Министерство здравоохранения Российской Федерации

Комитет здравоохранения Волгоградской области

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации

Государственная корпорация «РОСАТОМ»

Государственной учреждение «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

НОВАЯ ПОЛИКЛИНИКА

СОЗДАНИЕ И ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

в рамках реализации регионального проекта «Развитие системы первичной медико-санитарной помощи»

ИТОГИ 2019 и ПЛАН на 2020

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»

(наименование медицинской организации)

Главный врач Рогова Анжела Валентиновна

(докладчик, должность, ФИО)

Волгоград, 2020

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»

Детское поликлиническое отделение № 1 2018-2020

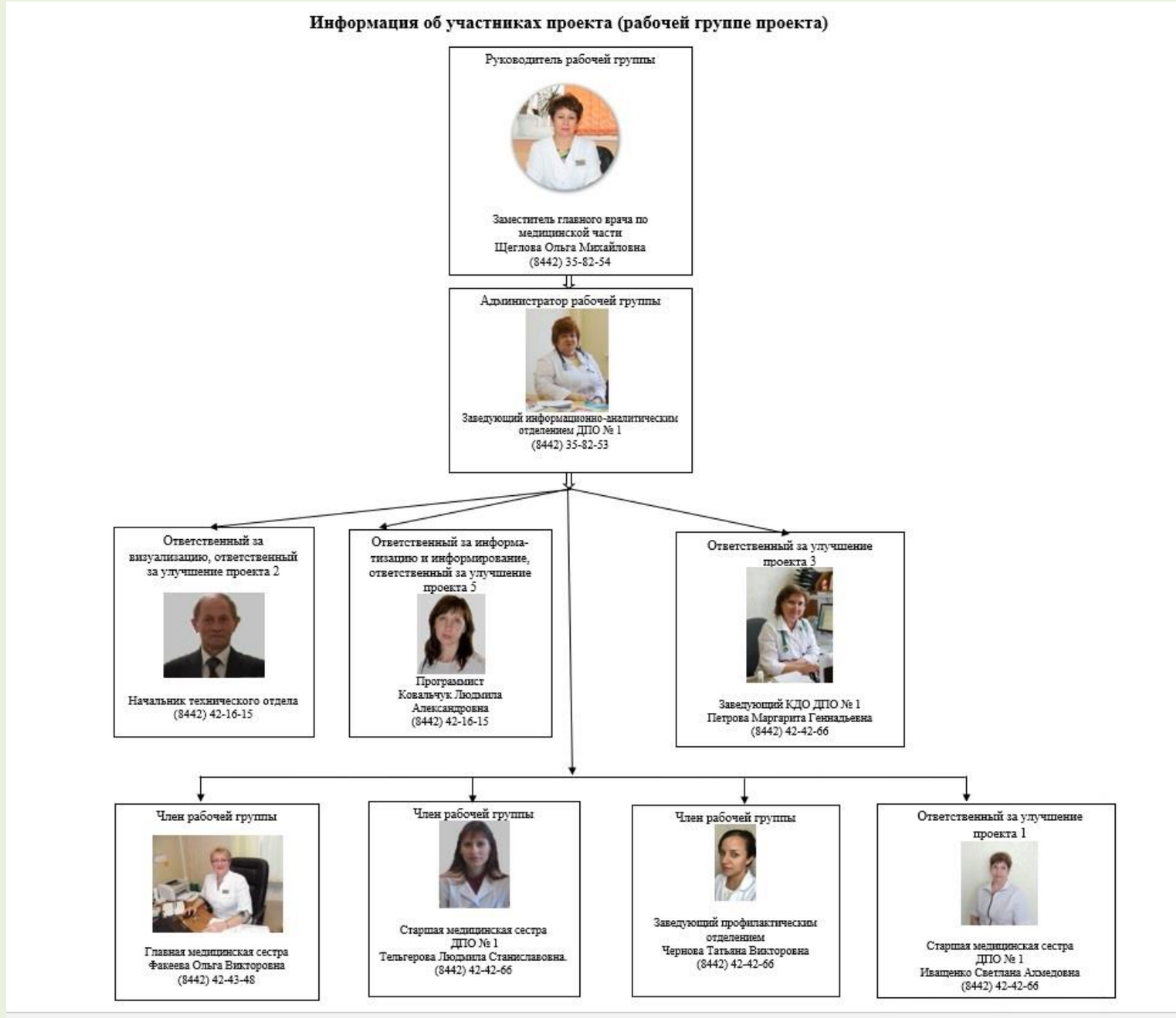
Детское поликлиническое отделение № 2 2019-2020

