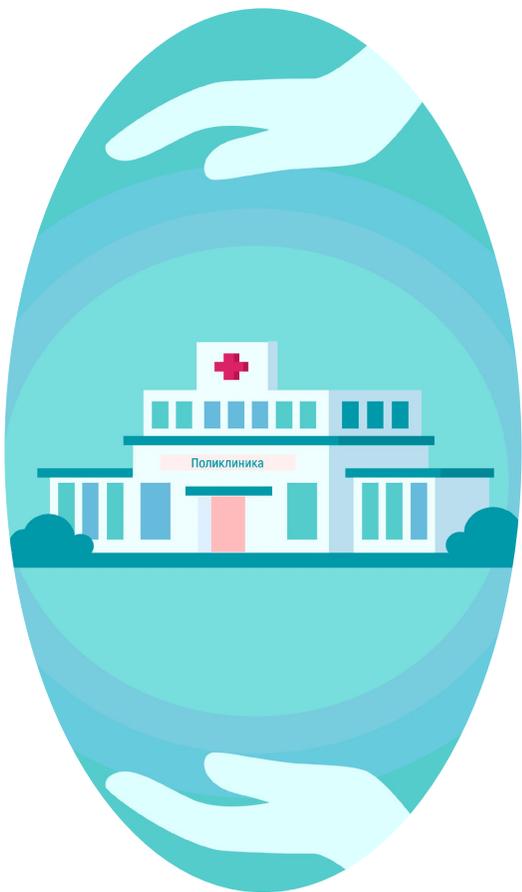




Новая поликлиника

ГБУЗ «Городская детская поликлиника №2» г. Волжский



Принимает участие в создании и внедрении «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.»

Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную ПОМОЩЬ.»

- В октябре 2016г. по инициативе Управления по внутренней политике Администрации Президента Российской Федерации стартовал пилотный проект по совершенствованию системы оказания первичной медико-санитарной помощи «Бережливая поликлиника».
- Пилотный проект реализован Министерством здравоохранения Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией «Росатом» при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам.
- 26.07.2017 г. утвержден паспорт приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», ориентированный на потребности пациента, бережное отношение к временному ресурсу, как основной ценности за счет оптимальной логистики реализуемых процессов, организованности с учетом принципов эргономики и соблюдения объема рабочего пространства, создающий позитивный имидж медицинского работника, организации оказания медицинской помощи, которая основана на внедрении принципов бережливого производства, в целях повышения удовлетворенности пациента доступностью и качеством медицинской помощи, эффективностью использования ресурсов системы здравоохранения.



РОСАТОМ

Проект
"БЕРЕЖЛИВАЯ
ПОЛИКЛИНИКА"



- Это комплекс мероприятий, направленных на соблюдение приоритета интересов пациента, организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени, повышения качества и доступности медицинской помощи, обеспечивающий комфортность условий, предоставленных медицинских услуг, повышение удовлетворенности уровнем оказания медицинских услуг, сокращение нагрузки на медицинский персонал за счет повышения эффективности деятельности медицинской организации, переходом на электронный документооборот, сокращение бумажной документации.

- Бережливое производство - концепция управления, основанная на устранение всех видов потерь путем формирования непрерывного потока создания ценности с охватом всех процессов организации и их постоянного совершенствования через вовлечение персонала.

- С 2019 года приоритетный проект становится частью одного из 8-ми Федеральных проектов национального проекта «Здравоохранение», целью которого будет являться завершение формирования сети первичного звена здравоохранения, обеспечение оптимальной доступности для населения медицинской организации, оптимизация работы медицинской организации, сокращение времени ожидания в очереди при обращении пациента в медицинскую организацию, упрощение процедуры записи на прием к врачу.

- Реализация Федерального проекта запланирована на 2019-2024 г. В создании и

БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА -

путь к здоровью без ожидания

Мы взяли на себя обязательства

меняться к лучшему вместе с Вами



История участия в проекте

- Администрация ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 2», сообщает о своем участии в реализации Федерального проекта здравоохранения создания «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», используя в своей деятельности бережливые технологии.

- 18.01.2019 г. в соответствии с совместным приказом комитета здравоохранения Волгоградской обл., был издан приказ главного врача о перечне проектов, реализуемых в ГБУЗ ГДП №2, для повышения удовлетворенности пациентов и доступности медицинских услуг, увеличения эффективности и устранения существующих временных и иных потерь, совершенствования организации рабочих мест, обеспечивающих безопасность и комфортность работы сотрудников, также о создании рабочей группы, о формировании команды проекта. Руководителем



Проекты

- 1) Оптимизация работы процедурного кабинета, в т.ч. процесса забора крови
- 2) Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику.

