

# Годовой отчет главного врача ГБУЗ «ГП №191 ДЗМ» к.м.н., врача высшей категории М.В. Соколовой

## Информация о поликлинике

Медицинская деятельность ГБУЗ «ГП № 191 ДЗМ» осуществляется в соответствии с лицензионными требованиями и условиями.

В состав ГБУЗ «ГП №191 ДЗМ» входят поликлиника №191 и филиала. На территории района «Гольяново» находится филиал №1, филиал №4 и головное учреждение. На территории района Северное Измайлово находится филиал №2, на территории района Измайлово – филиал №3.

**Количество прикрепленного населения - 201 086 пациентов, из них к головному подразделению - 59 238 пациентов.**

Филиал №1

Количество прикрепленного населения - 40 024

**Филиал №2**

Количество прикрепленного населения - 38417

Филиал №3

Количество прикрепленного населения - 35812

Филиал №4

Количество прикрепленного населения - 27595

## Прикрепленное население филиал №2

Женщин – 22 283 (из них старше 8356 – старше трудоспособного возраста)

Мужчин – 16 134 (из них 5570 – старше трудоспособного возраста)

## Доступность:

В 2018 году находилась на стабильно высоком уровне.

- средняя доступность терапевтов/ВОП в 2018 году 96.9% (возможность записи к терапевтам улучшилась на 1.0%)

- средняя доступность специалистов I уровня в 2018 году 98,20% (возможность записи к специалистам 1-го ур. улучшилась на 2.1 %)

- средняя доступность специалистов II уровня в 2018 году 98,71% (возможность записи к специалистам 2-го ур. улучшилась на 2,6% )

## Посещения в поликлинике:

По АЦ – 1 027 686 посещений в 2018 году,

**из них – по заболеванию 759 599 (73,9%)**

(диспансерное наблюдение, в том числе к патронажным пациентом 64%, неотложные – 19%, активные 17%)

**профилактические – 268 087 (26,1%):**

(проф. осмотры – 43%, вакцинация – 36%, диспансеризация – 18%, осмотр в Центре здоровья – 3%).

## Диспансеризация

План по диспансеризации определенных групп населения выполнен в 2018 году на 99,8%

Прошли диспансеризацию 41 398 чел,

из них – женщины 27 842 (67,2%),

мужчины – 13 556 (32,8%).

План по посещениям с профилактической целью выполнен на 105%,  
План по проведению периодических осмотров выполнен на 87%.

### **Вакцинация**

Все планы по вакцинации на 2018 год выполнены на 100%.

### **Основные показатели. Инвалиды и участники ВОВ**

<b>Наименование</b>	<b>Участники ВОВ (кроме ИОВ)</b>	<b>Инвалиды ВОВ</b>
Состоит под диспансерным наблюдением на начало отчетного года	100%	100%
Вновь взято под диспансерное наблюдение в отчетном году	0%	0%
Снято с диспансерного наблюдения в течении отчетного года	30%	28%
из них: выехало	5%	2%
Состоит под диспансерным наблюдением на конец отчетного года	100%	100%
в том числе по группам инвалидности: I	56%	73%
II	36%	27%
III	8%	0%
Охвачено комплексными медицинскими осмотрами	100%	100%
Нуждались в стационарном лечении	35%	88%
Получили стационарное лечение из числа нуждавшихся	100%	100%
Получили санаторно-курортное лечение	5%	2%

### **Показатели заболеваемости:**

Регистрация заболеваний в 2018 году – увеличилась на 6% по сравнению с 2017 году в связи: с повышением качества работы в проекте «Ведение пожилых пациентов с множественными хроническими заболеваниями», улучшением качества диагностики, повышением выявляемости заболеваний, увеличением численности регистра на 2837 человек, также с увеличением количества пациентов старше трудоспособного возраста в регистре прикрепленного населения.

Показатели заболеваемости по структуре находятся на уровне средне-городских показателей.

В структуре заболеваемости взрослого населения:

ПЕРВОЕ место занимают болезни системы кровообращения, составляют - 27 %.

