

«МЫ РЕШИЛИ ТИРАЖИРОВАТЬ НОВУЮ МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОКРУЖНОЙ НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР (СЗОНКЦ) ИМ. Л. Г. СОКОЛОВА СТАЛ ПЕРВОЙ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СРАЗУ С ДВУМЯ СЕРТИФИКАТАМИ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ИХ ПОЛУЧИЛИ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ПОЛИКЛИНИКА И КЛИНИКО-ДИАГНОСТИЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ. О ТОМ, КАКИМ БЫЛ ПУТЬ К СЕРТИФИКАЦИИ И КАКИЕ ЗАДАЧИ СТОЯТ ПЕРЕД СЗОНКЦ СЕЙЧАС, РАССКАЗЫВАЕТ **СВЕТЛАНА МОСКАЛЕВА**, ГЛАВНЫЙ ВРАЧ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ПОЛИКЛИНИКИ, ЗАМЕСТИТЕЛЬ МЕДИЦИНСКОГО ДИРЕКТОРА ПО АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ. ТАТЬЯНА КАМЕНЕВА

BUSINESS GUIDE: Светлана Сергеевна, получение любого сертификата качества предполагает выполнение определенных требований. Какую работу потребовалось провести вашей организации в данном случае?

СВЕТЛАНА МОСКАЛЕВА: Мы обратились в ФГБУ «Национальный институт качества» Росздравнадзора как соискатели добровольной сертификации качества и безопасности медицинской деятельности в 2022 году. Что послужило поводом для наших амбициозных планов? Дело в том, что мы участвуем в национальном проекте здравоохранения «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи „Новая модель медицинской организации“» в соответствии с приказом ФМБА России и совместно с КЦ госкорпорации «Росатом».

BG: Почему ваш научно-клинический центр вошел в этот пилотный проект?

С. М.: К этому вела вся предыдущая деятельность СЗОНКЦ. Мы являемся клиникой промышленной медицины, оказывая первичную и специализированную медицинскую помощь работникам предприятий военно-промышленного комплекса и «Роскосмоса». Наш центр включает в себя целый ряд медицинских организаций первичного звена: четыре промышленных поликлиники и 14 здравпунктов на территории предприятий, новый, очень перспективный и отлично оборудованный филиал на улице Красина и центральную поликлинику. В структуре СЗОНКЦ также огромная клиническая больница. И сейчас мы открываем многопрофильный медицинский центр на Валдае, где будем оказывать те же виды помощи, что и в Петербурге.

С точки зрения участия в проекте новой модели медицинской организации важно, что с самого начала существования центра, с 1973 года, пристальное внимание уделялось как материально-технической базе, так и контролю качества оказания медицинской помощи. Мы были одной из первых медицинских организаций, в те времена занимающихся стандартизацией и качеством медицинской деятельности.

В свое время новейшее на тот момент оборудование приобреталось в лизинг, что было новаторским подходом для бюджетного лечебного учреждения. Была создана собственная служба медтехники, которая занимается его ремонтом, проверкой и прочими нормативно-техническими аспектами. К слову, для получения сертификата безопасности оказания медицинской помощи прошли проверку договоры на приобретение и обслуживание медицинской техники и оборудования, на ее соответствие требованиям по безопасности (наличие допусков, сертификатов соответствия самой техники). Точно так же прошли проверку на качество и легитимность все расходные материалы, лекарственные средства.

BG: Получается, что для выполнения критериев модели новой медицинской организации вам просто надо было представить все, что у вас уже сделано?

С. М.: Отнюдь. Новая модель медицинской организации — это действительно масштабный проект, включающий три уровня: базовый, прогрессивный и лидерский, и



каждый из них получает документальное подтверждение только после тщательной проверки со стороны ФМБА.

Мы начали с внутренних аудитов, выявивших наши «горячие» точки. Их, справедливости ради, было не так уж много. С точки зрения регулирования потоков пациентов у нас уже была выполнена навигация, причем даже для слабовидящих пациентов, которых среди обслуживаемой нами аудитории работников промышленных предприятий не может быть по определению. И мы уже минимизировали временные затраты пациентов на прохождение периодических медицинских осмотров. В нашем центре медосмотр занимает всего половину рабочего дня. Подчеркну: с посещением всех врачей и выполнением всех необходимых обследований!

Уже была подготовлена наглядная информация практически по всем видам оказываемой помощи, были собраны данные о наших медицинских работниках. Мы всегда активно использовали все доступные каналы не только в целях пиара, но и чтобы разъяснить пациентам возможности получения необходимой им медицинской помощи в кратчайшие сроки.

