

**ОТЧЁТ ГЛАВНОГО ВРАЧА**  
**ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 218 ДЗМ»**  
**О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**  
**ЗА 2020 ГОД ПО РАЙОНУ СЕВЕРНОЕ МЕДВЕДКОВО**  
**СЕВЕРО-ВОСТОЧНОГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ОКРУГА**

Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20.11.2019г. № 2365-К «По личному составу» главным врачом ГБУЗ «Городская поликлиника № 218 ДЗМ» назначена Парсаданян Нателла Эдуардовна.

**Информация о поликлинике**

Медицинская деятельность ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» осуществляется в соответствии с лицензионными требованиями и условиями.

В состав ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» входят поликлиника № 218 и 5 филиалов. На территории района «Южное Медведково» находится головное учреждение, на территории района «Бабушкинский» находится филиал №1, на территории района «Ярославский» - филиалы № 2 и № 5, на территории района «Лосиноостровский» филиал № 3, на территории района «Северное Медведково» - филиал № 4.

Всего к ГБУЗ «Городская поликлиника № 218 ДЗМ» для получения первичной медико-санитарной помощи прикреплено 296 038 граждан.

На протяжении последних пяти лет, в течение которых ведется точный учет прикрепленного населения, существенных изменений этого показателя не отмечается. Количество прикрепленного населения колеблется в пределах от 295 до 300 тысяч человек. При этом существует четкая тенденция старения наших пациентов: за последний год количество человек старше трудоспособного возраста увеличилось на 406, а с 2015 года – на 2863, что увеличивает нагрузку на поликлинику. Растет количество пожилых пациентов с множественными хроническими заболеваниями, и, как следствие, увеличивается с каждым годом число врачебных посещений, число необходимых исследований.

**I. Показатели здоровья населения**

1. Первичную медико-санитарную помощь населению района Северное Медведково оказывает филиал № 4 ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» по адресу: г. Москва, ул. Грекова, д.12
2. Численность прикрепленного к обслуживанию в филиале № 4 населения:

	<i>2020 год</i>
Всего населения: из них	53465
- мужчин	22810
- женщин	30655
-трудоспособного возраста	34345
- мужчин	16690
- женщин	17655

- женщин	17655
- старше трудоспособного возраста	19120
- мужчин	6120
- женщин	13000

Количество прикрепленного населения незначительно увеличилась, в сравнении с прошлым годом. Отмечается повышение количества населения трудоспособного возраста за счёт лиц трудоспособного возраста.

### 3. Показатели доступности и объемов лечебно-профилактической работы ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ»

Несмотря на то, что на основании Указа Мэра от 5 марта 2020 г. № 12-УМ «О введении режима повышенной готовности» (с последующими редакциями) первичная медико-санитарная помощь оказывалась преимущественно на дому, как врачами общей практики, так и врачами узкими специалистами доступность к врачам-специалистам в 2020 году зависела от распространённости новой коронавирусной инфекции в г. Москве. В мае-июне и в сентябре-октябре доступность в поликлинике снижалась, при уменьшении количества случаев заболевания Ковид – увеличивалась.

- средняя доступность терапевтов/ВОП в 2020 году 96.9%. В сравнении с 2019г. осталась на прежнем уровне.

- средняя доступность специалистов I уровня в 2020 году 94,7 % (возможность записи к специалистам 1-го уровня в уменьшилась на 6,1 % из-за месяцев подъёма уровня заболеваемости Ковид и привлечения узких специалистов к оказанию медицинской помощи на дому)

- средняя доступность специалистов II уровня в 2020 году 78,2% (возможность записи к специалистам 2-го уровня уменьшилась на 21,6%, что связано с низкой востребованностью врачей 2-го уровня в период пандемии и привлечения данных специалистов к оказанию медицинской помощи на дому )

Показатель обеспеченности населения первичной медико-санитарной помощью (в расчете на 1 жителя): 2,88 (в 2019 году- 2,57) , по городу Москве в 2020 г. – 2,5. Увеличение обращений в лечебные учреждения по поводу заболеваний связаны с возникшей в 2020г. новой коронавирусной инфекцией. Распределение посещений по поводу заболеваний в 2020г. - 88% (в 2019 году- 65%)..

