



Министерство
здравоохранения
Российской Федерации



Комитет здравоохранения
Волгоградской области



Федеральный фонд
обязательного медицинского
страхования
Российской Федерации



Государственная корпорация
«РОСАТОМ»



Государственное учреждение
«Территориальный фонд обязательного
медицинского страхования
Волгоградской области»



**СОЗДАНИЕ И ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ
в рамках реализации регионального проекта «Развитие системы первичной
медико-санитарной помощи»**

2020-2021г

**Государственное учреждение здравоохранения
«Детская больница № 1»**

(наименование медицинской организации)

Главный врач Рогова Анжела Валентиновна

(докладчик, должность, ФИО)

Волгоград, 2021





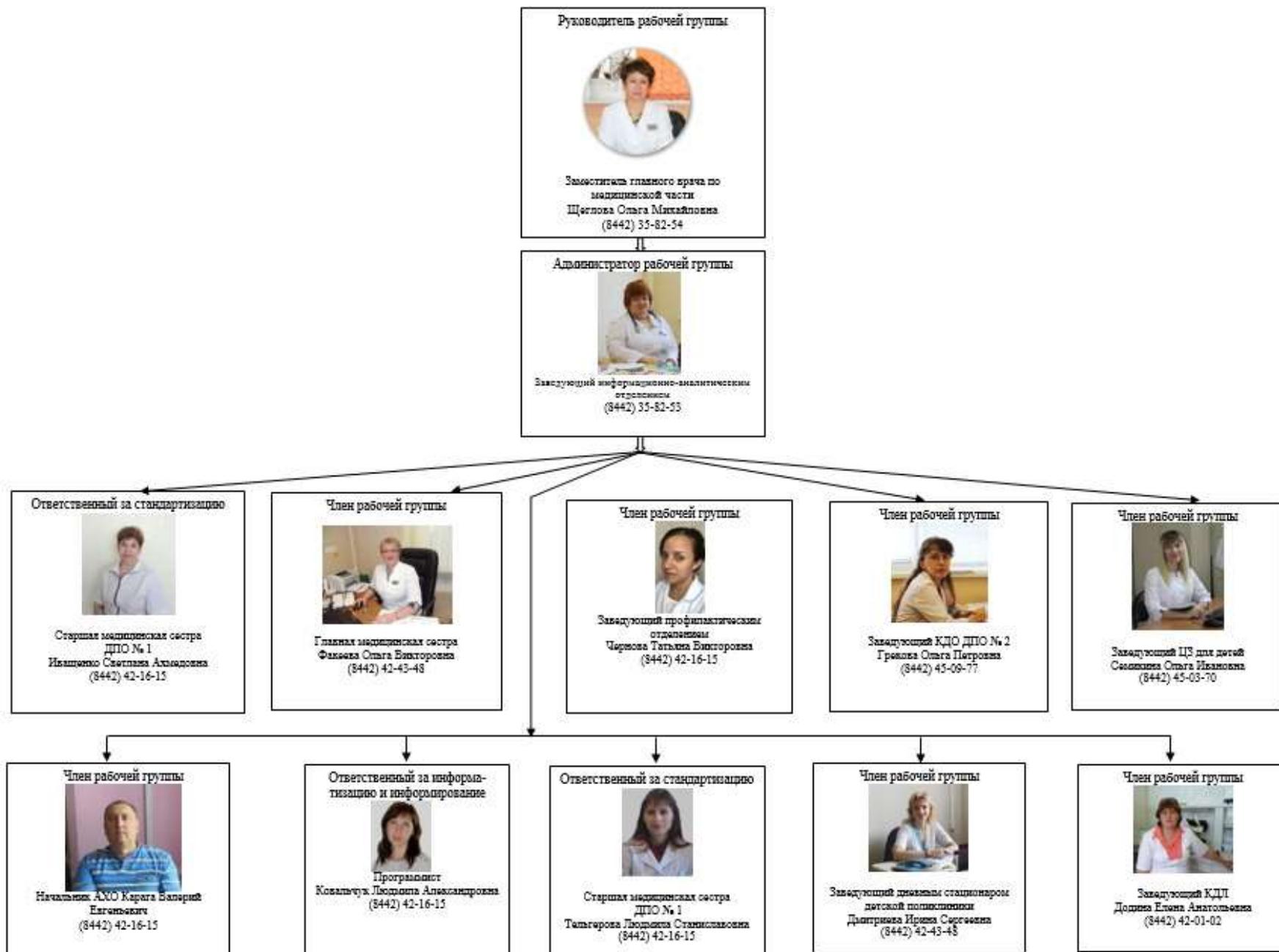
РАБОЧАЯ ГРУППА

Приказ главного
врача от 08.05.2020 г.
№106/2

Создана
рабочая группа

Выбраны и
утверждены
ТПР

Информация об участниках проекта (рабочей группе проекта)



ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ПРОЦЕССОВ, ТРЕБУЮЩИЕ УЛУЧШЕНИЯ



ПРОЦЕССЫ	ПРОЦЕССЫ
РЕГИСТРАТУРА	ОКАЗАНИЕ НЕОТЛОЖНОЙ ПОМОЩИ
СИСТЕМА МАРШРУТИЗАЦИИ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКЕ	ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ К ВРАЧУ	МАРШРУТИЗАЦИЯ, СИСТЕМА НАВИГАЦИИ
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВХОДЯЩИХ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПО НЕОТЛОЖНЫМ ПОКАЗАНИЯМ	ПРОФОСМОТРЫ ДЕТЕЙ
ОРГАНИЗАЦИЯ НАПРАВЛЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЕМА И СОПРОВОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ	КОНТРОЛЬ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ
КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ	ПРИЕМКА МАТЕРИАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ
ПРОЦЕСС ВЗЯТИЯ АНАЛИЗОВ У ПАЦИЕНТА НА ДОМУ	ПРОЦЕСС УЧЕТА, ДВИЖЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ

Выбор проектов

ДПО 2

ДПО 1

Комфортные условия пребывания в поликлинике

Обеспечение возможности предварительной записи пациента на прием к врачу через интернет

УДОБНАЯ ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Удобная маршрутизация

лекарственное обеспечение

Взятие анализов у пациента на дому

ДОЛЖНО БЫТЬ

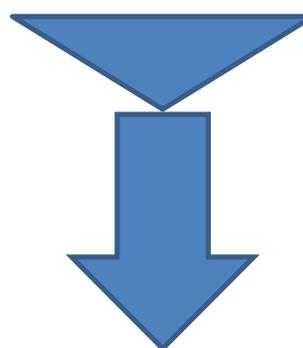
ДОЛЖНО БЫТЬ

Фронт-офис регистратуры удовлетворяет всем необходимым требованиям

Эффективная система навигации

Четко организован процесс учета, движения и хранения лекарственных препаратов и ИМН на складе

Осуществляется контроль технического состояния медицинского оборудования



УДОВЛЕТВОРЕННЫЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТ, МОТИВИРОВАННЫЙ К ВЕДЕНИЮ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ



Перечень проектов ДПО № 1 (ул. Им.Кирова, 149 Б)

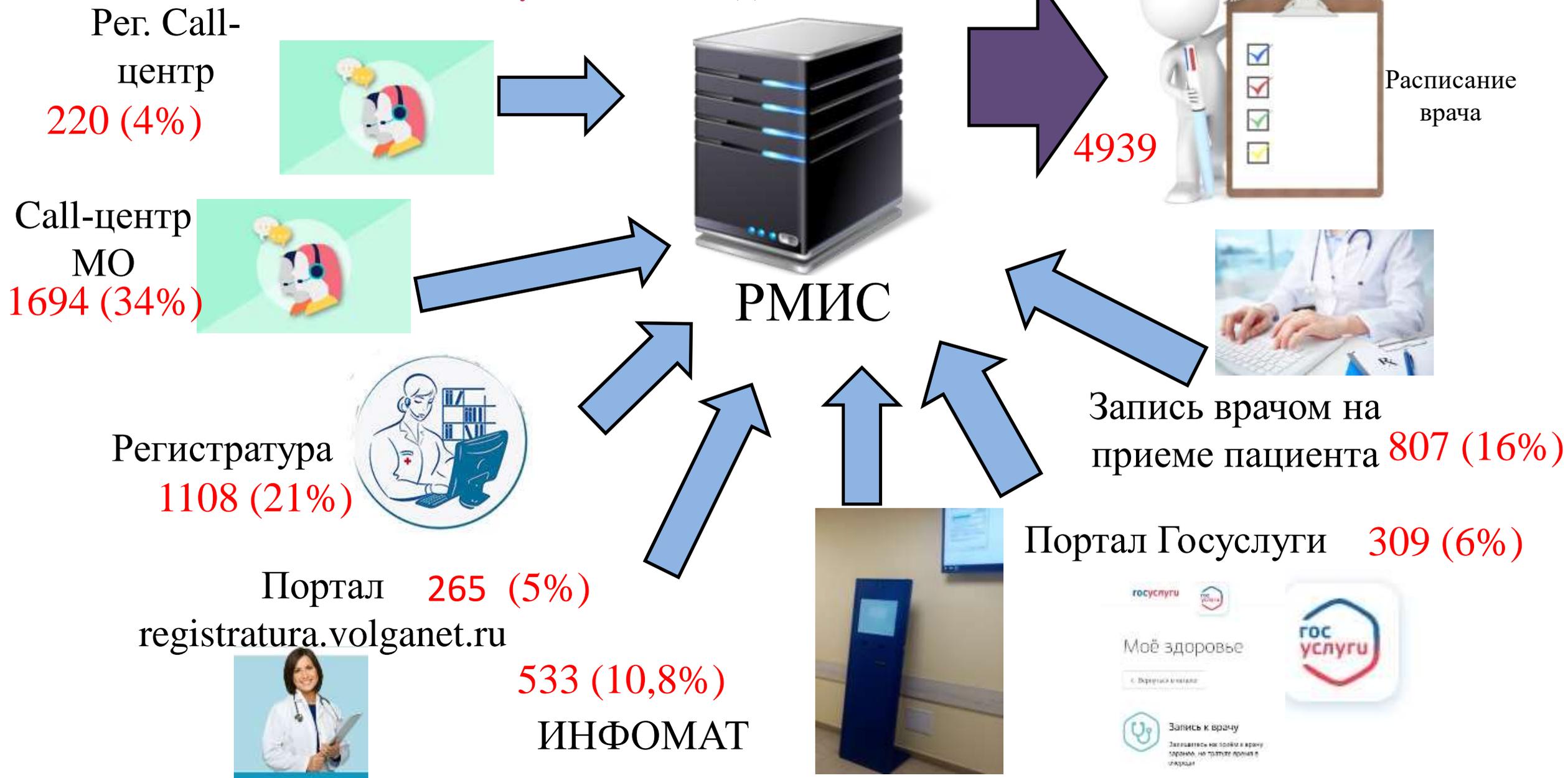
Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»
Детское поликлиническое отделение № 1 04.08.2020 - 02.02.2021

