

Ключевые принципы МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА ПОЛИКЛИНИК

Е. И. Аксенова, Н. Н. Камынина

ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»

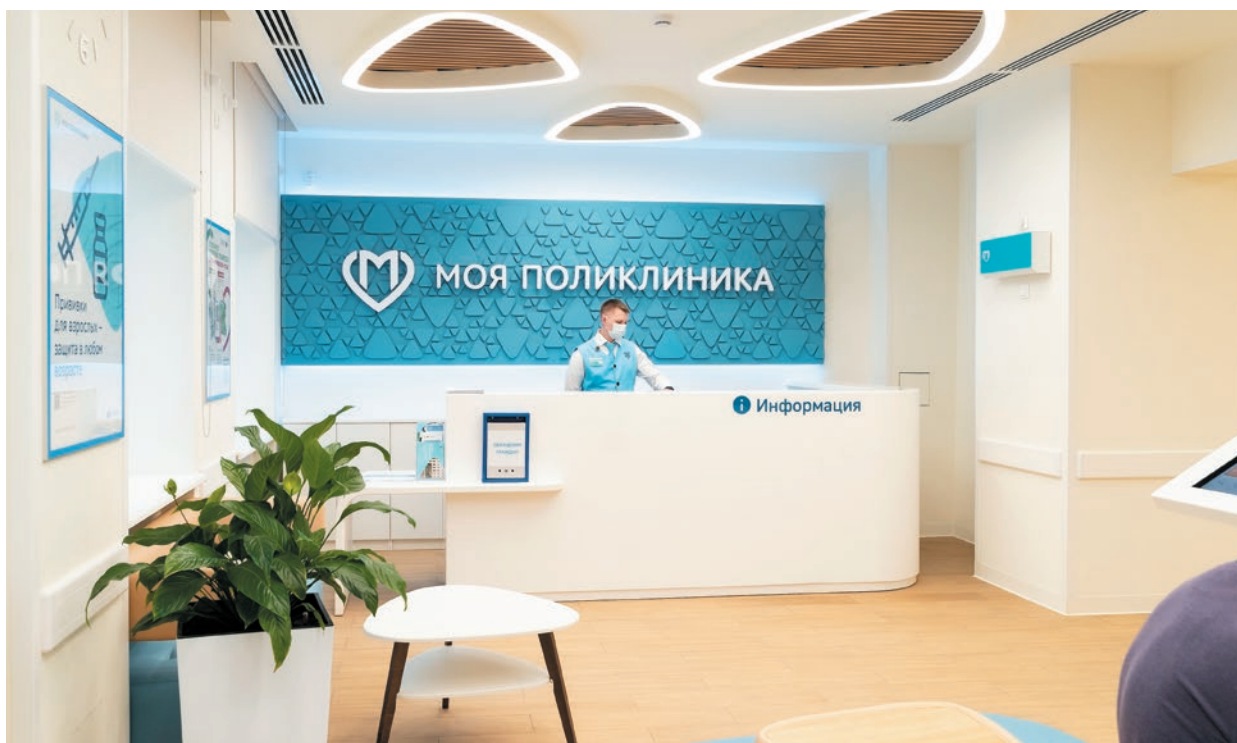


Фото: пресс-служба ДЗМ

Весной 2015 года власти города провели масштабный опрос, в рамках которого москвичи могли внести свои предложения по улучшению работы городских поликлиник. Результатом стало принятие в 2016 году глобального комплексного проекта «Московский стандарт поликлиник», который формирует более благоприятное отношение населения к их посещению.

Роль амбулаторного звена в системе здравоохранения

Последние десятилетия стали прорывными для здравоохранения. Люди живут дольше, чем когда-либо прежде, доступ к жизненно важным лекарствам и вакцинам значительно возрос. Тем не менее решение проблем здравоохранения в XXI в. требует нового подхода, который позволит удовлетворить разнообразные потребности людей в отношении своего здоровья в любом возрасте, на каждом этапе жизни.

Сегодня признано во всем мире, что сильная первичная медико-санитарная помощь — это фундамент, на котором стоит здание общественного здравоохранения, и от его устойчивости зависит прочность всей конструкции. Хорошо развитая амбулаторная служба

гарантирует, что все люди получают помощь, когда они в ней будут нуждаться. Первичная медико-санитарная помощь должна стать основой для проектирования системы здравоохранения в целом.

Эффективно работающая первичная медико-санитарная служба внушает людям и их семьям доверие и дает поддержку на протяжении всей жизни. Будучи первой точкой контакта человека со службами здравоохранения, сильная амбулаторная помощь способна стать ключом к общественному здоровью через системы профилактики, выявления, предотвращения и лечения болезней до развития значительных ухудшений и снижения качества жизни.

Поликлиника — это место, куда хотя бы раз в год приходит большинство горожан, поэтому задача города — сделать ее максимально комфортной.