### 4. Численность инвалидов, состоящих на учете в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ»:

<i>Группа инвалидности</i>	<i>Взрослые 18 лет и старше</i>	
	<i>2019</i>	<i>2020</i>

I группа	2626	2674
II группа	17079	17212
III группа	14966	15386
Всего	34671	35272

### 5. Диспансерное наблюдение инвалидов и участников ВОВ

Наименование	Участники ВОВ (кроме ИОВ)	Инвалиды ВОВ
Состоит под диспансерным наблюдением на начало отчетного года	128	30
Вновь взято под диспансерное наблюдение в отчетном году	5	1
Снято с диспансерного наблюдения в течении отчетного года	40	11
из них: выехало	3	0
Состоит под диспансерным наблюдением на конец отчетного года	93	20
в том числе по группам инвалидности: I	7	4
II	86	16
III		
Охвачено комплексными медицинскими осмотрами	93	20
Нуждались в стационарном лечении	30	4
Получили стационарное лечение из числа нуждавшихся	30	4
Получили санаторно-курортное лечение	8	3

### 6. Показатели заболеваемости.

<i>N</i> <i>n</i> / <i>n</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>2019 г</i>	<i>2020 г</i>	<i>Динамика изменений показателя</i>
1.	Зарегистрировано заболеваний - всего	248688	224265	90,2%
2.	Инфекционные и паразитарные болезни	1255	1004	80 %
3.	Новообразования - всего, из них:	21861	22160	101 %
3.1	Злокачественные новообразования	20057	19430	96,9%
4.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания и нарушения обмена веществ - всего, из них:	19616	19756	100,7%
4.1	Болезни щитовидной железы	6799	7545	110,9%
4.2	Сахарный диабет	11320	9212	81,4

пяти лет находится на стабильном уровне и составляет не более 7% от всех заболеваний органов дыхания и укладывается в 1% от общей заболеваемости.

Увеличение случаев заболеваемости новообразованиями связано с усилением онконастороженности при работе врачей, уменьшение сроков ожидания исследований и улучшением работы онкологической службы.

Структура смертности несколько отличается от структуры заболеваемости, на первом месте причин смерти остаются заболевания органов кровообращения, а на втором месте - онкология, что связано с увеличением продолжительности жизни. Показатели летальности в течение последних трех лет существенно не меняются.

## **II. Развитие материально- технической базы учреждения**

Медицинская помощь оказывается по более чем 20 направлениям в соответствии с медицинскими стандартами

В структуре поликлиники организованы следующие отделения:

- терапевтические отделения,
- консультативно-диагностическое отделение (кардиолог, невролог, офтальмолог, ревматолог, гастроэнтеролог, аллерголог-иммунолог, функциональная и ультразвуковая диагностика),
- эндокринологическое отделение,
- хирургическое отделение (уролог, оториноларинголог, колопроктолог, эндоскопия),
- отделение медицинской профилактики и Центр здоровья,
- 2 отделения медицинской помощи взрослому населению на дому,
- отделение лучевой диагностики,
- физиотерапевтическое отделение,
- дневной стационар.

На территории Городской поликлиники № 218 (адрес: проезд Шокальского, дом 8, стр.1) функционирует круглосуточный травматологический пункт для жителей СВАО (находится в составе ГБУЗ «ГКБ им. А.К. Ерамишанцева ДЗМ»), на территории филиала № 5 расположена женская консультация (находится в составе ГБУЗ «ГКБ № 40 ДЗМ») и на базе филиала № 2 стоматологическая поликлиника (находится в составе ГБУЗ «СП № 32 ДЗМ») .

На базе нашего АПЦ проводятся все необходимые виды исследований, в том числе и на высокотехнологичных аппаратах:

- 5 низкодозовых цифровых флюорографа,
- 3 низкодозовых цифровых и 2 аналоговых маммографа,
- 3 низкодозовых цифровых и 3 аналоговых рентгеновских аппарата.
- компьютерный мультиспиральный томограф.

В 2020г. получен новый цифровой Маммограф MX-600 New. Сформирован пакет документов для установки в филиале № 2.

