

Улучшение доступности оказания амбулаторной медицинской помощи пациентам кардиологического профиля с применением проектного подхода

Бацина Е.А., Данильченко Я.В.

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний»



Актуальность. Оказание медицинской помощи зависит от множества факторов, влияющих на удовлетворенность пациента предоставленной услугой, результативность обследования и лечения. Проектный подход позволит совершенствовать деятельность медицинской организации без нарушения работы ее отдельных подразделений. Проектное управление востребовано в тех случаях, когда необходимо достичь конкретной цели за определенное время, и при этом скоординировать выполнение многочисленных, взаимосвязанных действий различных специалистов.

Цель работы. Осветить опыт применения проектного подхода как метода улучшения временных характеристик процесса амбулаторной помощи кардиологического профиля.

Материал и методы. База исследования: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кузбасский клинический кардиологический диспансер имени академика Л.С. Барбараша». Объект исследования – процесс оказания амбулаторной медицинской помощи кардиологического профиля, предмет исследования – проблемы (причины, препятствия) процесса оказания амбулаторной медицинской помощи при БСК, влияющие на удовлетворенность пациента, единица наблюдения – пациент, ожидающий своей очереди на прием к врачу в поликлинике. Объем исследования составил 100 пациентов. Методы исследования – экспертные оценки, анкетирование пациентов.

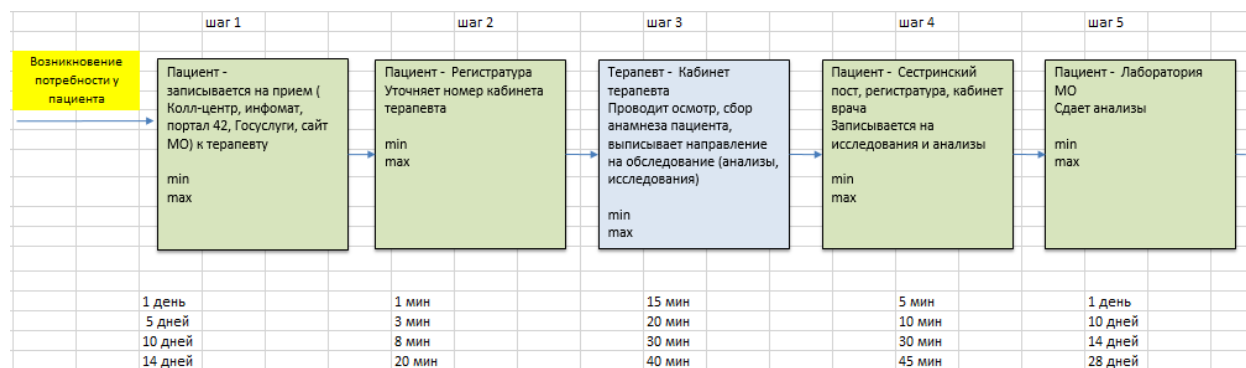


Рисунок 1 – Фрагмент картирования текущего состояния процесса получения амбулаторной медицинской помощи пациентам с ССЗ в КККД

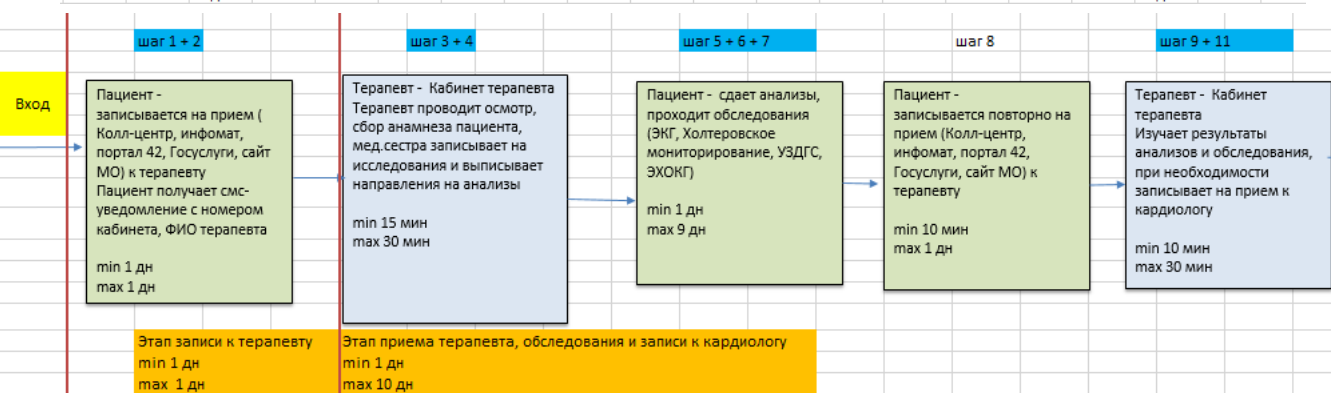


Рисунок 2 – Фрагмент картирования целевого состояния процесса получения амбулаторной медицинской помощи пациентам с ССЗ в КККД

Результаты исследования:

За основу авторами взята этапность представленная в ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»: инициирование проекта; планирование проекта; исполнение; контроль; завершение проекта. Этап исполнения проекта начался с картирования текущего состояния анализируемого процесса предоставления МП в амбулаторных условиях. Определено семнадцать последовательных шагов Пациента с указанием затраченного времени: от записи пациента на прием к терапевту до повторного осмотра кардиолога. Экспертами были детально рассмотрены все этапы процесса. Уставлено, что при разработке и внедрении мероприятий по устранению причин, вызывающих проблемы на различных этапах можно увеличить доступность оказания амбулаторной поликлинической помощи и повысить уровень удовлетворенности пациентов. Были сформулированы предложения для повышения доступности амбулаторной помощи.