№	Наименование процесса (проекта)	Цели	Эффект
1	Оптимизация процесса предварительной записи пациента на прием врача через интернет	обеспечение для пациента возможности удаленной записи, которая предоставляет пациенту все условия обслуживания, и гарантирующая комфортность и качество лечения.	Минимум затраченного времени для того, чтобы записаться на прием к врачу. Записаться на прием к врачу можно в любое время суток. Возможность выбора даты, времени приема и учреждения. Отсутствие очередей и неотвеченных звонков.
2	Организация (оптимизация) процесса взятия анализов у пациента на дому	Сокращение времени ожидания забора крови на дому, что позволит улучшить качество жизни детей-инвалидов.	Возможность прохождения лабораторного обследования на дому детям-инвалидам. Сокращение времени ожидания забора крови на дому с 10 дней до 5 дней. Повышение удовлетворенности пациента качеством оказываемой медицинской помощи на дому. Внедрение мобильного приложения на основе интернет-коммуникаций "Забор крови на дому".
3	Организация (оптимизация) процесса контроля технического состояния медицинского оборудования	Оптимизировать процесс контроля технического состояния медицинского оборудования, обучение персонала принципам бережливого производства	Увеличение относительного времени эксплуатации медицинского оборудования. Уменьшение времени простоев медицинского оборудования по причине поломки. Организация текущего ремонта медицинского оборудования с ведением электронного журнала текущего обслуживания и ремонта оборудования.
4	Организация (оптимизация) процесса учета, движения и хранения лекарственных препаратов и ИМН на складе	Достижение значительного экономического эффекта в результате автоматизации процесса учета, движения и хранения лекарственных препаратов и ИМН на складе	Снижение в 2 раза временных затрат фармацевта за счет наличия информации по распределению товаров. Экономия затрат на лекарственные средства. Повышение безопасности пациентов за счет уменьшения количества ошибок при выдаче ЛП. Ускорение в 10 раз формирования отчетности для руководства и многократное повышение ее достоверности. Снижение в 2 раза временных затрат фармацевта за счет наличия информации по распределению товаров.
5	Оптимизация процесса лекарственного обеспечения в условиях дневного стационара	Создание информационной системы учета движения ЛП и ИМН для оптимизации процесса лекарственного обеспечения в условиях дневного стационара	Процесс снабжения ЛС, ИМН и их расходования проводить по принципу «точно и вовремя». Создание информационной системы учета движения ЛП и ИМН, отвечающей современным требованиям.

Проект: Оптимизация процесса предварительной записи пациента на прием врача через интернет