-Также в головном учреждении и в каждом филиале проводятся УЗ-исследования на аппаратах среднего и экспертного класса (органы брюшной полости, мочевыделительной и репродуктивной систем, эндокринной системы, мягких тканей, суставов, молочных желез, лимфатической системы и пр.), в каждом филиале проводится ЭХО-кардиография, суточное мониторирование АД и

сердечного ритма и др. функциональные исследования. На базе головного учреждения проводится УЗДГ брахиоцефальных артерий, вен нижних конечностей, пункция щитовидной железы под контролем УЗД, эндоскопические исследования (гастроскопия, колоноскопия) с забором биопсийного материала. На все эти виды исследований организована предварительная запись в сроки, регламентированные территориальной Программой Государственных гарантий оказания медицинской помощи.

В 2020 году в учреждение было поставлено 5 новых аппаратов УЗИ-аппарата экспертного класса.

В целях соблюдения данной Программы и повышения доступности высокотехнологичных исследований нами ведется мониторинг нагрузки на медицинскую технику, что позволило значительно повысить количество исследований в 2020 году.

В 2020 году закуплено 303 единицы оборудования...

Приобретена медицинская мебель для кабинетов врачей, процедурных, медицинские

посты, мягкая мебель для зон комфортного пребывания.

Сформированы новые кабинеты врачей общей практики оснащены мобильными станциями врачей общей практики (офтальмоскоп, риноскоп, отоскоп, термометр, шпатель, тонометр и др).

При анализе эффективности использования медицинской техники в ГП № 218 в 2020 году установлено, что эффективность составляет 100%.

Техническое и метрологическое обслуживание медицинского оборудования поведено в установленные сроки.

Физический комфорт во время ожидания и получения медицинской услуги (создание комфортного микроклимата и эргономики в помещении: комфортная температура, достаточный уровень освещения, высокие гигиенические показатели, удобная мебель в холле ожидания и в кабинете врача) и эстетические аспекты комфорта (стильный дизайн и цветовые решения в холлах ожидания и кабинетах, позволяющие пациентам лучше справляться со стрессом во время посещения поликлиники) являются важной составляющей медицинской помощи.

### **III. Подготовка и повышение квалификации кадров**

Медицинскую помощь прикрепленному населению оказывают 331 врач (в 2019г. – 305) и 341 медицинских сестер (в 2019г. - 325). Все сотрудники являются гражданами РФ и имеют сертификат специалиста.

В поликлинике организовано 108 терапевтических участков для обслуживания территориального населения, на которых работают.

Прием в поликлиниках сейчас также ведут врачи общей практики, специалисты широкого профиля, обладающие знаниями в нескольких областях медицины (в оториноларингологии, офтальмологии, хирургии, кардиологии, неврологии, эндокринологии). При временном отсутствии врача-специалиста пациентов маршрутизируют к врачу той же специальности в филиал.

За последние 2 года обучение прошли 306 врачей и 67 медицинских сестёр.

### **Укомплектованность врачами-специалистами основных специальностей**

Специальность	Ставки	Физические лица	Укомплектованность по занятым ставкам
Врач-хирург	13	13	100 %
Врач-невролог	12	11	92 %
Врач-оториноларинголог	10	9	90 %
Врач-офтальмолог	10	9	90 %
Врач-уролог	9	9	100 %
Врач-эндокринолог	9	9	100 %

В прошедшем году произошли значительные изменения в профессиональной подготовке медицинских работников нашего города. В рамках реализации проекта «Московский стандарт поликлиники +» в целях предоставления москвичам равных возможностей при получении медицинской помощи, повышения ее доступности, был разработан стандартный набор врачей-специалистов, которые должны быть в каждом здании и минимум 1 врач узкой специальности на АПЦ.

#### Укомплектованность врачами-специалистами 2-го уровня

Специальность	Ставки	Физические лица	Укомплектованность по занятым ставкам
Врач-невролог	12	11	92 %
Врач-кардиолог	6	5	85 %
Врач-ревматолог	1	1	100 %
Врач-пульмонолог	2	2	100 %
Врач-гастроэнтеролог	1	1	100 %
Врач-аллерголог-иммунолог	1	1	100 %

Квалификационную категорию имеют 172 врача, что составляет 34%. ВЫСШУЮ квалификационную категорию имеют - 116 чел.; ПЕРВУЮ -36 чел., ВТОРУЮ – 20 чел.

Средний мед.персонал. 152 чел. имеют аттестационную категорию, ВЫСШУЮ квалификационную категорию имеют 103 чел.; ПЕРВУЮ - 38 чел.; ВТОРУЮ - 11 чел.;

В нашем АПЦ работает 13 кандидатов медицинских наук.