Рабочая группа проекта

Приказ главного врача от 09.02.2018г. №32

Создана рабочая группа

Утверждены 3 проекта, Дорожная карта



Главные предпосылки к внедрению проекта «Бережливая поликлиника»

- **Очереди в регистратуру**
- **Длительное ожидание приема врача**
- **Трудности дозвона в регистратуру**

Отличительными признаками пациентоориентированной «Новой модели медицинской организации» являются:

- доброжелательное отношение к пациенту;
- отсутствие очередей за счет правильной организации процессов и работы персонала;
- качественное оказание медицинской помощи;
- приоритет профилактических мероприятий в первичном звене здравоохранения.

Реализация начатых проектов совершенствования процессов направлены на:

- повышение удовлетворенности пациентов;
- доступность оказываемых услуг;
- увеличение эффективности и устранение существующих временных финансовых и прочих потерь;
- организацию рабочих мест, обеспечивающих безопасность и комфортность работы сотрудников.

Три взаимосвязанных направления бережливого производства

Бережное отношение к пациенту:

- улучшении комфортности и сервиса в поликлинике;
- доброжелательности персонала;
- информационном удобстве;
- снижении времени ожидания пациентов (в регистратуре, в очереди на прием, сроков ожидания плановой помощи и диагностических услуг).

Бережное отношение к персоналу :

- выравнивание нагрузки врачей, м/с, медрегистраторов, передача части функций врача среднему медицинскому персоналу;
- создание эргономичных рабочих мест, исключение ненужных перемещений;
- дополнительное профессиональное обучение медицинского персонала.

Бережное отношение к ресурсам реализуется в:

- информатизации рабочих мест,
- переходе на электронный документооборот;
- устранении всех видов потерь (лишние отчеты, перемещения, переделка – брак, дублирование процессов);

Стремление к достижению целей:

- оптимальная и удобная внутренняя логистика посетителей;
- удобная эргономика на рабочих местах;
- выровнена загрузка врачей, исключены очереди перед кабинетами;
- оперативно решаются возникающие проблемы во всех процессах с минимальными затратами;
- электронный документооборот, работа врачей в электронной медицинской карте.

