

АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАТУРЫ В РАБОТУ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Т.В. Баранова, А.С. Лутиков, Н.В. Васильева

Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова,
Городская поликлиника № 142, Москва

E-mail: barto007@rambler.ru

Представлены результаты анализа внедрения системы электронной регистратуры в поликлиниках Москвы в связи с возросшей нагрузкой, расширением функций и перераспределением потоков пациентов.

Ключевые слова: поликлиника, электронная регистратура, анализ работы.



С целью выявления рисков, связанных с внедрением системы электронной регистратуры в работу поликлиник, на базе Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Городская поликлиника (ГП) № 142 Департамента здравоохранения Москвы проведено пилотное исследование, задачами которого являлись:

- информационный поиск путей решения проблемы;
- анализ информационных потоков в ГП № 142 до внедрения системы электронной регистратуры;
- анализ фактического состояния информационных потоков;
- определение рисков, связанных с фактическим состоянием записи на прием к врачу;
- подготовка корректирующих мероприятий.

Для решения поставленных задач был использован комплекс методов: теоретический анализ ли-

тературы; анкетирование; наблюдение; беседа; методы математической статистики.

С целью выяснения мнений пациентов о внедрении электронной регистратуры, а также их ожиданий в ГП № 142 была разработана анкета. Анкетирование было анонимным, рандомизированным. В анкетировании приняли участие 100 человек. Анкета состояла из 15 вопросов, содержащих закрытые и комбинированные варианты ответов.

Респондентам было предложено высказать свое мнение о том, увеличило ли внедрение системы электронной регистратуры доступность записи на прием к врачу, выразить свое отношение к данному нововведению, а также указать предпочтительный способ записи.

Теоретический анализ проблемы позволил сделать ряд выводов:

1. Электронная регистратура представляет собой информационный комплекс, включающий в себя электронные терминалы (инфоматы) и общую базу данных. Внедрение электронной регистратуры позволяет перевести в электронный вид одну из приоритетных государственных услуг «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (№ 19 согласно перечню, утвержденному Постановлением Правительства № 1993 от 17.12.09).

2. Внедрение электронной регистратуры происходит повсеместно в рамках модернизации здравоохранения.

3. Представленные в открытых источниках описания внедрения электронной регистратуры были получены в ходе исследований, проведенных в различных регионах России. В Москве данных о проведении подобных исследований нет. Не представлено и результатов внедрения.

4. Электронная регистратура призвана оптимизировать порядок обращения пациента за медицинской помощью.

Однако процесс внедрения сопряжен с возникновением ряда проблем как чисто технического, так и организационного уровня.