На ВТОРОМ месте болезни органов дыхания составляют - 19 % .

На ТРЕТЬЕМ месте болезни костно-мышечной системы и составляют - 11,2 %.

На ЧЕТВЕРТОМ месте болезни органы пищеварения - 10,9 % .

### **Кадры**

В поликлинике работают 502 человека, из них 179 врачей 209 чел. среднего медицинского персонала.

В поликлинике организовано 96 терапевтических участков для обслуживания территориального населения.

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). За последние 2 года обучение прошли 29 человек.

В настоящее время работают 49 человек.

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

Специальность	Ставки	Физические лица	Укомплектованность по занятым ставкам
Врач-хирург	10	9	100%
Врач-невролог	9	9	100%
Врач-оториноларинголог	6	5	91,6%
Врач-физиотерапевт	3	3	100%
Врач-кардиолог	5	4	80%
Врач-эндокринолог	7	7	100%

Квалификационную категорию имеют 70 врачей, что составляет 34%. ВЫСШУЮ квалификационную категорию имеют - 50 чел.; ПЕРВУЮ -8 чел. Имеют сертификаты - 208 чел. - 100 %.

Средний мед.персонал из 292 чел. 86 чел. имеют аттестационную категорию, что составляет 30 %. ВЫСШУЮ квалификационную категорию имеют 51 чел.; ПЕРВУЮ - 31 чел.; ВТОРУЮ - 4 чел.; имеют сертификаты 235 из 235 чел. (100%).

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.

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

В 2018 году в поликлинике реализован пилотный проект по повышению эффективности медицинских учреждений – «Московский стандарт поликлиники». Одной из целей «Московского стандарта поликлиники» является создание комфортных условий для врача и пациента.

Городская поликлиника №191 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 повышения 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.

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

Число обращений по АЦ – 683 обращения. из них – 19%-130 обращений – благодарности.

Тематика обращений:

1 место-запись на прием к специалистам второго уровня.

2 место-вопросы льготного лекарственного обеспечения (отказ от замены, требование выписки лекарственных препаратов по торговому наименованию)

3 место – справочный характер

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.

### **Опросы:**

Обработано 13917 анкет.

**Уровень удовлетворенности – в среднем 92,4%.**

### **Материально-техническая база учреждения**

Диагностическое оборудование: рентгеновские аппараты, флюорографы, маммографы, компьютерный томограф. Эндоскопическое оборудование: видеогастроскопы, колоноскопы; ультразвуковое оборудование: системы ультразвуковой визуализации, спирографы, электрокардиографы.

### **Доступные исследования в АПЦ:**

Доступные методы исследования: УЗИ органов брюшной полости, забрюшинного пространства, мягких тканей, лимфатических узлов, органов малого таза, молочных желез, щитовидной железы, ультразвуковая доплерография сосудов верхних и нижних конечностей, аорты., рентгенография, флюорография, маммография, КТ, в том числе с контрастированием, лабораторные и функциональные методы исследования (ЭКГ, СМАД, ХМ, ЭХО-КГ, ФВД).

В 2018 году закуплено 109 единиц оборудования.

Техническое и метрологическое обслуживание медицинского оборудования проведено в установленные сроки.

Приобретена медицинская мебель для кабинетов врачей, процедурных, медицинские посты, мягкая мебель для зон комфортного пребывания.

**Кабинеты врачей общей практики оснащены мобильными станциями врачей общей практики (офтальмоскоп, риноскоп, отоскоп, термометр, шпатель, тонометр и др). – закуплено 25 станций**

В кабинеты дежурного врача, отделения медицинской профилактики, отделения функциональной диагностики закуплены мобильные компьютерные электрокардиографы Easy ECG (телемедицинские системы дистанционной регистрации и централизованного анализа ЭКГ),

В отделение функциональной диагностики дополнительной закуплены 10 регистраторов суточного мониторирования ЭКГ по ХОЛТЕРУ.