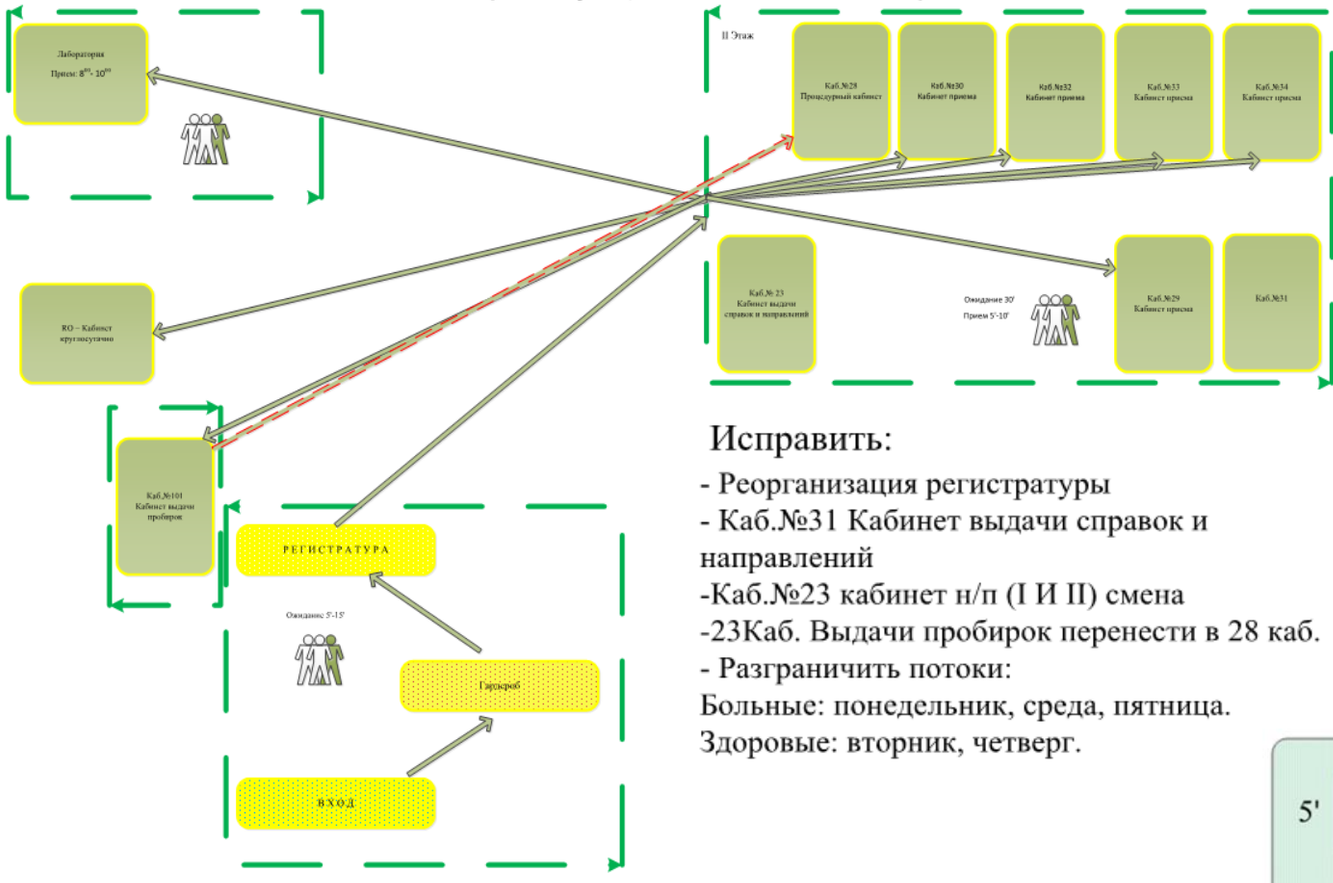
Мотивировали всех специалистов ДПО ГУЗ «ДБ № 1». Перспективы достижения результатов :

- увеличение времени работы врача непосредственно с пациентом в 2 раза;
- сокращение времени оформления записи на прием к врачу в 5 раз;
- сокращение очередей до 8 раз, времени ожидания пациентом приема врача у кабинета – в 10 раз;
- комфортная и доступная среда для пациентов поликлиник;
- сокращение сроков прохождения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров за счет оптимизации процессов и устранения потерь.

Проекты, реализованные в 2018 году

№№	Наименование процесса (проекта)	Краткая характеристика результатов проекта
1	Оптимизация работы регистратуры	Сокращение очередей в регистратуру. Время ожидания в очереди в регистратуру уменьшилось с 30 минут до 5 минут. Время ожидания ответа по телефону регистратора уменьшилось с 20 минут до 5 минут. Организована открытая регистратура.
2	Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков больных и здоровых пациентов	Отсутствие смешения потоков больных и здоровых детей. Осмотр здоровых детей в кабинетах, расположенных в здоровом блоке. Разграничение приема первичных повторных больных. Время ожидания очереди у кабинета врача-педиатра уменьшилось с 52 минут до 15 минут.
3	Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом	Перераспределение нагрузки во время приема между врачом и медицинской сестрой дало возможность увеличить время работы врача непосредственно с пациентом с 5 минут до 10 минут.