В 2020 году присвоен статус «Московский врач» врачу-кардиологу Белкорей О.С. и врачу-неврологу Приловой С.С. Сейчас в организации работают 6 врачей, обладающих этим статусом.

Также в учреждении работают 5 главных внештатных специалистов Департамента здравоохранения города Москвы по СВАО по 5 специальностям. В поликлинике постоянно проводятся врачебные и сестринские конференции, медицинские Советы, производственные совещания.

Работа поликлиники осуществляется по утвержденному комплексному плану мероприятий по обеспечению лечебно-профилактической помощи населению, в соответствии с Московской городской программой ОМС. Имеются планы заседаний Общественного Совета, производственных совещаний, план проведения тематических лекций для врачей и среднего медперсонала,

комплексный план по профилактике и снижению инфекционной заболеваемости, по улучшению оказания медицинской помощи ИОВ и УВОВ, планы работы отделений и др.

При Департаменте здравоохранения создано ГБУ Московский центр аккредитации и профессионального развития в сфере здравоохранения ДЗМ. Данный центр кадрового резерва подбирает наиболее квалифицированных специалистов в РФ и приглашает их на работу в московские поликлиники. Их профессиональные качества оцениваются на 3-ех ступенчатом экзамене, в который входит тестирование, оценка практических навыков и собеседование. В экзаменационную комиссию входят главные специалисты ДЗМ, профессора ведущих московских медицинских вузов, главные врачи поликлиник. ГБУ Московский центр аккредитации и профессионального развития в сфере здравоохранения ДЗМ. Это позволило значительно повысить укомплектованность «первичного звена» поликлиники.

Кроме этого теперь все наши врачи сдают сертификационные экзамены таким же образом, это серьезно стимулирует их постоянно повышать свой профессиональный уровень.

В 2020 году средняя заработная плата по основным категориям персонала составила:

- врачи - 173211,58 руб. (163141,1 руб. – 2019г.), из них:
- ВОП – 70298,9 руб. (157278,8 руб. – 2019г.)
- средний медицинский персонал – 81149,1 руб. ( 74395,9 руб. – 2019г.)
- прочие – 70298,9 руб. (62595,7 руб. – 2019г.)

Прирост по врачам составил 6 %, по средним медицинским работникам 8,4 %.

Бригадам, врачей и медицинских сестёр, работающих с Ковидными пациентами выплачено 51373,9 тыс.руб.

#### **IV. Совершенствование диагностической, лечебной, реабилитационной помощи и внедрение современных технологий**

С 2017 года наше учреждение перешло на работу с электронными амбулаторными картами в системе ЕМИАС. В настоящее время не требуется обязательное наличие карты на приеме, так как вся история посещений заложена в электронной карте. В прошедшем году была проведена большая работа по дальнейшей цифровизации медицинской документации. С помощью сотрудников МФЦ проведена оцифровка всех основных исследований, проводимых пациентам, и карт диспансерного наблюдения (ф. 0-30у). Также ЭМК подключена к лабораторному сервису. Все это позволяет в настоящее время любому жителю города Москвы, подключенному к portalу Госуслуг, получать информацию об оказанной ему медицинской помощи в полном объеме. Это дает возможность пациенту стать полноправным участником в тандеме врач-пациент.

В течение всего прошедшего года мы продолжали работать с нашими врачами по вопросу онконастороженности. Каждый выявленный случай онкологического заболевания был разобран на врачебной комиссии. В течение всего года неоднократно проводились врачебные конференции на эту тему, также наши врачи различных специальностей принимали участие в обучающих семинарах и совещаниях, проводимых Департаментом здравоохранения города

Москвы. К сожалению, большая часть запущенных случаев возникает в связи с поздним обращением за медицинской помощью. В 2020г. – 9, в 2019г. – 12 случаев. В связи с этим приобретает большое значение ежегодное прохождение диспансеризации или профилактического осмотра каждым пациентом.