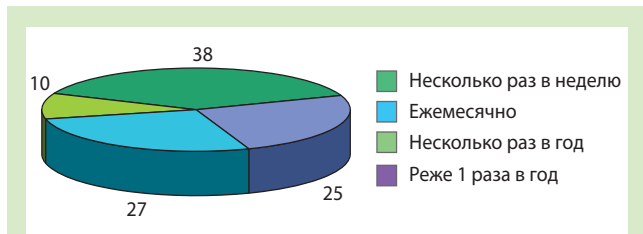


Рис. 1. Частота (в %) посещения поликлиники

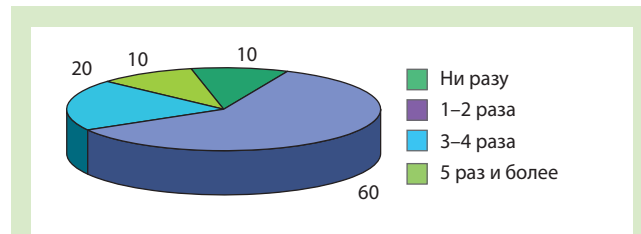


Рис. 2. Частота (в %) посещения поликлиники

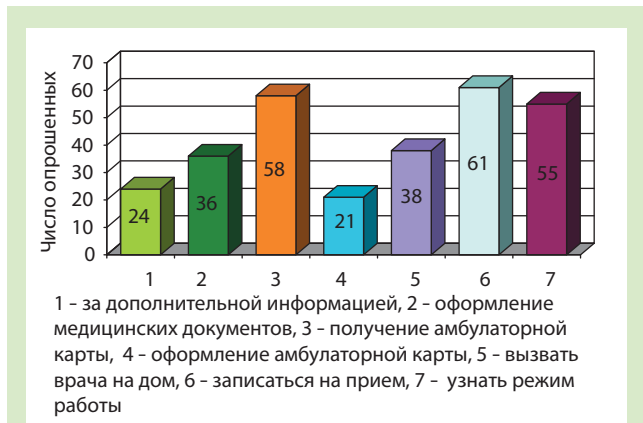


Рис. 3. Причины обращений в регистратуру



Рис. 4. Результаты (в %) обращения в регистратуру

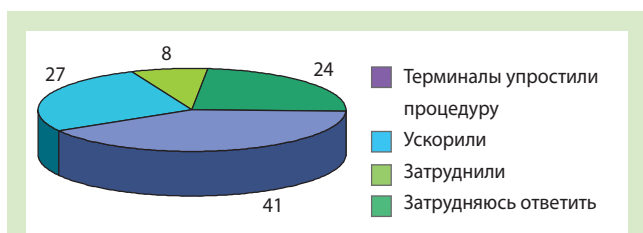


Рис. 5. Оценка пациентами (в %) получения талонов при использовании электронных терминалов

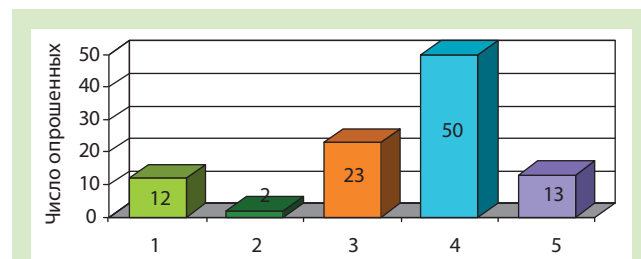


Рис. 6. Оценка пациентами (в %) помощи со стороны медицинских регистраторов

Анализ полученных данных показал (рис. 1), что практически половина (48%) респондентов сталкиваются с работой регистратуры не реже 1 раза в месяц, т.е. их мнение основано не только на теоретических представлениях о том, как им хотелось бы, чтобы их обслужили, но и на практическом опыте общения с медицинскими регистраторами.

Согласно полученным данным, 90% опрошенных при посещении поликлиники обращаются в регистратуру (рис. 2), что свидетельствует о востребованности услуг регистратуры как подразделения поликлиники.

На рис. 3 представлены причины обращений в регистратуру. Основная из них – запись на прием. Зная эти данные, можно планировать дальнейший объем услуг, оказываемых регистратурой.

Подавляющее большинство респондентов (61%) довольны работой регистратуры и оценивают результат обращения в нее на «хорошо» и «отлично» (рис. 4). Однако 5% опрошенных недовольны, что

указывает на необходимость дальнейшей работы по улучшению предоставляемых услуг.

Довольны результатами обращения за талонами при использовании электронных терминалов 68% респондентов, но 8% считают, что использование терминалов затруднило получение талонов к врачу. 25% проанкетированных затруднились с ответом, т.е. мнения о доступности записи к врачам с использованием электронной регистратуры неоднозначны (рис. 5).

Самостоятельно могут пользоваться электронными терминалами самозаписи 77% опрошенных, но почти каждый 4-й не умеет ими пользоваться, что может сказаться на доступности записи к врачам для этой категории граждан и как следствие – снизить удовлетворенность предоставляемыми услугами.

Нуждаются в помощи при пользовании терминалами самозаписи 30% опрошенных. Почти каждый 4-й обращается за помощью к медрегистратору, а каждый 5-й – к другим пациентам.

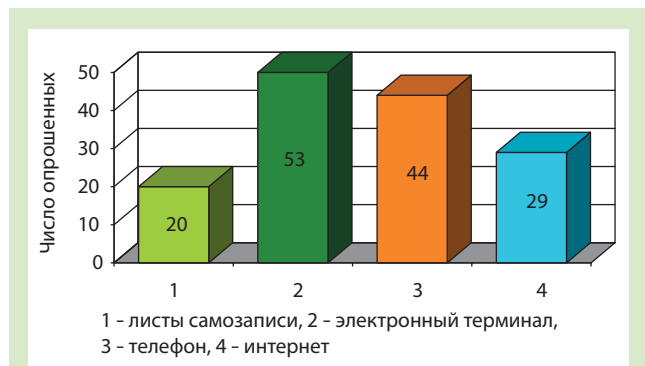


Рис. 7. Предпочтительность (в %) видов записи на прием

Подавляющее большинство респондентов (86%) удовлетворены помощью медицинских регистраторов, 2% недовольны, 12% затруднились с ответом (рис. 6).

