Результат капремонта оправдал ожидания подавляющего большинства пациентов и самих сотрудников поликлиник (87% среди посетителей взрослых поликлиник, 95% среди посетителей детских поликлиник и 99% среди персонала).



Опрос посетителей и персонала московских поликлиник показал, что они высоко оценивают результаты капремонта и сравнивают их с состоянием частных медучреждений.

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2024



Капитальный ремонт московских поликлиник: проект и результат

Подавляющее большинство посетителей обновленных поликлиник, как взрослых (95%), так и детских (96%) отметили те или иные значимые или запоминающиеся для них улучшения. Также в опросе участвовал медицинский персонал в подавляющем числе случаев (99%) смог отметить позитивные изменения после ремонта.



* Источник <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kapitalnyi-remont-moskovskikh-poliklinik-proekt-i-rezultat>

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2024

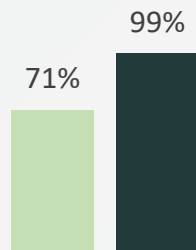
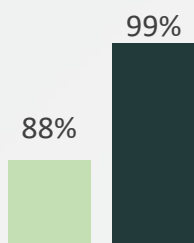


Капитальный ремонт московских поликлиник: проект и результат

Персонал (100%) и пациенты (95%) взрослых поликлиник однозначно отметили улучшение

Внешний вид зданий,
 зон ожидания для пациентов

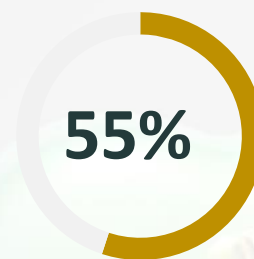
Благоустройство
 территорий



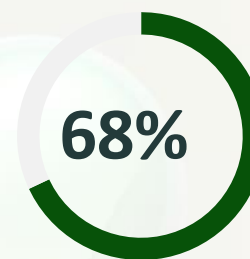
■ Пациенты (взр.+дет.) ■ Медперсонал

Городские vs Частные

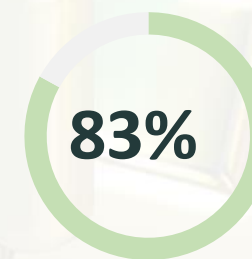
Большая часть участников опроса соглашались с тем, что после программы капитального ремонта городские поликлиники не уступают частным



■ Пациенты взрослой
 поликлиники



■ Пациенты детской
 поликлиники



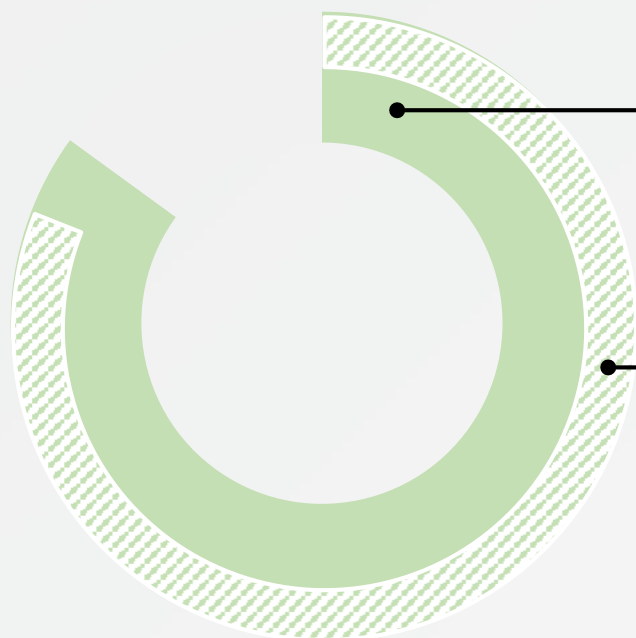
■ Медперсонал

* Источник <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kapitalnyi-remont-moskovskikh-poliklinik-proekt-i-rezultat>

Социологические исследования и опросы общественного мнения. 2024



Капитальный ремонт московских поликлиник: проект и результат



85%

опрошенных сотрудников городских поликлиник, где прошёл капитальный ремонт, уверенно рекомендуют их медучреждение для обращения за медицинской помощью

81%

опрошенных медработников и других сотрудников поликлиник готовы рекомендовать «свою» обновленную поликлинику и как место работы



13-15 ноября 2024



МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ПОЛИКЛИНИКИ

Тяжельников Андрей Александрович

Главный внештатный специалист по первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Департамента здравоохранения города Москвы, доктор медицинских наук

Главный врач ГБУЗ «Городская поликлиника № 220 ДЗМ»

