

Стратегічний план розвитку

КНП "Центр первинної медико-санітарної допомоги "Північний" РМР

Необхідність організаційних змін у сфері охорони здоров'я зумовлена потребою адаптації органів управління та закладів охорони здоров'я до зовнішніх та внутрішніх викликів, а також необхідності зміни шляхів і способів виконання їх діяльності, спрямованої на задоволення мінливих суспільних потреб. Внаслідок стрімкого розвитку нових технологій, зростання споживчого попиту, на медичні і соціальні послуги організації соціальної сфери, в тому числі і охорони здоров'я, сьогодні відчувають значний тиск, викликаний необхідністю постійно адаптуватися до мінливих суспільних потреб і вимушені вносити відповідні корективи у свою діяльність. Зміни відбуваються на всіх рівнях системи охорони здоров'я та впливають безпосередньо на організацію надання послуг з охорони здоров'я та медичного забезпечення.

Планування процесу впровадження організаційних змін у сфері охорони здоров'я є ключовим етапом для покращення діяльності підприємства охорони здоров'я, спрямованої на задоволення суспільних потреб та досягнення успіху.

Місія

Збереження здоров'я та зниження захворюваності населення через попередження хвороб та просування здорового способу життя. Формування у населення довіри до КНП "ЦПМСД "Північний" РМР та зміни розуміння ролі підприємства охорони здоров'я.

Бачення

Стати одним з найкращих медичних закладів у м. Рівне в якості надання медичних послуг первинного рівня, амбулаторно-поліклінічної (вторинної) медичної допомоги, створення комфорту та задоволення потреб пацієнтів на основі інноваційних технологій.

Стати фінансово спроможним ЦПМСД з стабільними джерелами надходжень в бюджет підприємства від: оплат за обслуговування населення (НСЗУ), фінансування програм з місцевого бюджету, страхових виплат та оплат додаткових медичних та інформаційних послуг від населення.

Наш персонал цінує комфортні та сучасно обладнані робочі місця, забезпечення автотранспортом, гнучку зарплату, що відповідає результатам роботи.

Аналіз ситуації

| Сильні сторони | Слабкі сторони |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Достатня кількість кваліфікованого персоналу.● Наявність автотранспорту● Достатня кількість місць для паркування автомобілів● Впроваджена медична інформаційна система Helsi● Достатнє комплектування комп'ютерною та офісною технікою● Великий відсоток підписаних декларацій між лікарями та пацієнтами● Достатня кількість послуг Центру та наявність вузькопрофільних фахівців | <ul style="list-style-type: none">● Відсутність єдиного стандарту в наданні медичних послуг.● Недостатня підготовка кадрів у використанні сучасних інформаційних технологій.● Наявний відсоток лікарів передпенсійного віку.● Недотримання часу прийому / тривале очікування прийому у зв'язку із впровадженням нової медично-інформаційної системи. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Нестача площ. Використовуються будинки і споруди, не пристосовані для медичної діяльності. ● Технічний стан будівель і споруд, який потребує реіновації. ● Відсутність амбулаторій у районах території відповідальності ЦПМСД, які наближені до мешканців у пішій доступності. ● Відсутність візуальних ідентифікаторів підприємства та єдиного стилю одягу співробітників. ● Недостатня кількість санітарних кімнат обладнаних для осіб з обмеженими можливостями. ● Помірний рівень клієнтського сервісу ● Відсутня фінансова система мотивації персоналу амбулаторно-поліклінічної (вторинної) медичної допомоги та інших працівників, які надають первинну медичну допомогу. |
| Зовнішні можливості | Зовнішні загрози |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Природний приріст населення ● Будівництво на території обслуговування ЦПМСД великої кількості житлової нерухомості ● Активна позиція і зацікавленість в розвитку медицини місцевої влади ● Позитивне ставлення населення до сімейних лікарів ● Розвиток медичного страхування населення ● Державні та муніципальні програми розвитку медицини | <ul style="list-style-type: none"> ● Трудова міграції переважно молодого населення ● Конкуренція з боку приватних медичних установ ● Конкуренція з боку інших ЦПМСД м. Рівного ● Пасивність частини населення до вибору лікаря ● Низька мотивація молодих фахівців |