ВНЕДРЕНИЕ НОВОГО МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА ПОЛИКЛИНИК — ЛИШЬ ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ СТОЛИЧНОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, КОТОРОЕ ПРОИСХОДИТ ПО НЕСКОЛЬКИМ ВЕКТОРАМ ОДНОВРЕМЕННО

Цель внедрения нового стандарта

Согласно устоявшемуся стереотипу, многие люди обращаются к врачу, когда решение проблемы, к большому сожалению, уже невозможно откладывать. Это не только неправильно, но и зачастую опасно. Глобальная цель внедрения нового стандарта московских поликлиник заключается в том, чтобы изменить отношение населения к их посещению. Необходимо, чтобы люди регулярно проходили профилактические осмотры, а не обращались к врачу, только когда что-то заболит. Красивая удобная поликлиника рядом с домом, с приветливым персоналом, куда можно записаться через мобильное приложение, станет хорошим стимулом для того, чтобы регулярно заниматься своим здоровьем.

Программа модернизации стала крупнейшей за современную историю столицы. Она отвечает основным принципам концепции

здоровых городов. Красивые и функциональные здания удачно вписываются в современный облик города. Новый московский стандарт поликлиник стал одним из инструментов создания комфортной социальной среды, которая помогает повышать уровень здоровья и благополучия населения.

Важно отметить, что внедрение нового московского стандарта поликлиник — лишь одно из направлений развития столичного здравоохранения, которое происходит по нескольким векторам одновременно: это модернизация первичного звена здравоохранения по новому московскому стандарту, позволяющая создать новую амбулаторную среду; развитие инфраструктуры, внедрение новых системных и организационных решений, изменение культуры и форматов коммуникации между врачами и пациентами; создание >>>

На фото слева: Такие информационные стойки есть в каждой поликлинике, переоборудованной по новому московскому стандарту

ПРИ СОЗДАНИИ МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА ПОЛИКЛИНИК БЫЛА ПРОДЕЛАНА МАСШТАБНАЯ РАБОТА ПО АНАЛИЗУ ДВИЖЕНИЯ ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ, ЧТОБЫ ПРЕДОТВРАТИТЬ ОБРАЗОВАНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ

В каждом филиале поликлиники ведут прием специалисты восьми наиболее востребованных профилей: терапевты, кардиологи, оториноларингологи, хирурги, неврологи, офтальмологи, урологи, эндокринологи.

уникальной цифровой системы, позволившей сделать медицинскую помощь более оперативной и доступной каждому москвичу.

Поликлиника — важная часть системы здравоохранения. Это место, куда хотя бы раз в год приходит большинство горожан. Поэтому задача города — сделать ее максимально комфортной. Трансформация и модернизация поликлиник представляют собой совокупный проект, в котором соединяются все текущие проекты, направленные на улучшение городских поликлиник. Он выполняется по двум направлениям: внешние процессы, направленные на пациента, и внутренние, так называемые операционные процессы поликлиники.

К внешним процессам относятся:

- московский стандарт взрослой поликлиники;
- разработка и внедрение клинических алгоритмов диагностики и лечения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь;
- ведение пожилых пациентов с множественными хроническими заболеваниями;
- организация оказания медицинской помощи (патронажа) маломобильным группам населения;
- автоматизация диспансерного наблюдения в Единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕМИАС).

Шесть принципов нового стандарта поликлиник

Ключевых принципов, лежащих в основе нового стандарта, шесть.

Первый заключается в максимальной доступности врачей. В каждом филиале поликлиники ведут прием специалисты восьми наиболее востребованных профилей: терапевты, кардиологи, оториноларингологи, хирурги, неврологи, офтальмологи, урологи, эндокринологи. В каждом головном подразделении пациентов дополнительно принимают врачи до пяти узких специальностей. Это аллерголог-иммунолог, гастроэнтеролог, пульмонолог, колопроктолог, инфекционист, что позволяет избежать лишних перемещений пациентов между филиалами.

Второй принцип касается современного технического оснащения. И в головном здании, и в филиалах представлен свой комплект медоборудования.

Третий принцип включает в себя удобную логистику. Наиболее посещаемые кабинеты

располагаются на нижних этажах здания, а менее посещаемые и административные сосредоточены на верхних. Была проделана масштабная работа, проведен анализ движения потока пациентов, чтобы предотвратить образование очередей.

Четвертый принцип выражается в организации комфортных пространств для посетителей. На первых этажах оборудуются гардеробные, буфеты, в детских поликлиниках — колясочные. На каждом этаже в поликлиниках создаются уютные зоны ожидания с удобными диванами, телевизорами и аппаратами для подачи питьевой воды. В детских и детско-взрослых поликлиниках обустраиваются игровые зоны для маленьких пациентов.

Пятый принцип состоит в комфорте врачей. С особым вниманием была выслушана позиция медиков и учтены их запросы. Поэтому в кабинетах устанавливается та мебель, которую выбрали сами сотрудники поликлиник.