Пользуясь системой мониторинга, с целью внедрения улучшения, были выбраны еще 3 проекта, которые начали свою реализацию в 2018 году:

- 3) Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом
- 4) Оптимизация работы регистратуры
- 5) Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних.

Для выявления проблем оказания первичной медико-санитарной помощи, было проведено анкетирование пациентов и сотрудников. В ходе анкетирования выявлены проблемы и предложены пути их решения.

Было подготовлено документационное сопровождение проектов: дорожная карта, тактический план реализации, паспорт, которые утверждены Комитетом здравоохранения Волгоградской обл.

Каждое направление проекта имеет техническое сопровождение процесса - картирование, на основании которого составляется карта потока создания ценности.



Основная цель проекта



здоровый



больной

РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ

ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА



ОПТИМИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА



Цель

Цель — это конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться группа работающих вместе людей.

У организаций существуют разнообразные цели, и их сущность во многом зависит от типа организации.

✓ Коммерческие => Прибыль

✓ Некоммерческие => Защита прав, развитие научного направления, поддержка культуры региона и т. д.

✓ Государственные => цели определяются властями территорий и могут быть сформулированы как развитие среднего образования, обеспечение ввода в действие новых больничных комплексов, поддержка общественного питания и т. д.



- повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь
- оптимизация работы поликлиник, снижение времени пребывания в учреждении, разделение потоков пациентов и упрощение записи на прием

Основные задачи проекта:



- Повышение эффективности работы медицинской организации;
- Минимизация временных затрат пациента на посещение врачебных кабинетов - сокращение времени ожидания на прием к специалистам;
- Оптимизация работы регистратуры , врачей - сокращение очередей;
- Организация в поликлиниках COLL-центров;
- Комфортные условия пребывания в поликлинике;
- Рациональная маршрутизация - оптимизация маршрутов движения пациентов;
- -Оптимизация времени лабораторных исследований: прием – обработка –выдача результата уменьшается до 3х раз;

Это позволит достичь значительно качественных эффектов, которые в конечном итоге проекта, будут способствовать:

- Повышению удовлетворенности пациентам оказания медицинской помощи;
- Повышению престижа медицинских работников;
- Увеличиться время работы врача непосредственно с пациентом;
- Сократится время оформления записи на прием к врачу;
- Сократится очередь и время ожидания пациентом врача .

Бережливое производство

- Концепция управления медицинской организацией, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь. Бережливая медицина является отраслевым вариантом бережливого производства. Применительно к лечебному процессу, отправной точкой концепции является оценка ценности услуги для пациента на каждом этапе его создания. С точки зрения пациента ценность – это улучшение его состояния здоровья, повышение качества жизни, возможность полной социальной реабилитации.

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

- Отправная точка бережливого производства - **ценность для потребителя**
 - С точки зрения конечного потребителя, продукт (услуга) приобретает действительную ценность только в то время, когда происходит непосредственная обработка, изготовление требуемых элементов (пример-хранение на складе).
- В соответствии с концепцией бережливого производства деятельность предприятия:
 - операции и процессы, добавляющие ценность для потребителя
 - операции и процессы, не добавляющие ценности для потребителя.
- **Всё, что не добавляет ценности для потребителя, с точки зрения бережливого производства, классифицируется как потери, и должно быть устранено.**

Бережливое производство

Принципы бережливого производства

2. Составление карты потока ценностей.

Поток создания ценности - это совокупность всех действий, которые требуется совершить, чтобы определенный продукт прошел через три важных этапа менеджмента, свойственных любому бизнесу:

- ✓ решение проблем,
- ✓ управление информационными потоками,
- ✓ физическое преобразование.

Все действия, которые составляют поток создания ценности, почти всегда можно разделить на три категории:

1. действия, создающие ценность;
2. действия, не создающие ценность, но неизбежные в силу ряда причин;
3. действия, не создающие ценность, которые можно немедленно исключить из процесса.