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

В структуре поликлиники организованы следующие отделения:

- терапевтические отделения,
- кардиологическое отделение,
- неврологическое отделение,
- эндокринологическое отделение,
- консультативно-диагностическое отделение,
- офтальмологическое отделение,
- оториноларингологическое отделение,
- хирургическое отделение,
- отделение медицинской профилактики и Центр здоровья,
- отделение медицинской помощи взрослому населению на дому,
- отделение лучевой диагностики,
- отделение функциональной диагностики,
- эндоскопия
- дневной стационар

На территории Городской поликлиники №191 (адрес: Алтайская ул, дом 13) расположена женская консультация (находится в составе ГБУЗ «ГКБ имени Д.Д. Плетнева).

#### **Участие в массовых Акциях**

В 2018г. в отделение медицинской профилактики продолжалась активная работа по санитарному просвещению населения, обучению нормам здорового образа жизни. Проведены тематические Дни открытых дверей (приняло участие 1800 человек).

- Всемирный день борьбы против рака – число участников 58
- Всемирная неделя борьбы с глаукомой - число участников 92
- Всемирный день здоровья- число участников 145
- Всемирный день борьбы с Артериальной Гипертонией - число участников 83
- Всемирный день отказа от курения- число участников 58
- Всемирный день борьбы с гепатитом- число участников 43
- Всемирный день сердца- число участников 52
- Месячник к Международному дню пожилых людей- число участников 31
- Международный день без табака-число участников 219
- Всемирный день борьбы с инсультом -число участников 138
- Всемирный день борьбы с сахарным диабетом -число участников 222
- Международный день легочного здоровья- число участников 103
- Всемирный день борьбы со СПИДом - число участников 52
- Всемирный день борьбы с туберкулезом- число участников 185
- Всемирный день мужского здоровья -число участников 37
- Всемирный день почки – число участников 43
- Всемирный день донора- число участников 58
- Московская неделя профилактики ВИЧ-инфекции -число участников 43

Организовано активное привлечение населения для проведения профилактических осмотров, диспансеризации, обследования в Центре здоровья.

В поликлинике организованы кабинеты вторичной профилактики инсульта и инфаркта. Основной целью данных кабинетов является снижение заболеваемости и смертности от острого инфаркта миокарда и инсульта.

В кабинетах разрабатываются и осуществляются реабилитационные и профилактические мероприятия индивидуально для каждого пациента, рекомендации лечащему врачу с целью предотвращения повторных инсультов и инфарктов.

### **Школы**

В целях развития и совершенствования деятельности в области профилактики заболеваний и пропаганды здорового образа жизни, улучшения качества оказания медицинской помощи, повышения информированности населения в вопросах ведения ЗОЖ и профилактики заболеваний в Отделение медицинской профилактики организованы школы здоровья:

Школа для пациентов с сахарным диабетом

Школа для пациентов с Артериальной гипертензией

Школа для пациентов с сердечной недостаточностью

Школа для пациентов на хроническом диализе

Школа по отказу от курения

Школа для пациентов с заболеванием суставов и позвоночника

Школа здорового образа жизни

Школа по профилактике инсульта

Школа по глаукоме, катаракте

Гастрошкола

За год в школах проходит обучение более 1300 человек.

В 2018 году в период с марта по сентябрь на базе Городской поликлиники №191 проводились массовые онкологические скрининги (анализ крови на наличие предрасположенности к раку молочной железы и раку яичников (BRCA1, BRCA2) анализ крови ПСА - на наличие предрасположенности к раку предстательной железы:) в рамках Масштабной программы Департамента здравоохранения города Москвы по раннему выявлению онкологических заболеваний «Я выбираю здоровое будущее».

В скрининге принимало участие 5209 человек. У 45 человек впервые выявлены злокачественные новообразования.

Городская поликлиника №191 активно участвовала в проекте «Московское здоровое лето» (проведены консультации 3200 чел.).

### **Московское долголетие**

Городская поликлиника №191 активно участвует в проекте «Московское долголетие».