В прошедшем году мы вошли в проект «Бережливая поликлиника». Берегающие технологии направлены на организацию труда сотрудников медицинской организации в целях повышения эффективности и качества оказания медицинской помощи нашим пациентам. Все проекты, внедренные в работу нашей поликлиники, были приняты и утверждены Департаментом здравоохранения. Особенно хочется отметить проект, предложенный отделением травматологии и имеющий большую социальную составляющую. Пациенты с переломами нижних конечностей теперь не добираются с большим трудом до травматологического пункта на повторные приемы, их осматривают на дому. Кроме этого, по желанию пациента, наши врачи сообщают о его состоянии в ТЦСО, и к нему прикрепляется на время маломобильного состояния социальный работник.

В новом году мы переходим на новый этап бережливых технологий – аудит качества организации работы по оказанию медицинской помощи. В декабре 2020г. проведена внутренняя оценка качества по 8 базовым критериям. Задача максимум достичь лидерских показателей по результатам внешнего аудита.

#### **Внедрение телемедицинских систем**

Для оптимизации работы Отделения лучевой диагностики и Отделения функциональной диагностики внедрены телемедицинские системы. ЕРИС /единый радиологический информационный сервис/ - высокотехнологичная и надежная информационная система, объединяющая рабочие места рентгенолаборантов, врачей-рентгенологов и диагностическую аппаратуру в единую сеть.

Система обеспечивает современную систему хранения получаемых в результате исследований изображений, описаний и заключений. ЕРИС состоит из единого центра обработки данных и подключенных к нему диагностических приборов (рентген, КТ, маммографы и т.д), расположенных в филиалах.

Снимки, сделанные в ходе обследований, автоматически сохраняются в архиве и могут быть загружены для повторного изучения не только врачом-диагностом, но и его коллегами из других медицинских центров, подключенных к ЕРИС, но и «узким» специалистом, также консультируются докторами-экспертами из Научно-практического центра медицинской радиологии.

#### **Программа по амбулаторному ведению пациентов с хроническими заболеваниями**

Значительную часть пациентов с самым высоким риском госпитализации составляют

пожилые пациенты с 2-мя и более хроническими заболеваниями

В поликлинике в рамках проекта ДЗМ выделены отдельные врачи для ведения пожилых пациентов (старше 60 лет) с тремя и более хроническими заболеваниями (артериальная гипертензия, ишемическая болезнь сердца, сахарный диабет II типа, бронхиальная астма, хроническая обструктивная болезнь легких, перенесенный инсульт, перенесенный инфаркт миокарда) с отдельным участком

500 пациентов. Первичный прием пациента составляет 40 минут, повторный 20 минут.

Для каждого пациента разрабатывается индивидуальный план диагностики и лечения, дают рекомендации по образу жизни, ведению дневника самоконтроля. Врачом ведется электронный регистр, консолидирующий информацию о состоянии пациентов и успешности их лечения.

Пациенты могут позвонить своему врачу или медсестре, чтобы получить необходимую консультацию или сообщить об ухудшении самочувствия.

Особенности работы выделенных врачей для хронических пациентов, страдающих множественными заболеваниями в том, что они должны обладать достаточным опытом и знаниями для ведения сложных коморбидных пациентов.

За время проекта отмечено снижение количества вызовов БСМП пациентов, состоящих в регистре, на 30% .

### **Организация медицинской помощи на дому**

С целью приема вызовов на дом оборудована единая диспетчерская (колл-центр), в его составе – телефоны для вызовов на дом и справочная.

В единой диспетчерской работают фельдшеры и медицинские сестры, которые принимают и обрабатывают вызовы. На основании алгоритмов приёма вызова и ведения пациентов эффективно фильтруются вызовы с точки зрения потребностей (вызов врача на дом, вызов ОНМП, посещение поликлиники).

- Колл-центр имеет ip-телефонию, которая сопровождается техподдержкой обслуживающей компанией , резервную аналоговую линию для приема вызовов от пациентов.

При сбоях в работе ip-телефонии прием вызовов незамедлительно переводится на резервную аналоговую линию для приема вызовов от пациентов. Активы от подстанций СМП принимаются на специально выделенные номера, с целью разгрузить линии приема звонков от населения.

- операторы Call-центра оснащены гарнитурами «хэндс фри», рабочие места сотрудников оснащены АРМами ЕМИАС с регистрацией вызовов в новой программе и передачей вызовов на планшеты работников. Регулярно осуществляется контроль за выполнением вызовов.