Карта потока процесса “Прием больного ребенка” (Текущее состояние)



Исправить:

- Реорганизация регистратуры
- Каб.№31 Кабинет выдачи справок и направлений
-Каб.№23 кабинет н/п (I И II) смена
-23Каб. Выдачи пробирок перенести в 28 каб.
- Разграничить потоки:

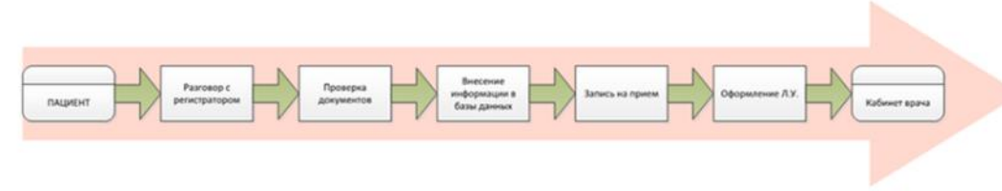
Больные: понедельник, среда, пятница.

Здоровые: вторник, четверг.

Картирование потока создания ценностей

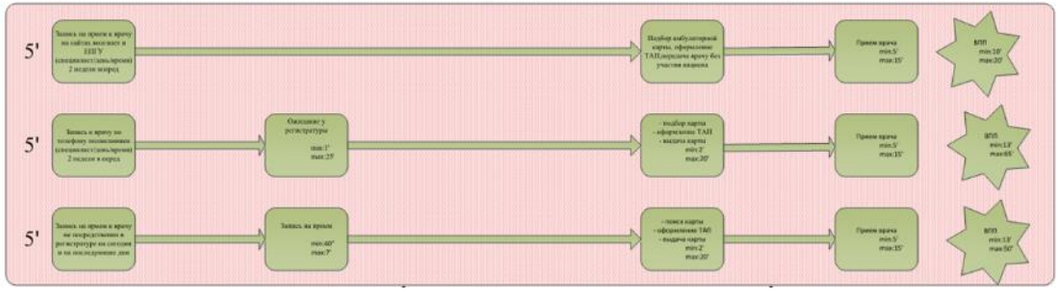
Карта текущего состояния

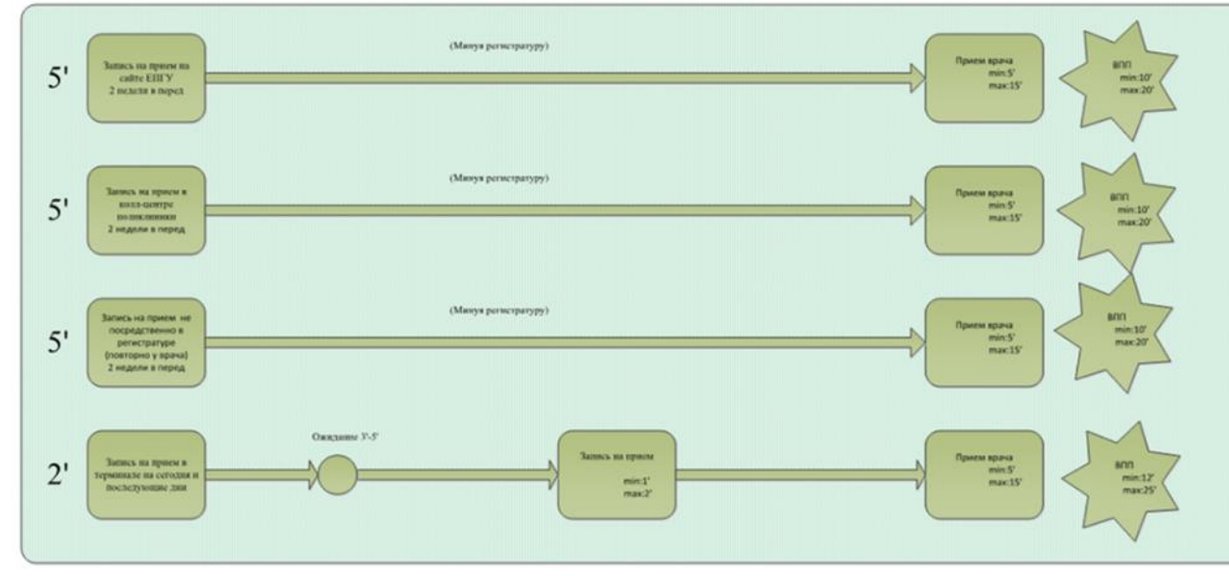
Процесс: Запись к врачу в регистратуре



ВТ-6'	ВТ-15'	ВТ-65"	ВТ-2'	ВТ-40"	ВТ-20"	ВТ-10'20"
ВЦ-5"	ВЦ-15"	ВЦ-30"	ВЦ-1'	ВЦ-10"	ВЦ-5"	ВЦ-2'
ВСЦ-5'55"	ВСЦ-0	ВСЦ-35"	ВСЦ-1'	ВСЦ-30"	ВСЦ-15"	ВСЦ-8'20"

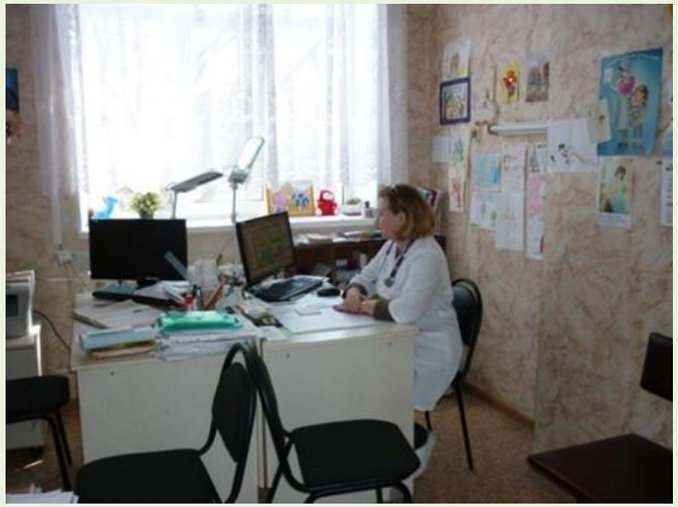
Карта распределения входящих потоков пациентов (Текущее состояние)





2018г Детское поликлиническое отделение № 1

БЫЛО



СТАЛО

Перечень проектов, реализованных в 2019 году

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»
Детское поликлиническое отделение № 1 01.04.2019 - 31.12.2019

№	Наименование процесса (проекта)	Цели	Эффект
1	Оптимизация работы фронт-офиса (регистратуры)	Сокращение длительности ожидания очереди в регистратуру, сокращение времени дозвона , приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов, уменьшение очереди в регистратуру за счет установки электронного табло, организация работы Call - центра	Сокращение времени на ожидание в очереди в регистратуру и времени дозвона по телефону при вызове на дом повысит уровень удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской помощи. Появится возможность записи на прием к врачу самостоятельно с использованием инфомата.