Из принявших участие в анкетировании 66% одобряют введение электронных терминалов, 13% не одобряют. 19% относятся к нововведению безразлично, что тоже можно оценить, как неодобрение самозаписи через электронные терминалы; 2% не видят смысла в такого рода услуге, так как в указанное в талоне время они не попали к врачу. 42% ответили, что прием им стал доступен в течение 2 дней после записи, 38% смогли попасть на прием на следующей неделе, а 7% не смогли записаться на прием, т.е. всего 7% опрошенных не смогли получить талон на прием к врачу, используя электронную самозапись, а 93% беспрепятственно могут записаться к нужному специалисту, что, несомненно, является высоким показателем доступности, а следовательно, подтверждает эффективность внедрения электронной регистратуры.

Более половины опрошенных (53%) отдали предпочтение записи именно через электронный терминал (рис. 7). Дистанционную запись предпочли 73%. 20% выбрали вариант ответа «Листы самозаписи», т.е. число лиц, испытывающих затруднения в работе с инфоматами, нуждающихся в дополнительной помощи и негативно оценивающих внедрение электронной регистратуры, совпадает. Для повышения удовлетворенности этой категории граждан услугами поликлиники и необходима разработка корректирующих мероприятий.

В анкетировании приняли участие почти в 2 раза больше женщин, чем мужчин. Основной контингент лиц, обслуживаемых поликлиникой, составляют пациенты, которые пользуются ее услугами более 10 лет (59%).

Выяснилось, что электронная регистратура создала массу проблем, которые явились системными. Они не связаны непосредственно с внедрением электронной регистратуры, но прямо или косвенно зависят от изменения порядка работы регистра-

туры из-за внедрения информационных терминалов.

Для снижения рисков, связанных с потерей информации, целесообразно принять комплекс мер, направленных на:

- недопущение утраты амбулаторных карт в связи с их изъятием пациентами;
- возврат амбулаторных карт после приема из структурных подразделений и кабинетов врачей;
- возможность получения дубликатов результатов исследований;
- перевод амбулаторных карт пациентов в электронный вид;
- разработку новой системы маркировки амбулаторных карт (цветовая, штрих-кодирование) и их хранение в картохранилище.

Для снижения рисков, связанных с задержкой или недостоверностью информации, целесообразны следующие меры:

- отработать алгоритм взаимодействия с кадровой службой для предупреждения потери информации об отпусках сотрудников, их отсутствии по болезни, из-за командировок и т.п.;
- ввести персональную ответственность сотрудников за достоверность вносимых в амбулаторные карты пациентов персональных данных (Ф.И.О., адрес, номер страхового полиса, страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС), категория льгот и т.п.).

Результаты наблюдения показали, что при внедрении системы электронной регистратуры, возникают проблемы в прохождении информационных потоков. Не все пациенты готовы принять новый вид записи на прием. Существует проблема доступности новой системы для людей, не умеющих пользоваться электронными терминалами. Эти затруднения характерны для любой из регистратур амбулаторно-поликлинических учреждений, в которых внедряется система электронной регистратуры. Разработанный комплекс корректирующих мероприятий возможно применять и в других поликлиниках Москвы, так как в нем учтены все направления, требующие иного подхода к работе регистратуры в целом.