Доля записи минуя регистратуру
77,55%

Полученные результаты
% удаленной записи ДПО на 31.01.2021г

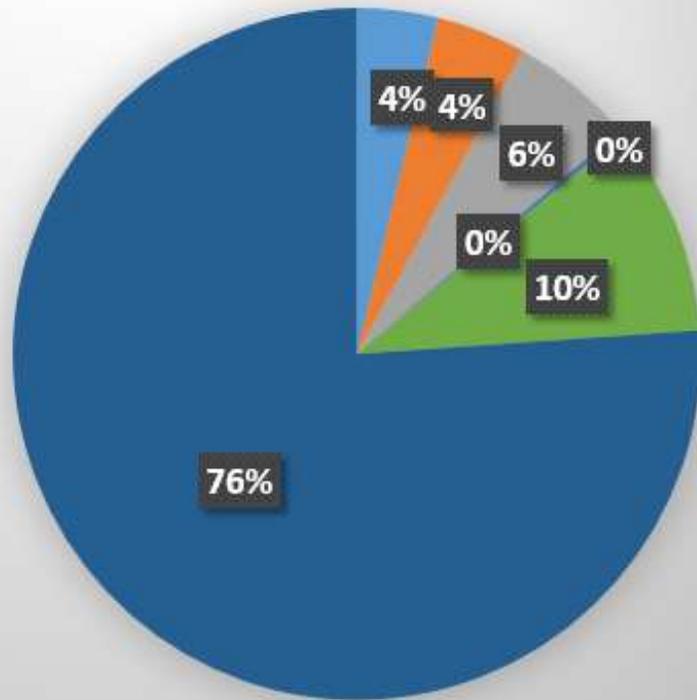


Положительные изменения в структуре записи на прием к врачу ДПО 2

**Август 2020г Доля записи регистратурой – 76%
% удаленной записи минуя регистратуру 24%**

Доля записи %

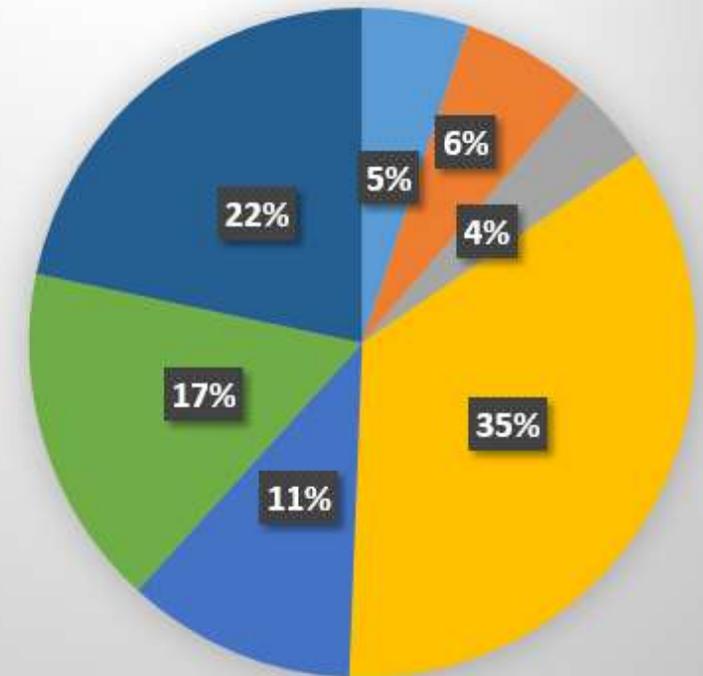
- Региональный портал
- ЕПГУ
- Региональный колл-центр
- Колл-центр МО
- Инфомат
- Сотрудники (без регры)
- Регистратура



**Январь 2021г Доля записи регистратурой – 22,45%
% удаленной записи минуя регистратуру 77,55%**

Доля записи %

- РПГУ
- ЕПГУ
- Региональный колл-центр
- Колл-центр МО
- Инфомат
- Сотрудники (без регры)
- Регистратура



Организация (оптимизация) процесса учета, движения и хранения лекарственных препаратов и ИМН на складе

МЕРОПРИЯТИЯ

Автоматизация процессов складского учета медикаментов на складе и процессов планирования обеспечения

Разработка и введение автоматизированного оперативного складского учета медикаментов на складах подразделений (склады старших медицинских сестер)

Регистрация выбытия медикамента в момент его передачи на пост путем считывания штрих - кода с его упаковки

Организация рабочего места старшей медицинской сестры подразделения в автоматизированной системе ГИС РИСЗ в функционале "Складской учет"

Эффекты

Экономия затрат на лекарственные средства

Автоматизация персонифицированного учета расхода медикаментов

Повышение безопасности пациентов счет уменьшения количества ошибок при выдаче ЛП медицинским персоналом

Ускорение в 10 раз формирования отчетности для руководства и многократное повышение ее достоверности

Снижение в 2 раза временных затрат фармацевта за счет наличия информации по распределению товаров.



Целевые показатели

Снижение временных затрат на поиск и распределение ЛП и ИМН у фармацевта	10 дней	5 дней
Наличие автоматизированной системы учета Лп и ИМН	нет	да



Перечень проектов ДПО № 2 (ул. им.Воронкова, 78 А)

Государственное учреждение здравоохранения «Детская больница № 1»
Детское поликлиническое отделение № 2 01.07.2020 - 31.12.2020