В ходе реализации мероприятий Московский стандарт поликлиники в мед. организации государственной системы здравоохранения г. Москвы оказывающих первичную медицинскую помощь взрослому населению на базе ГБУЗ ГП № 218 ДЗМ» с 1 июля 2018 года в ЕМИАС был внедрен сервис «Управление посещениями пациентов на дому» - СУПД.

Сервис предназначен для регистрации посещений на дому, распределения посещений по врачам, ведения отчетности.

После регистрации вызова диспетчером производится распределение посещений по территориальному признаку (по филиалам) с учетом количества вызовов.

Передача посещений врачу производится на планшетный компьютер Samsung Galaxy Tab A6

– мобильное автоматизированное рабочее место (МОБАРМ) для защищенного удаленного доступа к ЕМИАС.

Врачом производится прием в работу назначенного посещения, просмотр новых, текущих и выполненных посещений, просмотр адресов на карте, редактирование

актива.

Работа в МОБАРМЕ занимает 1-2 минуты.

Врачи и медицинские сестры также работают с планшетами.

Использование СУПД позволяет существенно сократить время на регистрацию вызова и передачу необходимой информации врачам и сводит к минимуму ошибки передачи данных.

При поддержке Правительства Москвы с 21.12.2020г. приказом Департамента здравоохранения города Москвы создана Единая медицинская справочная служба (ЕМСС) с единым номером телефона 122. Данная служба проводит прием и регистрацию обращений граждан для оказания ему медицинской помощи на дому как бригадами скорой, неотложной медицинской помощи, так и сотрудниками поликлиник, осуществляет запись, перенос и отмену записи на приём к врачам и обследования, предоставляет справочную информацию гражданам по вопросам оказания медицинской помощи в городе Москве. ЕМСС функционирует 7 дней в неделю по единому многоканальному телефону. Приём обращений по вызовам на дом проводится с 7:00 до 19:30, остальные услуги предоставляются в круглосуточном режиме. Теперь нет необходимости звонить в поликлинику по различным телефонам в зависимости от повода обращения. Служба ЕМСС даст информацию по всем вопросам и примет вызов на дом.

### **Патронажная служба**

С сентября 2017 года в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» в рамках проекта Департамента здравоохранения города Москвы по организации оказания медицинской помощи (патронажей) маломобильным группам населения на дому организована патронажная служба. Находится в составе отделения медицинской помощи взрослому населению на дому, централизована.

В течение дня организовано дежурство в поликлинике в кабинете патронажной службы (прием звонков, выписка лекарственных препаратов, решение возникающих вопросов).

В патронажной службе выделены 6 терапевтических участков. В регистре состоит 2037 пациентов. Под руководством заведующего патронажной службой работают 6 врачей, 6 медицинских сестер, 6 фельдшеров.

Врачебный патронаж осуществляется с помощью автомобильного транспорта.

Во время визита на дом врач патронажной службы формирует для каждого пациента патронажной службы индивидуальный план наблюдения, а также определяет потребность в консультации врачей-специалистов на дому. По каждому участку ведется регистр маломобильных пациентов, частота посещений устанавливается врачом индивидуально.

План посещений медицинской сестрой и фельдшером планируются врачами. Медицинским персоналом на дому осуществляются: патронажи, забор крови, ЭКГ, инъекции, перевязки на дому, вакцинация, адресная доставка лекарственных препаратов и др. - по результатам патронажных посещений врача.

Оснащение: кабинеты патронажной службы оснащены стационарной и внутренней телефонной связью. Все врачи имеют сотовые телефоны (при первом визите пациенту оставляется визитка с контактными данными).

Пациенты патронажной службы (законные представители) имеют возможность прямой телефонной связи с врачом патронажной службы для решения

организационных вопросов.

### **Онкологическое отделение.**

На основании приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 05 октября 2020 г. № 1163 «О совершенствовании деятельности онкологических отделений медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы, расположенных в Северо-Восточном административном округе» в целях дальнейшего совершенствования оказания медицинской помощи по профилю «онкология», реализации мер, направленных на повышение эффективности работы медицинских организаций по раннему выявлению онкологических заболеваний онкологическое отделение ГБУЗ «Городская поликлиника № 218 ДЗМ» передано в подчинение ГБУЗ «Городская клиническая онкологическая больница № 1 Департамента здравоохранения Москвы» (Центр амбулаторной онкологической помощи — Онкологическое отделение № 2).