Нормативные документы



Федеральный паспорт проекта:

- <https://www.rosminzdrav.ru/poleznye-resursy/proekt-berezhlivaya-poliklinika>
- <https://www.rosminzdrav.ru/poleznye-resursy/proekt-berezhlivaya-poliklinika/materialy-i-prezentatsii/dopolnitelnye-materialy-i-prezentatsii>

Региональный паспорт проекта:

- <http://volgazdrav.ru/index.php/programmy/proekt-berezhlivaya-poliklinika/normativno-pravovaya-dokumentatsiya.html>
- <http://volgazdrav.ru/index.php/programmy/proekt-berezhlivaya-poliklinika/informatsionnye-materialy.html>

Дорожная карта проекта:

- <http://volgazdrav.ru/index.php/programmy/proekt-berezhlivaya-poliklinika/dorozhnaya-karta-i-tpr.html>



Указы Президента РФ

- 1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 2. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- 3. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 4. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 N 543н (ред. от 30.09.2015) "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- 5. Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации №13- 2/1538 от 7 декабря 2015 г. «О сроках хранения медицинской документации»;
- 6. Приказ Минздрава России от 15.12.2014 N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»;
- 7. Приказ Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 N 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи».

Приказы комитета здравоохранения Волгоградской области



- [Совместный приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения здравоохранения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" от 29.03.2018 № 883/177 "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" от 11 января 2018 № 33/10 "О реализации приоритетного проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" на территории Волгоградской области"](#)
- [Совместный приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и ГУ "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" от 20.03.2018 № 715/157 «О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" от 11 января 2018 № 33/10 "О реализации приоритетного проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" на территории Волгоградской области"»](#)
- [Совместный приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» от 01.02.2018 № 236/56 «О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения и государственного учреждения здравоохранения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» от 11.01.2018 № 33/10 «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на территории Волгоградской области»](#)
- [Совместный приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" от 11.01.2018 № 30/10 "О реализации приоритетного проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" на территории Волгоградской области"](#)

Дорожная карта проекта

№	Мероприятия/плановые сроки реализации	14.01.-1 0.02.19	28.01.-0 3.03.19	04.02.-2 1.04.19	18.03.-0 1.09.19	04.02.-08. 12.19	05.08.-01. 09.19	01.09.19
1	Подготовка к внедрению проекта							
2	Обучение персонала принципам бережливого производства							
3	Создание проектного офиса							
4	Оценка текущего состояния процессов							
5	Согласование направлений реализации проекта							
6	Определение перечня проблем, требующих решения в рамках проекта							
7	Разработка анкет удовлетворенности и доступности оказания мед.помощи для пациентов							
8	Составление и утверждение ТПР, паспорта проекта.							
9	Составление и утверждение Дорожной карты по направлениям проекта							

Дорожная карта проекта

№	Мероприятия/плановые сроки реализации	14.01.-10.02.19	28.01.-03.03.19	04.02.-21.04.19	18.03.-01.09.19	04.02.-08.12.19	05.08.-01.09.19	01.09.19-01.10.19
10	Популяризация проекта «Бережливая поликлиника» на сайте МО							
11	Анализ анкет и выбор ключевых проблем, выбранного направления, подготовка предложений по улучшению							
12	Формирование для участников проекта перечня задач, требующих решения в рамках выбранных проектов							
13	Выполнение запланированных мероприятий на каждое выбранное направление, по улучшениям							
14	Осуществление постоянного контроля за ходом реализации проекта							
15	Мониторинг качества выполняемых мероприятий							
16	Итоговый отчет, согласование с Проектным офисом							
17	Закрытие проекта							



Волгоградская медицинская академия- 1999 г., специальность «Педиатрия».

С 2002 года на руководящих должностях в медицинских организациях Волгограда, Волгоградской обл., Ханты-Мансийского округа Югра.

С 2008 года в Департаменте здравоохранения администрации Волгограда- куратор сети муниципальных учреждений здравоохранения Тракторозаводского района г. Волгограда- советник Главы администрации района по здравоохранению.
С 2010 г., начальник отдела Приоритетных направлений в здравоохранении и аналитической работы Департамента здравоохранения администрации Волгограда.

С 2013 г., на руководящей должности в органах исполнительной власти Волгоградской области.

Несомненно, круг лиц, заинтересованных в функционировании организации, так называемых «стейкхолдеров» организации, намного шире.

Стейкхолдер (заинтересованная сторона, причастная сторона) — физическое лицо или организация, имеющая права, долю, требования или интересы относительно системы или её свойств, удовлетворяющих их потребностям и ожиданиям.