Самая наша «горячая» точка — это входная группа. Проект клиники датируется 1973 годом и, естественно, не соответствует сегодняшним реалиям. Достаточно сказать, что при плановой мощности 650 посещений в смену мы принимаем 1500 пациентов. И хотя мы маршрутизируем пациентов и на направлении указываем время их визита (мы предупреждаем их о необходимости прибыть не ранее, чем за 15 минут до назначенного времени), пациенты нас любят и чаще всего приходят с самого утра, чтобы прекрасно провести время в нашей зоне комфортного ожидания, — она появилась как раз в рамках реализации новой модели медицинской организации.

Зона комфортного ожидания — это возможность выпить кофе в уютной обстановке, спокойно подготовиться

к посещению врача, а кроме того, еще и посмотреть тематические видеоролики собственного производства и прослушать лекцию о здоровом образе жизни в «Школе здоровья» — еще одна новация, внедренная в рамках новой модели медицинской организации. Записаться в «Школу здоровья» можно онлайн: в зоне комфортного ожидания установлены инфоматы с доступом в личный кабинет пациента и, кстати, возможностью оставить отзыв или пожелание о нашей работе.

Темы «Школы здоровья» самые актуальные: артериальная гипертензия и профилактика сердечно-сосудистых осложнений, остеопороз и сахарный диабет, ожирение и метаболический синдром, а также рациональное питание и роль двигательной активности в качестве жизни.

BG: То есть основное требование первого уровня новой модели медицинской организации — комфорт для пациентов?

С. М.: Самое важное, пожалуй, — это доступность медицинской помощи, запись на всевозможные исследования в рамках госгарантий: мы обеспечиваем предоставление медицинской услуги в нормативный срок две недели, а в отношении онкологических больных, необходимости медицинской помощи по жизненным показаниям — практически немедленно.

BG: А какие требования предъявляются к организации на прогрессивном уровне?

С. М.: Необходимо располагать центром принятия решений и достичь определенной степени информатизации рабочих процессов, что уже было выполнено: возможно управление всей деятельностью центра с одного компьютера. То есть прогрессивный уровень проекта — это об управленческой модели медицинской организации. Но мы пошли еще дальше, разработав личный кабинет пациента (регистрируется через «Госуслуги»), где пациентам доступна информация обо всех их обследованиях,

полученных результатах и заключениях по итогам врачебной консультации.

База данных исследований у нас огромная: оцифрована вся информация, которую можно было как-то использовать, с 1997 года. Более того, поскольку у нас единое информационное пространство в пределах всех учреждений СЗОНКЦ, для врача не имеет значения, кем и на какой площадке СЗОНКЦ принимался пациент ранее.

Прогрессивный уровень — это еще и серьезная работа с кадрами. Были проверены все сертификаты медицинского персонала всех уровней. Всех, у кого срок действия сертификатов подходил к концу, обяжали пройти обучение и их обновить. В составе кадровой службы есть специалисты, которые занимаются исключительно вопросами обучения и сертификации медицинского персонала: анализируют возможности прохождения курсов по требуемой специальности, в том числе за счет бюджета, проверяют наличие мест. Наши врачи и медсестры учатся практически непрерывно.

BG: А что потребовалось проверить и (или) доработать для получения сертификата качества и безопасности медицинской деятельности?

С. М.: Мы единственная организация в Российской Федерации, которая подготовилась к прохождению такой сертификации за шесть месяцев. Многие коллеги идут по этому пути, но у них это занимает годы. И я испытываю гордость за такой результат командной работы.

Росздравнадзор — это нормативные документы в том числе, а может быть, даже и в первую очередь. Соответственно, в рамках сертификации был создан пакет нормативной правовой документации: всевозможные стандарты оказания помощи (СОП), алгоритмы, приказы о работе внутри учреждения и взаимодействии подразделений. Практически был описан весь трудовой процесс, и документы были созданы очень качественные. Когда перелистываю их, горжусь сотрудниками: просто молодцы! Самое главное — идеи, выработанные при подготовке к сертификации, сотрудники продолжают развивать. Получение сертификата — это не точка. Это очередная запятая, за которой начинается новый этап.

BG: Какой же?

С. М.: Мы решили тиражировать новую модель медицинской организации, а также помогать организациям Северо-Запада в получении сертификата качества и безопасности медицинской деятельности. Так появилась фабрика процессов: она зарегистрирована в непрерывной модели обучения, ее участники получают баллы непрерывного медицинского образования. Фабрика процессов предназначена для самого широкого круга медицинских работников — от врачей до руководителей медицинских организаций. Первая сессия, если можно так сказать, состоялась в ноябре 2022 года и собрала коллег из СЗФО. Вторая фабрика процессов запланирована на июнь — на нее мы ждем коллег из медицинских организаций Санкт-Петербурга: они заинтересовались нашим опытом и выразили желание поучаствовать в новой сессии. ■