### **Повышение комфорта пребывания в поликлинике**

В 2020 году в поликлинике в полном объёме реализован пилотный проект по повышению эффективности медицинских учреждений – «Московский стандарт поликлиники».

Мероприятия в поликлинике, реализованные в 2020 году

- Оптимизация работы Call-центра
- Развитие справочно-информационного отдела и входной группы
- В службу вызова на дом внедрена система «Мобильный АРМ», все врачи обеспечены планшетами с доступом в ЕМИАС
- Оперативный мониторинг работы МО с помощью системы видеонаблюдения и отзывов пациентов в интернете
- Видеоконференц-связь с пациентами (чтение лекций)
- Создание унифицированной системы навигации
- Создание зон комфортного ожидания приема дежурного врача
- Возможность записи к терапевтам улучшилась на 1,0%
- Возможность записи к специалистам 1-го ур. улучшилась на 2,1 %
- Возможность записи к специалистам 2-го ур. улучшилась на 2,6%
- Увеличение доли врачей общей практики
- Внедрение дежурного врача общей практики
- Совершенствование работы врачей для пациентов с множественными хроническими заболеваниями.
- Усиление службы патронажного ухода за маломобильными пациентами.

Городская поликлиника № 218 имеет современный дизайн. Навигация, информационные стенды, стойка информации, стены и др помещения оформлены в едином стиле.

С целью повышение удовлетворенности пациентов и доступности оказываемых услуг, увеличения эффективности и устранения существующих временных, финансовых и иных потерь организованы эффективные рабочие пространства (система 5S – концепция бережливого производства). Система 5S, включающая 5

этапов: Сортировка, Систематизация, Содержание в частоте, Стандартизация, Совершенствование необходима для создания оптимальных условий для выполнения операций, поддержание порядка, чистоты, аккуратности, экономии времени и энергии для повышении производительности.

Система 5S внедрена во всех кабинетах терапевтического отделения, Отделения медицинской профилактики и Центре здоровья, Отделения функциональной диагностики, кабинетах ЕРИС, медицинских постах, стойках информации.

Важной характеристикой, формирующей внутренний комфорт, доверие к медицинскому персоналу и чувство безопасности — ухоженность, классический внешний вид, консервативный и профессиональный стиль одежды у медицинских работников.

Разработан и внедрен единый стиль одежды для медицинских работников.

Организованы зоны комфортного ожидания приема дежурного врача.

Положительный эффект:

- Разделение потоков здоровых и больных пациентов
- Создание достаточного количества посадочных мест для ожидания приема
- Информирование пациентов о движении «живой» очереди через информационное табло
- Визуальный контроль пациентов, находящихся в очереди.

Физический комфорт во время ожидания и получения медицинской услуги (создание комфортного микроклимата и эргономики в помещении: комфортная температура, достаточный уровень освещения, высокие гигиенические показатели, удобная мебель в холле ожидания и в кабинете врача) и эстетические аспекты комфорта (стильный дизайн и цветовые решения в холлах ожидания и кабинетах, позволяющие пациентам лучше справляться со стрессом во время посещения поликлиники) являются важной составляющей медицинской помощи.

### **Работа по рассмотрению обращений граждан**

Число обращений по ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» – 1783 обращения.

из них:

- вопросы качества оказания медицинской помощи 6,5 % -115 обращений;
- вопросы льготного лекарственного обеспечения (отказ от замены, требование выписки лекарственных препаратов по торговому наименованию) - 4,5 % - 82 обращения;
- вопросы, связанные с новой коронавирусной инфекцией – 26 % - 461 обращение,
- вопросы разблокировки социальной карты – 21%- 379 обращений,
- вопросы по вакцинации от новой коронавирусной инфекции -19 %- 338 обращений,
- благодарности – 9,5 % - 168 обращений,
- вопросы справочного характера – 13,5 % - 240 обращений.

Все обращения пациентов рассматриваются в индивидуальном порядке.

В случае негативного содержания обращения, специалисты поликлиники вступают в диалог с пациентом и детализируют проблему для ее решения

Изучаются предложения граждан по улучшению работы поликлиники,

руководство использует обратную связь от пациентов для совершенствования оказания медицинской помощи.

Ежемесячно проводятся опросы пациентов по уровню удовлетворенности

качеством оказания медицинской помощи. В 2020 г. обработано 13917 анкет. Уровень удовлетворенности – в среднем 92,4%.