№	Наименование процесса	Цели	Эффект
1	Оптимизация системы маршрутизации пациента в поликлинике	Оптимизировать маршрутизацию пациента в поликлинике за счет сокращения очередей, организации оказания неотложной помощи, устранения пересечения потоков больных и здоровых детей. Снижение времени пребывания больного ребенка в детской поликлинике.	Уменьшение временных затрат на поиск кабинета неотложной помощи. Своевременное оказание неотложной помощи больному ребенку. Сокращение очереди на прием к врачу. Организация повторной записи в кабинете приема врача неотложной помощи к участковому педиатру. Снижение времени пребывания больного ребенка в детской поликлинике в 2 раза.
2	Оптимизация процесса предварительной записи пациента на прием врача через Call-центра (создание и организация работы Call – центра)	Оптимизировать процесс предварительной записи пациента на прием врача за счет создания и организации работы Call-центра	Сокращение времени ожидания очереди до 3 мин. Сокращение времени обслуживания пациента до 3 мин. Увеличение записи на прием через колл-центр. Уменьшение времени ожидания ответа на звонок до 3 мин. Уменьшение времени обслуживания по телефону до 3 мин.
3	Оптимизация работы фронт-офиса	Сокращение длительности ожидания в очереди в регистратуру, сокращение времени дозвона в регистратуру, организация самозаписи через инфомат, улучшение информированности пациентов	Сокращение времени ожидания в очереди в регистратуру до 3 мин. Своевременное информирование населения о действующем расписании работы специалистов учреждения. Приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов на прием. Приобретение информационного табло для улучшения информированности посетителей.
4	Создание эффективной системы навигации в отделении	Сокращение времени на поиск нужного кабинета в поликлинике, сокращение протяженности маршрута при посещении поликлиники, определение и выделение зон, привлекающих внимание пациентов	Сокращение времени на поиск нужного кабинета. Улучшение ориентирования пациентов в поликлинике. Своевременное получение новой информации (смена расписания, работы кабинетов и т.д.) Повышение удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи. Сокращение времени пребывания в поликлинике.
5	Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике	Организация комфортных рекреационных зон (игровых зон для детей), комфортной мебели рекреационных зон и сервиса.	Обеспечение комфортности пребывания детей, сервиса в поликлинике. Повышение удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи. Положительная мотивация пациентов от посещения детской поликлиники.



Проект: Оптимизация процесса предварительной записи пациента на прием врача через Call-центр (создание и организация работы Call-центра)



ЦЕЛИ: Оптимизировать процесс предварительной записи пациента на прием врача за счет создания и организации работы Call-центра

	Значение	
	Базовое	Целевое
Организация рабочего места в кабинете картотеке по принципу 5 С., м.	нет	да
Увеличение количества записи пациентов через Call- центр до 50%	10-15 МИН	3-5 МИН
Увеличение количества принимаемых пациентов по предварительной записи до 80 %	50	80
Сокращение обращений в регистратуру по уточнению расписания	42	20