2	Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике	Организация комфортных рекреационных зон (игровых зон для детей) с комфортной мебелью, достижение показателей комфортного температурного режима	Обеспечение комфортности пребывания детей, сервиса в поликлинике приведет к повышению удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи и положительной мотивации от посещения детской поликлиники
3	Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом (оптимизация работы врача)	Сокращение времени ожидания в очереди к врачу, организация приема строго по предварительной записи, организация повторной записи в кабинете, автоматизация процесса работы с документами	Выравнивание нагрузки на врача - педиатра (регулирование пациентов, принятых за день, сокращение очереди на прием к врачу, организация повторной записи в кабинете, работа с документами в электронном виде) приведет к повышению качества и доступности оказываемой медицинской помощи.
4	Оптимизация системы управления запасами лекарственных средств и изделий медицинского назначения (бланочной продукции)	Снижение затрат на приобретение бланочной продукции, сокращение расходов на приобретение расходных материалов для печатающих устройств и их запасных частей, создание запасов бланочной продукции, внедрение системы снабжения "точно вовремя"	Сокращение затрат на бланочную продукцию, расходные материалы на оргтехнику и т.д.. Сокращение запасов бланочной продукции, экономия денежных средств.
5	Оптимизация взаимодействия руководителя с руководителями и сотрудниками структурных подразделений на основе интернет-коммуникаций	Ускорение процесса 1)передачи информации от руководителя к руководителям структурных подразделений и 2) от руководителей структурных подразделений к сотрудникам подразделений. Организация предоставления передачи оперативной информации руководителю и руководителям структурных подразделений в случаях ЧП в кратчайшие сроки	Увеличение эффективности взаимодействия руководителя учреждения и заведующих подразделениями, уменьшение временных потерь при передаче информации.