Также предусмотрены отдельные гардеробные, душевые, комнаты отдыха и приема пищи для персонала.

И последний, **шестой** принцип — благоустройство прилегающих территорий. Вокруг поликлиник обустроены тротуары с удобными спусками для передвижения маломобильных

граждан, парковки, пешеходные зоны, высажены деревья и кустарники. Чаще всего это лиственницы, ели, клены, рябины, все растения подобраны с учетом рекомендаций аллергологов. Рядом с детскими поликлиниками, где позволяет место, оборудованы игровые площадки.

Вместе с капитальным ремонтом здания благоустраивается прилегающая территория



Фото: пресс-служба ДЗМ



Фото: пресс-служба ДЗМ



Фото: пресс-служба ДЗМ

ВАЖНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗА ГОРОДСКИХ ПОЛИКЛИНИК ПО НОВОМУ МОСКОВСКОМУ СТАНДАРТУ ЯВЛЯЕТСЯ НАВИГАЦИОННАЯ СИСТЕМА И ЗОНИРОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ

Развитие кадрового потенциала системы

Масштабная трансформация поликлиник затронула все аспекты амбулаторно-поликлинической деятельности. Заметно изменилась инфраструктура оказания медицинской помощи, внедрены современные технологии, основанные на глубоком машинном обучении и дополненной реальности. Все эти достижения невозможны без изменений кадрового потенциала столичного здравоохранения.

Вопросы развития кадрового потенциала системы здравоохранения города Москвы приобретают все большую актуальность в условиях продолжающейся реализации столичного стандарта оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе с учетом опыта прошедшей пандемии. В связи с этим возникла необходимость в поиске новых

теоретических подходов и практических рекомендаций для достижения поставленных целей. Решение этих задач предполагает анализ требований, которые сегодня предъявляются москвичами к работе медицинских организаций и их сотрудников.

Процессы развития имеющегося кадрового состава и формирования кадрового резерва в организациях детерминированы качеством медицинского образования, доступностью и качеством работы системы повышения квалификации и переподготовки, а также возможностями карьерного роста и эффективностью материального стимулирования труда.

Эти подходы и методы исследования призваны ответить на вопросы, какой в целом

В интерьере детских поликлиник используется жизнерадостный салатный цвет

МОСКВА ОСОЗНАННО ПЕРЕШЛА К НОВОЙ МОДЕЛИ ПРОАКТИВНОГО ДИСПАНСЕРНОГО НАБЛЮДЕНИЯ И НАБЛЮДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С ХРОНИЧЕСКИМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ В ДИНАМИЧЕСКОМ РЕЖИМЕ



Фото: пресс-служба ДЗМ



Фото: пресс-служба ДЗМ

складывается облик (профессиональный и социальный портрет) московских врача и медсестры, соответствует ли он стратегическим задачам развития столичного здравоохранения.

Четкое понимание, какие сотрудники нужны клинике не только с точки зрения профессиональной подготовки, но и с точки зрения формирования коллектива как команды, — одна из фундаментальных основ кадровой политики в современном здравоохранении.

Немаловажный аспект при этом — необходимость развития на законодательном и практическом уровнях института наставничества в медицинских учреждениях.

В последние годы в Москве реализуются проекты, направленные на выявление и профессиональное развитие высококлассных специалистов системы столичного здравоохранения, способствующие выстраиванию карьерных стратегий. Однако решение кадровых вопросов требует комплексного подхода как с привлечением новейших теоретико-методологических разработок, так и с учетом имеющегося в столичном здравоохранении практического опыта медицинского менеджмента.

Надо отметить, что Москва первой приступила к изменению алгоритмов взаимодействия и коммуникации с пациентами, а также

осознанно перешла к новой модели проактивного диспансерного наблюдения и наблюдения пациентов с хроническими заболеваниями в динамическом режиме, которые целиком и полностью ложатся на плечи специалистов первичной медико-санитарной службы. Уже больше года в столице реализуется пилотный проект по проактивному динамическому наблюдению. Первые результаты впечатляют: разработана необходимая на региональном уровне нормативная база, создан институт помощников врача, разработаны алгоритмы взаимодействия мультидисциплинарной команды в процессе лечения пациентов, в работу поликлиники внедрены цифровые решения.

Поликлиники изменились концептуально. Технологичность затрагивает все сферы их деятельности. Пациенты, побывавшие в обновленных зданиях поликлиник, сотрудники, которые здесь работают, понимают, что это колоссальные изменения и новые горизонты для развития системы здравоохранения в мегаполисе.

Сегодня столица приступила ко второму этапу модернизации столичных поликлиник, в результате которого будут реконструированы все организации первичной медико-санитарной помощи, подведомственные Департаменту здравоохранения города Москвы.

Новый московский стандарт поликлиник подразумевает и изменение алгоритмов взаимодействия и коммуникации с пациентами

Поликлиники изменились концептуально. Буквально все сферы их деятельности сегодня затрагивает технологичность.