### **Работа в период пандемии новой коронавирусной инфекции.**

Недавно исполнился год с тех пор, как люди услышали о коронавирусе. По официальным данным, с марта в России выявили больше 2,7 миллионов случаев Covid-19 с 48,5 тысячами летальных исходов. Системе здравоохранения пришлось экстренно подстроиться под условия пандемии. Многие больницы перепрофилировали под коронавирусные стационары: изначально они не были готовы принимать столько заражённых, которых необходимо изолировать от остальных пациентов. Весной специально для больных Covid-19 начали строить инфекционные корпуса и временные госпитали на месте других объектов. Поликлиники были переведены на преимущественное оказание медицинской помощи на дому.

Сконцентрировавшись на экстренных случаях, временно приостанавливали плановый приём и проведение несрочных операций. Для работы с больными Covid-19 в «красную зону» привлекли медиков всех специализаций — от хирургов до гинекологов, а также студентов медицинских вузов. За время пандемии в стране погибло около 1700 медицинских работников. За это время ученые и медики многое узнали о том, как вирус взаимодействует с организмом нового хозяина. Сменилось несколько протоколов лечения болезни, создали вакцину.

2020 год был не простым, необычным, медицинским работникам пришлось работать в новых условиях и во время пандемии работать, невзирая на графики рабочего времени. Наши сотрудники делали всё, чтобы вовремя оказать медицинскую помощь пациентам. В мае-июне количество обращений в поликлинику доходило до 15 тысяч в день, количество вызовов на дом резко увеличилось до 800 в день (при обычном режиме работы до 120 вызовов в день).

С момента пандемии в отделении оказания медицинской помощи на дому ежедневно работают от 26 до 32 врачей всех специальностей, сформировано 18 бригад, обслуживающих пациентов с Covid-19. За 2020 год бригадами медицинских сестёр на дому взято более 170 тысяч мазков на Ковид. На территории обслуживания ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» выявлено 21 956 случаев заболевания новой коронавирусной инфекции. Всем была оказана необходимая помощь, выданы лекарственные средства, предоставленные Правительством Москвы. С 11 апреля 2020 г. в головном учреждении был открыт круглосуточный Амбулаторный центр компьютерной томографии, принимавший пациентов с Covid-19 всего города. За 2020г. в АКТЦ проведено 15 997 исследований. Пациенты со средней и тяжелой степенью поражения бригадами скорой медицинской помощи с приёма врача АКТЦ доставлялись в стационары города. В ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» в каждом здании открыты кабинеты забора биоматериала на ПЦР- исследование на Covid-19. Кабинеты работают в часы работы поликлиники.

Также в филиале № 5 открыт центр ИФА исследований, где производится забор крови на исследование наличия антител на Covid-19 в крови пациента.

С 05.12.2020г. в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» открыто 3 пункта вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19): в головном здании, филиалах 1 и 5.

Кабинеты вакцинации принимают пациентов ежедневно без выходных с 8:00 до 20:00. Записаться на вакцинацию можно на mos.ru; через мобильное приложение «Госуслуги Москвы», через мобильное приложение «Моя Москва», на emias.info через мобильное приложение «ЕМИАС.ИНФО», через портал госуслуг (в поле «Специалисты» выберите «Вакцинация от COVID-19»); в информационных киосках городских поликлиник; позвонив в пункт вакцинации.

Тем не менее, наше учреждение показало хорошие результаты — плановая работа велась в соответствии с потребностями наших пациентов.

Мы все видим снижение динамики по заболеваемости коронавирусной инфекции, но мы работаем в единой и слаженной команде. Как только эпидемиологическая ситуация позволит, мы быстро вернёмся к оказанию плановой помощи.

#### **Укрепление материально-технической базы**

Несмотря на пандемию, нам удалось провести ремонтные работы.

В 2020 году проведен ремонт холла, 1 и 2-го этажей, входной группы в головном здании, в филиале № 1 – подвального помещения и 1-го этажа, филиале № 5 – 1-го этажа.

Для сотрудников ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» в каждом здании выделены комнаты приёма пищи и отдыха, оборудованные необходимой бытовой техникой.

Ведется строительство нового здания филиала № 1 по ул. Ленской и пристройки к филиалу № 3.

Главный врач



Н.Э.Парсаданян