2019г Детское поликлиническое отделение № 1

БЫЛО

СОЗДАНИЕ НОВОЙ СТРУКТУРЫ РЕГИСТРАТУРЫ

Регистратура

Админи-
стратор

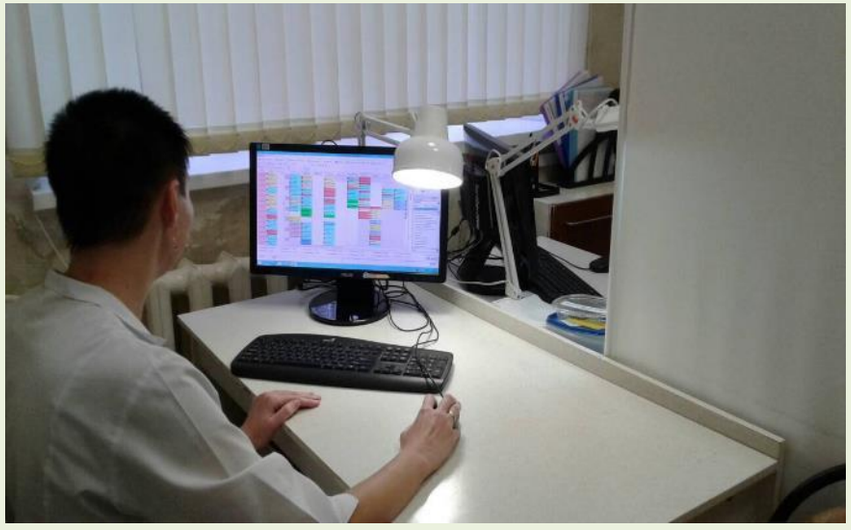
Call-центр

Закрытое
картохра-
нилище

Открытая
регистрату
ра

2019г Детское поликлиническое отделение № 1

СТАЛО



2019г Детское поликлиническое отделение № 1

СТАЛО

2019г Детское поликлиническое отделение № 1

СТАЛО

2019г Детское поликлиническое отделение № 1

СТАЛО

Комфортная зона здорового блока

Комната кормления грудных детей

2019г Детское поликлиническое отделение № 1

СТАЛО

Показатель	2018	2019
Затраты на бланочную продукцию (услуги типографии)	126000 руб.	0 руб.
Приобретение бумаги (писчая/офисная)	Приобретение офисной бумаги в 2 раза больше писчей	Приобретение писчей бумаги в 2,4 больше офисной

Перечень проектов, реализуемых в 2019-2020 году

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»
Детское поликлиническое отделение № 2 01.10.2019 – 29.03.2020