Стратегії

| Назва етапу стратегії | Заходи | Терміни виконання та ціль | Індикатори |
|--|--|--|---|
| Популяризація КНП «ЦПМСД «Північний» РМР | Розробка засобів та інструкції з візуальної ідентифікації підприємства (Бренд-бук) | Лютий - Березень 2019: Розроблено інструкцію з візуальної ідентифікації підприємства Розроблен корпоративний | Інструкція з візуальної ідентифікації підприємства Корпоративний персонаж підприємства |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | персонаж підприємства | |
| | Розробка веб-сайту з базовим функціоналом та інформацією | II квартал 2019 Розроблено веб-сайт підприємства | Кількість унікальних заходів на сайт Кількість перегляду сторінок |
| | <p>Впровадження системи комунікації з пацієнтами</p> <ul style="list-style-type: none"> - Створення інформаційного центру взаємодії з засобами масової інформації - Розвиток та просування офіційної сторінки КНП “Центр первинної медико-санітарної допомоги” Північний” РМР (https://www.fac ebook.com/pivni chna2006/) у соціальній мережі Фейсбук. | <p>II - III квартал 2019</p> <p>Створено перелік та налагодженні зв’язки з представниками ЗМІ Представники ЗМІ періодично отримують новини підприємства та фахові коментарі і експертні думки від лікарів підприємства Брендінг сторінки на основі елементів візуальної ідентичності, що впроваджуються. Сформована контент стратегія розміщення інформації (новини КНП “ЦПМСД ”Північний” РМР, новини впровадження реформ у медичній галузі, актуальна ситуація з профілактикою найбільш поширених хвороб, мотивація підписання декларацій з лікарями КНП “ЦПМСД ”Північний” РМР, для формування особистої впізнаваності розміщення фахових коментарів керівництвом та фахівцями КНП “ЦПМСД ”Північний” РМР.</p> | <p>Кількість повідомлень для ЗМІ</p> <p>Кількість підписаних користувачів до сторінки у соціальній мережі</p> <p>Кількість повідомлень у соціальній мережі</p> |
| | Проведення «Днів здоров’я» | Щорічно Кількість клієнтів, що відвідали захід більше 100, | – кількість клієнтів, що відвідали захід – відсоток схвальних відгуків (за вихідним |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | Відсоток схвальних відгуків (за вихідним анкетуванням) більше 70% Кількість клієнтів, що довіряють сімейному лікарю більше 75% | анкетуванням) – кількість клієнтів, що довіряють сімейному лікарю |
| | Впровадження програм лояльності клієнтів та популяризації підприємства | II півріччя 2019 Розробка та виготовлення сувенірної та промо продукції | Кількість виготовленої продукції Кількість проведених акцій |
| Підвищення рівня задоволеності клієнтів | Покращення умов надання медичної допомоги та перебування (ремонт, облаштування) | 100% приміщень відремонтовано до кінця 2022 року Створення системи оповіщення та інформування клієнтів на базі мультимедійних екранів до кінця 2020 року | % приміщень з ремонтом та технічним оснащенням |
| | Створення системи клієнтського сервісу та його впровадження, навчання персоналу | Рівень задоволених клієнтів становить 70% до 2020 року, 75% до 2021 року, 80% до 2022 року, 85% до 2023 року, 90% до 2024 року Відсоток підписаних декларацій з населенням становить 90% | – кількість скарг пацієнтів, що надійшли в заклад з різних джерел та зареєстровані, – відсоток підписаних декларацій з населенням, – рівень задоволеності клієнтів (анкетування) |
| | Впровадження системи інформування пацієнтів про важливі етапи лікування та профілактики захворювань (нагадування про черговий прийом у лікаря, інформування про графік щеплення, нагадування про важливість | Вересень - жовтень 2019 року Усі пацієнти при бажанні отримують нагадування про профілактичні заходи каналом зв'язку, який обрали | % пацієнтів |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>проходження щорічного огляду у лікаря та ін.) на базі наявних джерел контактної інформації та комунікації (СМС, Вайбер повідомлення, електронний лист, дзвінок)</p> | | |
| | <p>Заміна візуального оформлення приміщень та фасадів</p> <ul style="list-style-type: none"> - Формування єдиного стандарту в оформленні і маршрутизації відвідувачів. (система навігації по приміщенню в цілому та по кожному поверху) - Формування єдиного стандарту видів та засобів наочної інформації (інформаційні стенди, стенди та стійки з роздатковими матеріалами, функціональні номерки гардеробу з важливою інформацією та швидкими каналами доступу до сервісів підприємства). - Упорядкування інформації та вивісок на фасадах Центру (згідно рішення Виконавчого комітету Рівненської міської ради | <p>До кінця 2020 року</p> <ul style="list-style-type: none"> - Створення єдиного стандарту в оформленні приміщень. - Створена доступна система навігації (напрямки руху до лікарів, інформаційні таблички біля кабінетів та ін.). - Стандартизовані та замінені 100% засоби наочної інформації. - Адаптовані засоби інформації для маломобільних та слабозорих верств населення. | <p>% приміщень % засобів наочної інформації</p> |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|-----------------------|
| | №113-р від 13.11.2018 р. Про затвердження Порядку розміщення вивісок у місті Рівному) | | |
| Покращення якості медичної допомоги | <p>Покращення якості надання медичної допомоги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематична організація навчання персоналу, тренінгів, обміну досвідом, - впровадження системи стандартизації медичної допомоги, - розробка та впровадження системи оцінки якості надання медичної допомоги - Налагодження роботи медично-інформаційної системи компоненти “Електронна медична картка”, “Електронний рецепт” та інші. | <p>До початку 2022 року досягнення базових показників:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кількість проф оглядів – до 60000 - кількість зареєстрованих декларацій від територіально прикріпленого населення підприємства станом на 01.01.2019: <ul style="list-style-type: none"> - 85% до 01.07.2019; - 100% до 01.01.2020. <p>Зниження захворюваності та смертності протягом не року</p> <ul style="list-style-type: none"> - ІХС смертність – не більше 90 - ІМ - не більше 35 - форми раку - не більше 145 - занедбані форми раку - не більше 40 - візуальні форми раку - не більше 45 - занедбані візуальні форми раку - не більше 20 - рак шийки матки - не більше 10 - занедбаний рак шийки матки - не більше 5 - туберкульоз - не більше 10 - занедбаний туберкульоз - не | Рівень захворюваності |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>більше 5</p> <p>Підтримка існуючого рівня щеплення дорослого населення та підвищення рівня щеплення дитячого населення до 2022 року:</p> <ul style="list-style-type: none"> - охоплення дорослого населення щепленням – до 99%; - охоплення дитячого населення щепленням – до 90%; - первинний вакцинальний комплекс – до 80% - кількість відмовників (доросле населення) – відсутні; - кількість відмовників (дитяче населення) – до 5% | |
| | <p>Покращення якості профілактичної роботи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - просвітня робота з населенням через медіа ресурси та школи здоров'я, | <p>Протягом 2019-2022 років:</p> <ul style="list-style-type: none"> - інформаційні кампанії про необхідність щорічних обстежень - популяризація серед населення вакцинації від інфекційних хвороб - в кожній амбулаторії наявна школа здоров'я | <p>– рівень виконання первинного вакцинального комплексу</p> <p>– рівень захворюваності на запущені форми туберкульозу</p> <p>– рівень охоплення населення скринінговими обстеженнями з профілактики серцево-судинних хвороб,</p> <p>-кількість шкіл здоров'я та кількість населення, що охоплені діяльністю ШЗ</p> |
| | <p>Планування амбулаторії загальної практики сімейної медицини</p> | <p>До кінця 2020 року</p> <p>Задоволення потреб мешканців м-н</p> | <p>Відкриття амбулаторії</p> |