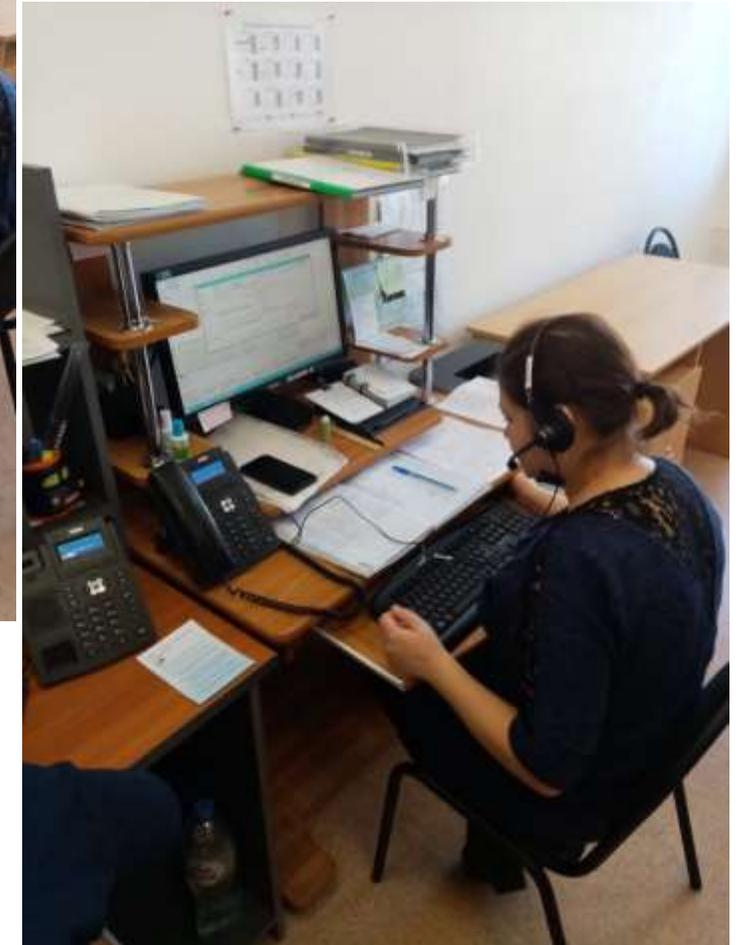
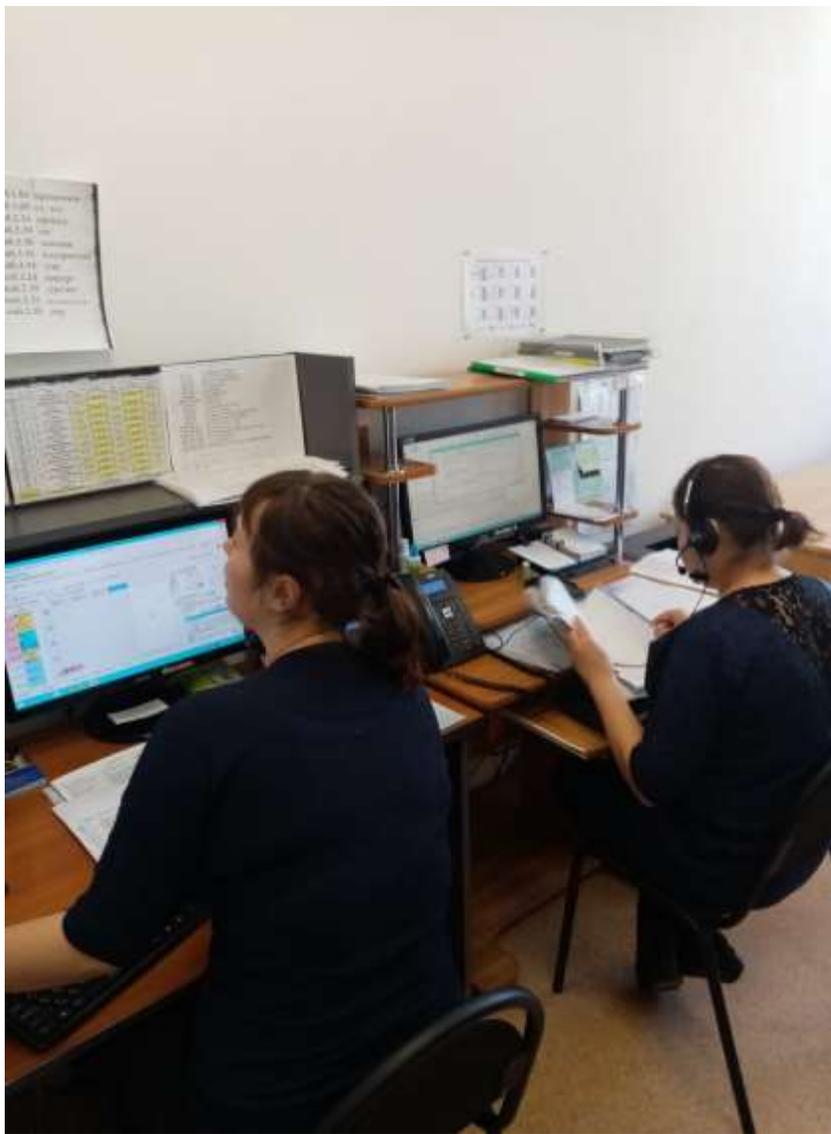
- 1 Ремонт кабинета Call-центра
- 2 Обучение работе в РИСЗ медицинских регистраторов Call-центра
- 3 Организация доработки программы РИСЗ: создание электронного журнала записи на прием, введение электронного документооборота
- 4 Прием телефонных звонков по технологии "глубокой очереди"
- 5 Разработка и внедрение алгоритмов ответов по телефону
- 6 Совершенствование алгоритмов работы операторов Call-центра, расширение каналов связи.
- 7 Разработка и внедрение новой планировки рабочих мест администраторов Call-центра

Call-ЦЕНТР

Обработка потока входящих звонков: вызов на дом, запись к врачу, справочная информация.

Занесение информации в Журнал вызовов, в расписание

Организация эффективной системы связи и записи пациентов за счет сокращения обращений в регистратуру и увеличения количества принимаемых пациентов по предварительной записи.
Разгрузка регистраторов и сотрудников поликлинического отделения.





Проект: Оптимизация работы фронт-офиса

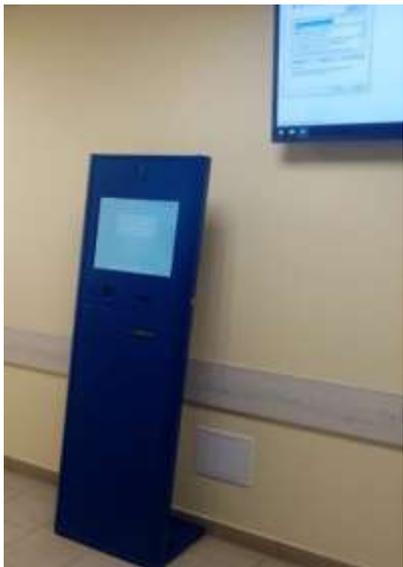


ЦЕЛИ: Сокращение длительности ожидания в очереди в регистратуру, сокращение времени дозвона в регистратуру, организация самозаписи через инфомат, улучшение информированности пациентов