#### **Мероприятия в поликлинике, реализованные в 2018 году**

- Оптимизация работы Call-центра
- Развитие справочно-информационного отдела и входной группы
- Внедрение стандарта организации рабочего пространства по принципу 5С на стойке информации, мед. посту и в кабинете дежурного врача
- 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
- Внедрение выделенного врача для пациентов со множественными хроническими заболеваниями
- Создание службы патронажного ухода за маломобильными пациентами
- Работа кабинета паллиативной медицинской помощи

### **Хроники**

Значительную часть пациентов с самым высоким риском госпитализации составляют пожилые пациенты с 2-мя и более хроническими заболеваниями

С 2016 года 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. Они эффективно фильтруют вызовы с точки зрения потребностей (вызов врача на дом, вызов ОНМП, посещение поликлиники).

- колл-центр имеет ip-телефонию, которая сопровождается техподдержкой.. 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 № 191 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.

Врач патронажной службы создает себе новое посещение или повторное посещение (внутренний актив), формирует маршрут медицинской сестре: назначает новое/повторное посещение на определенную дату, передает назначения (забор крови, инъекции, перевязки и др.)

Медицинская сестра патронажная в роли медицинского работника имеет возможность просматривать посещения, назначения, вносить результаты посещений.

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

### **Патронажная служба**

С сентября 2017 года в ГБУЗ «ГП №191 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..

Часы работы: будние дни 8.00-20.00, суббота-9.00-14.00 В течение дня организовано дежурство в поликлинике в кабинете патронажной службы (прием звонков, выписка лекарственных препаратов, решение возникающих вопросов).

В патронажной службе выделены 4 терапевтических участка. В регистре состоит 2219 пациентов. Работают 4 врача, 7 медицинских сестер, 1 фельдшер.

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 планируются врачами. Медицинской сестрой 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.

### **Паллиативная медицинская помощь**

В связи с необходимостью оказания паллиативной медицинской помощи в амбулаторных условиях в январе 2017г. в ГБУЗ «ГП №191 ДЗМ» был организован кабинет паллиативной медицинской помощи. Врач-терапевт кабинета осуществляет прием пациентов с генерализованными проявлениями злокачественных новообразований, терминальной стадией развития хронических заболеваний терапевтического профиля, пациентов с тяжелыми последствиями травм и нарушениями кровообращения мозга, с формами деменции, болезнью Альцгеймера конечной стадии.

Врачам-терапевтам участковым и врачам-специалистам оказывается консультативная помощь, проводятся совместные осмотры по вопросам паллиативной медицинской помощи, в том числе по вопросам оказания рациональной терапии пациентам, страдающим



хронической формой болевого синдрома, по вопросам назначения наркотических и психотропных средств.

Прием пациентов Городской поликлиники и филиалов осуществляется на дому и амбулаторно.

Маломобильные пациенты обслуживаются на дому.

### **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.

**В отделении Функциональной диагностики посредством телемедицинской системы /мобильных компьютерных электрокардиографов Easy ECG/** проводится дистанционная регистрация и централизованный анализ ЭКГ.

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

В 2018 году проведен ремонт 1, 2, 5 и 7 этажей, входной группы Городской поликлиники №191, в филиале №1 - 1, 2 и 4 этажей и в филиале №3 в едином стиле Московского стандарта поликлиник.. Филиал №4 включен в титульный лист проведения капитального ремонта.

После ремонта открылись:

- модернизированное отделение Медицинской профилактики и Центр здоровья в Городской поликлинике №191,
- отделения врачей общей практики в Городской поликлинике №191, филиале №1, филиале №3.
- дневной стационар в филиале №1,
- отделение эндоскопии в соответствии с современными требованиями в Городской поликлинике №191.

Отделения оснащены современным оборудованием и медицинской мебелью. Приобретена медицинская мебель для кабинетов врачей, процедурных, медицинские посты, мягкая мебель для зон комфортного пребывания.

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.

**Москва, 12 марта 2019г.**