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| | розташованої в м-ні Північний: в межах вул. В. Дивізії та вул. Є. Коновальця | Північний у наданні їм якісних медичних послуг у радіусі десяти хвилинної пішої доступності, що вкрай важливо маломобільним групам населення та особам похилого віку. | |
| Покращення управління підприємством | Розробка та впровадження системи мотивації та індикаторів оцінки персоналу | До кінця 2022 року Впроваджена система додаткової мотивації | Відсоток задоволених працівників заробітною платою більше 80% |
| | Впровадження системи електронного документообігу (СЕД) | До кінця 2020 року <ul style="list-style-type: none"> - Якісно новий рівень автоматизації управлінського документообігу, підвищення прозорості процесів розробки і обробки документів з можливістю контролю їх виконання на будь-якому етапі. - Значне зменшення термінів підготовки та виконання документів. - Уніфікація документів підприємства. - Створення і автоматична підтримка бази нормативних і розпорядчих документів. - Забезпечення високого рівня продуктивності. - Можливість інтеграції з іншими рішеннями, що формують єдине | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | інформаційне середовище організації. - Накопичення корпоративних знань, забезпечення швидкого навчання і взаємозамінності співробітників. | |
| Залучення додаткових джерел фінансування | Залучення додаткових коштів | З 2020 року щорічно Залучено до 15% бюджету підприємства додатково | Кількість коштів від грантових програм та проектів |
| | Впровадження платних послуг (медичні та інформаційні) | З 2020 року щорічно Залучено до 15% бюджету підприємства додатково | Кількість коштів від платних послуг. |