Клиническая ординатура -2001 г., специальность «Анестезиология и реаниматология».

Стейкхолдер – «любая группа или индивидум, которые могут влиять на достижение фирмой своих целей либо испытать на себе влияние последствий ее действий».

Р.Фримен (1984)



Орлов Дмитрий Валерьевич главный врач

Внештатный лектор кафедры «Организация здравоохранения и общественного здоровья» Волгоградского государственного медицинского университета по дисциплине «Экономика здравоохранения».
28.08.2018 назначен на должность «главного врача БУЗ «Городская детская поликлиника №2»

2019 г., Московская школа управления «Сколково»-повышение квалификации «Управление современной медицинской организацией».
City Business School - обучение по теме: «Методология Agile в управлении проектами» и «Управление проектами ANSI PMI PМВОК»





Лидеры проекта

Турбанова Людмила Николаевна

Заместитель главного врача по медицинской части

Отличник здравоохранения; «Лучший педиатр»-2007г.

Высшая квалификационная категория с 2010г.

«Организация здравоохранения и общественного здоровья» – 2018 год



Лидер



- Инноватор
- Вдохновляет
- Работает по своим целям
- Виденье
- Полагается на людей
- Использует эмоции
- Доверяет
- Даёт импульс движению
- Энтузиаст
- Превращает решения в реальность
- Делает правильное дело

Лидер

- Человек, обладающий наибольшим авторитетом в группе, способный вести за собой других людей.



Инициативная, заинтересованная в развитии и улучшении качества оказания медицинской помощи в медицинском



Открытые проекты

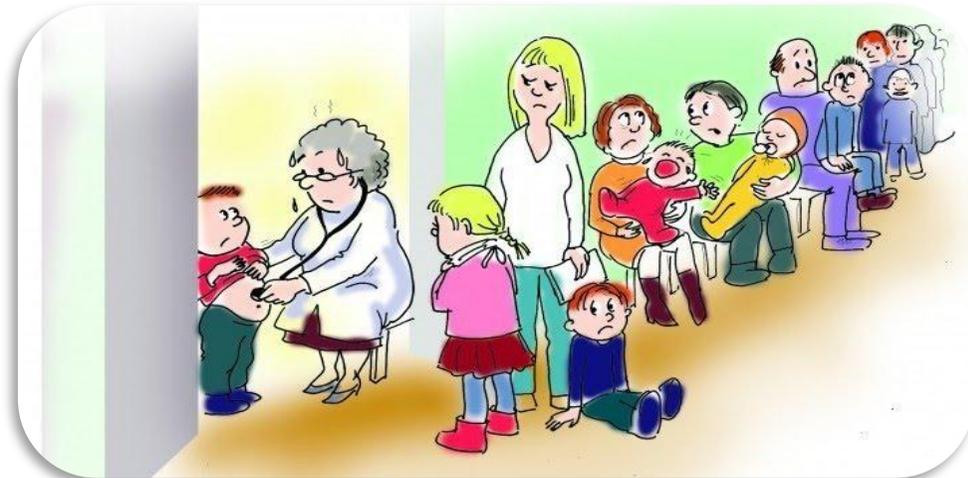
Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в

зависимости от цели обращения в поликлинику.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ:					Заказчик:					Главный врач					Орлов Дмитрий Валерьевич									
Процесс:					Минимизация количества пересечений потоков условно здоровых и условно больных пациентов в поликлинике.																			
Границы процесса:																								
Начало:					Вход пациента в холл поликлиники.																			
Окончание:					Получение медицинской помощи в зависимости от цели обращения в поликлинику.																			
Руководитель проекта:					Зам.Главного Врача по медицинской части										Турбанова Л.Н.									
Команда проекта:																								
Администратор					И.О. старшей мед.сестры КДОН№3										Бельченко Н.В.									
Отв.за визуализацию					Старшая мед.сестра отделения профилактики										Мельникова О.А.									
Отв.за информатизацию					Зав.информационного отделения										Тайтаков С.А.									
Отв.за стандартизацию					Зам.Главного Врача по экономике										Некрасова Т.А.									
Отв.за улучшения					Зав.регистратуры										Силюкова В.А.									
Член рабочей группы					Зав.отделения профилактики										Быкова С.А.									
Член рабочей группы					Зав.консультативно-диагностического отделения										Шестакова А.А.									