№	Наименование процесса (проекта)	Цели	Эффект
1	Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом (оптимизация работы врача)	Сокращение времени ожидания в очереди к врачу, организация приема строго по предварительной записи, организация повторной записи в кабинете, автоматизация процесса работы с документами	Выравнивание нагрузки на врача - педиатра (регулирование пациентов, принятых за день, сокращение очереди на прием к врачу, организация повторной записи в кабинете, работа с документами в электронном виде) приведет к повышению качества и доступности оказываемой медицинской помощи.
2	Регистрация профилактических прививок и формирование прививочной картотеки, регистрация поствакцинальных реакций и осложнений	Организация рабочего места в кабинете картотеки по принципу 5С, снижение временных затрат на заполнение медицинской документации	Организация рабочего места в кабинете картотеки и снижение временных затрат на заполнение медицинской документации приведет к повышению качества оказания медицинской помощи
3	Ведение расписания специалистов, в том числе в электронном виде, своевременное внесение изменений в расписание, оповещение пациентов в случае отмены/изменения времени приема врача, предварительный обзвон пациентов с целью контроля их готовности к посещению поликлиники.	снижение времени ожидания записи к врачу-специалисту, организация работы Call–центра, приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов на прием, повышение качества обслуживания пациентов на доврачебном этапе	Унификация записи на прием к врачу, своевременное информирование населения о действующем расписании работы специалистов учреждения приведет к сокращению времени ожидания планового приема, а также повысит доступность и качество медицинской помощи
4	Проведение профилактического осмотра здорового ребенка	Сокращение времени проведения профилактического осмотра и времени пребывания пациента в поликлинике, сокращение протяженности маршрута при прохождении профилактического осмотра, исключение недовольства потребителей качеством оказания услуг	Обеспечение комфортности пребывания детей в поликлинике приведет к повышению удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи и положительной мотивации от посещения детской поликлиники. Сокращение времени проведения профилактического осмотра.
5	Организация взаимодействия с руководителем и сотрудниками структурных подразделений на основе интернет - коммуникаций (ДПО №2)	Уменьшение временных затрат на коммуникационное взаимодействие между руководителем учреждения и руководителями структурных подразделений, между руководителей структурных подразделений и сотрудников структурных подразделений для оперативного решения вопросов, минимизация затрат на телефонную связь за счет коммуникационого общения внутри групп	Уменьшение временных затрат на коммуникационное взаимодействие между групп сотрудников приведет к минимизации затрат на телефонную связь за счет коммуникационого общения

Перечень проектов, реализуемых в 2020 году

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»
Детское поликлиническое отделение № 1 03.02.2020 – 03.08.2020

№ №	Наименование процесса (проекта)	Цели	Эффект
1	Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	Сокращение времени ожидания оказания неотложной помощи и поиск кабинета в условиях кабинета неотложной помощи; устранение пересечения потоков больных и здоровых детей	Уменьшение временных затрат на поиск кабинета и ожидание приема врача приведет к своевременному оказанию неотложной помощи больному ребенку. Снижение времени пребывания больного ребенка в детской поликлинике в 2 раза.
2	Совершенствование процесса работы кабинета выдачи справок	Сокращение числа визитов к участковому врачу педиатру при оформлении справок и направлений здоровому ребенку; уменьшение количества пациентов у кабинета врача - педиатра; сокращение времени пребывания пациента	Сокращение времени, затраченного родителями на оформление справок и направлений, минимальное пребывание в детской поликлинике повышает процент удовлетворенности населения качеством предоставляемой медицинской помощи.
3	Проведение профилактического осмотра несовершеннолетнего в Центре здоровья	Сокращение времени проведения профилактического осмотра в ЦЗ, сокращение протяженности маршрута для лаб. обследования при прохождении профилактического осмотра	Уменьшение времени пребывания в поликлинике, сокращение времени прохождения профилактического осмотра повысит уровень удовлетворенности пациентов.
4	Организация направления, оформления, приема и сопровождения пациента в дневном стационаре	Сокращение срока ожидания в дневной стационар; Сокращение времени ожидания при поступлении в дневной стационар	Уменьшение временных затрат на ожидание при оформлении в дневной стационар. Соблюдение равномерного наполнения дневного стационара в течении года
5	Приемка материальных ресурсов (доставка, проверка качества входящих материальных ресурсов, учет)	Совершенствование процесса приемки материальных ресурсов, уменьшение временных затрат при осуществлении процедуры приемки материальных ресурсов, усиление контроля качества входящих материальных ресурсов	Оптимизация и стандартизация процессов по приемке материальных ресурсов. Увеличение эффективности взаимодействия структурных подразделений при приемке товаров, работ, услуг

Информатизация
Устранение кадрового дефицита
Повышение качества медицинской помощи
Повышение удовлетво-ренности пациентов
Мотивация персонала
Улучшение МТБ
Обучение сотрудников
Планы на будущее

Благодарим за внимание!