Таким образом, согласно полученным данным:

- внедрение электронных систем самозаписи проводится во многих регионах России; результаты его приводятся в открытых источниках; в целом внедрение таких систем было встречено положительно как пациентами, так и сотрудниками учреждений здравоохранения; однако в доступной литературе нет результатов внедрения информационных

систем самозаписи в столичных учреждениях здравоохранения, что указывает на актуальность проведенной работы;

- анализ информационных потоков до внедрения электронной регистратуры в работу ГП № 142 выявил ряд существенных недостатков в организации работы регистратуры; совокупность этих проблем и их характерность для регистратуры любого лечебно-профилактического учреждения сделали необходимым внесение изменений в организацию записи пациентов на прием;
- при проведении анализа фактического состояния информационных потоков в ГП № 142 выяснилось, что пациенты положительно оценивают нововведение и готовы в дальнейшем пользоваться системой электронной регистратуры, в том числе – дистанционно; медицинские регистраторы также положительно оценивают внедрение этой системы; в результате была создана схема записи на прием к врачам после внедрения системы электронной регистратуры;
- однако анализ фактического состояния записи пациентов на прием к врачу показал, что электронная регистратура создала массу системных проблем; это привело к необходимости перераспределения информационных потоков, что, в свою очередь, создало риски для работы поликлиники в целом (потеря, задержка или недостоверность информации); наличие рисков потребовало разработки корректирующих мероприятий;
- для устранения рисков был разработан план корректирующих мероприятий по каждому из направлений; при его составлении учитывались значимость угроз, последовательность и срочность принятия мер; данный перечень разрабатывался с учетом особенностей и фактического состояния ГП № 142.

Результаты проведенной работы, несомненно, найдут применение в практическом здравоохранении.

Рекомендуемая литература

Бурляев И. Принципы построения и перспективы использования электронной регистратуры в учреждениях здравоохранения (опыт автоматизации) // Госбук. – Электрон. изд., 01.03.2011. – Режим доступа к изд.: URL: <http://www.gosbook.ru/node/17266>

Голенков А.В., Ульянова И.Н., Аверин А.В. и др. Результаты внедрения электронной регистратуры в работу многопрофильной больницы // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиз. – 2011; 12. – Электрон. изд. – Режим доступа к изд.: URL: <http://www.mcfr.ru/journals/34/311/64197/64199/>

Гусев А.В. Обзор решений «Электронная регистратура» // Врач и информационные технологии. – 2010; 6. – Электрон. изд. – Режим доступа к изд.: URL: <http://hl7.ru/?p=1026>

Гусев А.В. Сколько стоит «электронная регистратура»? // Врач и информационные технологии. – 2011. – Электрон. изд. – Режим доступа к изд.: URL: <http://www.cnews.ru/reviews/free/publichealth2011/articles/articles23.shtml>

Постановление Правительства Москвы от 7 апреля 2011 г. № 114 – ПП «О Программе модернизации здравоохранения города Москвы на 2011–2012 годы» (с изменениями от 05.06.12).

Петрова А. Электронная регистратура // Здравоохранение. – 2011. Приложение № 106 (4647). – Электрон. изд. – Режим доступа к изд.: URL: <http://www.kommersant.ru/doc/1652984>

Практика внедрения системы электронной регистратуры. Организация работы медицинских отделений и служб // Управление ЛПУ в вопросах и ответах. – 2012; 5. – Электрон. изд. – Режим доступа к изд.: URL: <http://www.zdrav.ru/library/publications/detail.php?ID=71658>

Свиридова М.А. Введение инновационной технологии предварительной электронной записи на консультативные приемы в поликлинике // Главная медицинская сестра. – 2010; 10: 21–25.

ANALYSIS OF INTRODUCING AN ELECTRONIC REGISTRY INTO THE WORK OF AN OUTPATIENT INSTITUTION

T.V. Baranova, A.S. Lutikov, N.V. Vasilyeva

I.M. Sechenov First Moscow State Medical University; City Polyclinic One Hundred and Forty-Two, Moscow

The paper gives the results of introducing an electronic registry system in Moscow polyclinics due to their increased load, expanded functions, and redistributed patient streams.

Key words: polyclinic, electronic registry, work analysis.



Журнал «Фармация» предлагает руководителям фарминдустрии, сотрудникам аптек, преподавателям и студентам уникальную информацию о проектах фармакопейных статей, научных исследованиях в области контроля качества лекарственных средств. С журналом «Фармация» вы всегда будете в курсе самых новейших достижений фармацевтической науки



ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
«РУССКИЙ ВРАЧ»

Подписаться можно с любого месяца
Подписной индекс по каталогу «Роспечать» – 71477
по каталогу «Пресса России» – 44772
по каталогу «Почта России» – 73175
Подписка на электронную версию
журнала на сайте www.rusvrach.ru