	Значение	
	Базовое	Целевое
Сокращение длительности ожидания очереди в регистратуру(мин.)	7	3
Сокращение времени дозвона в регистратуру после передачи функции приема вызовов в колл-центр (мин.)	14	7
Организация работы Call - центра	нет	да
Приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов на прием	нет	да

1. Оптимизация рабочего места медицинского регистратора по системе 5s
2. Обучение медицинских регистраторов работе в РИСЗ
3. Организация доработки программы РИСЗ: создание электронного журнала записи на прием, введение электронного документооборота. Усовершенствование навигации у фронт - офиса
4. Приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов, электронного табло
5. Приобретение и установка системы навигации в доступной и наглядной форме единого стиля
6. Организация работы регистратуры по открытому типу
7. Изменение функциональных обязанностей и обучение администраторов
8. Создание СОПов: регистрация вызова врача на дом, "Стол справок", дежурного администратора

Оптимизация работы фронт-офиса



Проект: Оптимизация системы маршрутизации пациента в поликлинике



МЕРОПРИЯТИЯ:

ЦЕЛИ: Оптимизировать маршрутизацию пациента в поликлинике за счет сокращения очередей, организации оказания неотложной помощи, устранения пересечения потоков больных и здоровых детей.

	Значение	
	Базовое	Целевое
Время ожидания оказания неотложной помощи в условиях кабинета неотложной помощи, мин.	30	15
Сокращение времени на поиск кабинета неотложной помощи(мин.)	20	5
Пересечение потоков больных и здоровых детей.	да	нет
Снижение времени пребывания больного ребенка в детской поликлинике.	65	30

1

Организация отдельного входа кабинета неотложной помощи

2

Организация отдельного гардероба кабинета неотложной помощи

3

Усовершенствование навигации у фронт - офиса

4

Визуализация маршрута для пациента кабинета неотложной помощи

5

Запись на повторный прием к участковому врачу - педиатру в кабинете неотложной помощи.

6

Обучение медицинской сестры кабинета неотложной помощи работе в РИСЗ

7

Дооснащение кабинета неотложной помощи

8

Обучение участкового врача - педиатра кабинета неотложной помощи

ДПО № 2 Оптимизация системы маршрутизации пациента в поликлинике

Кабинет неотложной помощи





Проект: Создание эффективной системы навигации в отделении

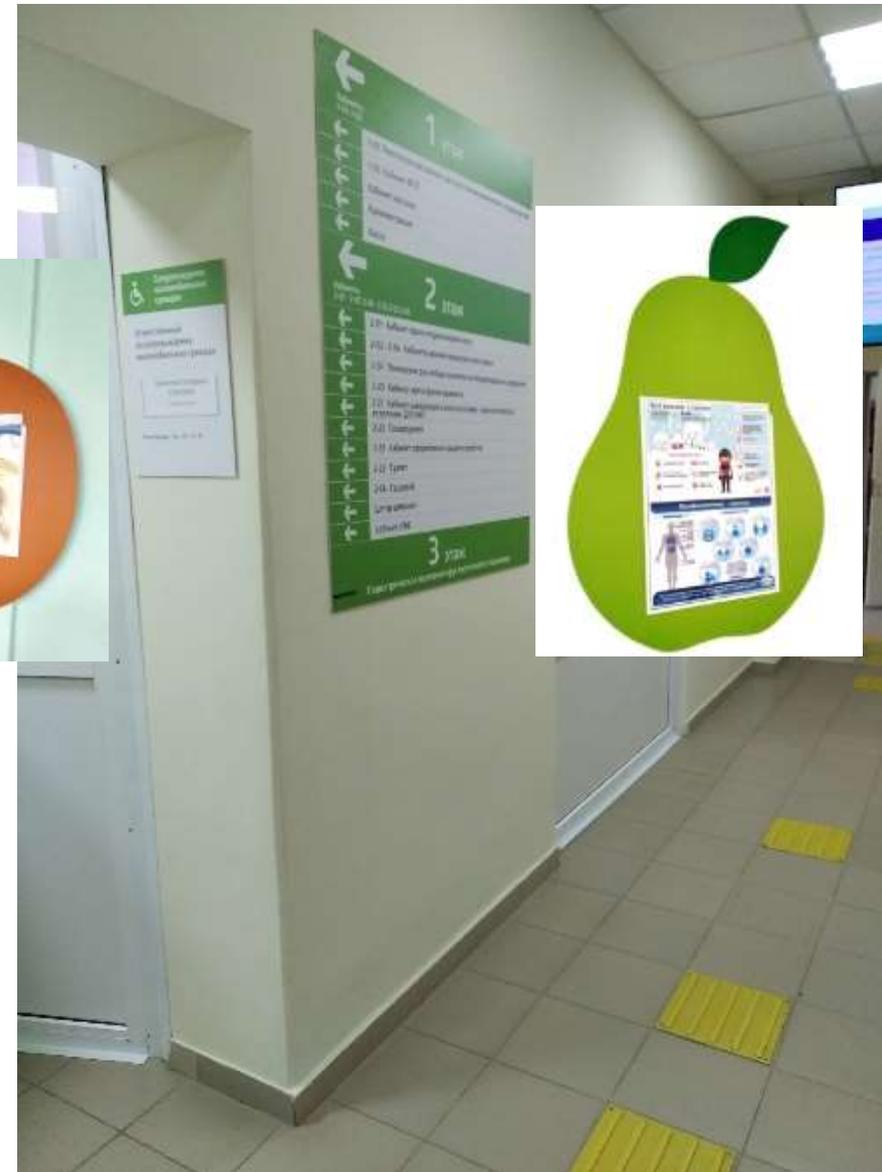
МЕРОПРИЯТИЯ:

ЦЕЛИ: Сокращение времени на поиск нужного кабинета в поликлинике, сокращение протяженности маршрута при посещении поликлиники, определение и выделение зон, привлекающих внимание пациентов

	Значение	
	Базовое	Целевое
Сокращение времени на поиск нужного кабинета в поликлинике, мин.	5	2
Сокращение протяженности маршрута при посещении поликлиники, м.	50	20
Определение зон, привлекающих внимание пациентов.	нет	да
Определение и выделение зон, привлекающих внимание пациентов.	нет	да

- 1 Упорядочение нумерации помещений
- 2 Заключение договора на изготовление и монтаж табличек
- 3 Разработка схем навигации с кабинетными указателями по этажам поликлиники.
- 4 Подбор единого стиля оформления информационных стендов
- 5 Организация единой системы визуальной информации коридоров и холлов
- 6 Трансляция навигации электронным информационным табло

Создание эффективной системы навигации в отделении





Проект: Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике

МЕРОПРИЯТИЯ

ЦЕЛИ: Организация комфортных рекреационных зон (игровых зон для детей), комфортной мебели рекреационных зон и сервиса.

	Значение	
	Базовое	Целевое
Наличие комфортных рекреационных зон (игровых зон для детей) (ДА/НЕТ)	нет	да
Наличие комфортной мебели рекреационных зон(да/нет)	нет	да
Наличие монитора для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности	нет	да
Наличие игрушек, книжек - раскрасок и цветных карандашей	нет	да

- 1 Ремонт зоны комфортного пребывания
- 2 Закупка детской мебели для оформления зоны комфорта
- 3 Закупка диванов для оформления зоны комфорта
- 4 Приобретение монитора для трансляции видеоматериалов профилактической направленности
- 5 Приобретение игрушек, предусматривающих обработку моющими дезинфицирующими средствами, книжек - раскрасок, цветных карандашей



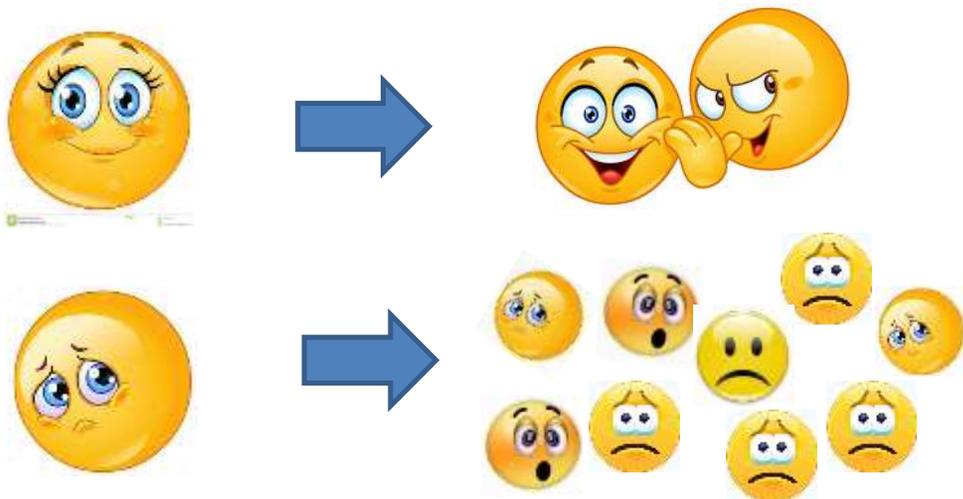
Комфортная зона
здорового блока



Комната кормления грудных детей



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ



Один довольный пациент
расскажет **ОДНОМУ** знакомому

Один недовольный –
ДЕВЯТИ!

Для роста нужно иметь на 20 пациентов как минимум 19
довольных  и максимум одного недовольного 



Благодарим за внимание!