Обоснование

- 1) Неудовлетворенность пациентов из за пересечения потоков условно больных со здоровыми.
- 2) Недостаточное информирование пациентов о порядке и условиях оказания мед.помощи, происходит пересечение потоков пациентов.
- 3) Отсутствие наглядной визуализации и маршрутизации для определенной цели получения мед.помощи, лишние передвижения пациента, потеря



ЦЕЛЬ

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Предотвратить пересечение потоков условно больных и здоровых пациентов	90%	50%	0%
Создать систему информирования пациентов о порядке и условиях оказания медицинской помощи в зависимости от его цели обращения в поликлинику	50%	50%	100%
Распределить потоки пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику, путем визуализации	20%	50%	100%
Организовать работу администратора холла для предоставления посетителям информации о дальнейшем маршруте в зависимости от цели визита пациента в МО.	50%	50%	100%
Сократить время ожидания пациента получения медицинской услуги в зависимости от цели обращения в МО	2 дня	2дня	1 день

СРОКИ

№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки
1.	Открытие и подготовка проекта - Сформирован пакет распорядительных документов	
	*сформирован пакет распорядительных документов	28.01.2019-10.02.2019
	*оформлен стенд проекта	28.01.2019-03.03.2019
2.	Диагностика и целевое состояние	25.02.2019-19.05.2019
	*разработана карта текущего состояния процесса	18.03.2019-28.04.2019
	*выявлены и проанализированы проблемы	25.02.2019-14.04.2019
	*разработана карта целевого состояния процесса	18.03.2019-28.04.2019
	*разработан план мероприятий по достижению целевого состояния	01.04.2019-15.05.2019
	*утвержден паспорт проекта. Проведен Kick-off проекта	16.05.2019-19.05.2019
3.	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	18.04.2019-04.08.2019
	*достигнуто целевое состояние проекта	11.08.2019
4.	Мониторинг устойчивости улучшений	15.07.2019-15.12.2019
	*разработан стандарт процесса	15.07.2019-15.12.2019
5.	Заккрытие проекта	15.07.2019-11.08.2019
	*проект закрыт	8/11/2019

ЭФФЕКТЫ

- Разделение потоков пациентов в зависимости от цели обращения в МО.
- Информационная памятка для родителей.
- Разработка системы навигации для распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в МО.
- Осведомленность населения об организации работы поликлиники с целью распределения потоков условно больных и здоровых детей.



Открытые проекты

Оптимизация работы процедурного кабинета, в т.ч. процесса забора крови.

ОБОСНОВАНИЕ:



- 1) Неудовлетворенность пациентов из за пересечения потоков условно больных со здоровыми.
- 2) Длительная очередь из за большого скопления пациентов.
- 3) Лишние передвижения пациента, потеря времени, и для быстрого поиска необходимого правильного маршрута в процедурный кабинет.
- 4) Стандартизированный алгоритм действий мед.сестры для уменьшения времени процедуры забора крови.

ЦЕЛЬ

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Распределить потоки пациентов, направляемых в процедурный кабинет.	50%	50%	100%
Прием пациентов в процедурный кабинет строго по времени.	50%	70%	100%
Повысить доступность и сокращение времени ожидания мед.услуги.	65%	75%	100%
Обеспечить быстрый поиск процедурного кабинета.	70%	75%	100%
Организовать работу процедурного кабинета по системе 5С	50%	60%	100%

СРОКИ

№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки
1.	Открытие и подготовка проекта - Сформирован пакет распорядительных документов	28.01.2019-10.03.2019
	*сформирован пакет распорядительных документов	04.02.2019-24.02.2019
	*оформлен стенд проекта	28.01.2019-03.03.2019
2.	Диагностика и целевое состояние	04.03.2019-26.05.2019
	*разработана карта текущего состояния процесса	25.03.2019-26.05.2019
	*выявлены и проанализированы проблемы	04.03.2019-21.04.2019
	*разработана карта целевого состояния процесса	01.04.2019-26.05.2019
	*разработан план мероприятий по достижению целевого состояния	01.04.2019-26.05.2019
	*утвержден паспорт проекта. Проведен Kick-off проекта	06.05.2019-26.05.2019
3.	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	04.03.2019-11.08.2019
	*достигнуто целевое состояние проекта	11.08.2019
4.	Мониторинг устойчивости улучшений	29.07.2019-20.10.2019
	*разработан стандарт процесса	29.07.2019-20.10.2019
5.	Закрытие проекта	05.08.2019-01.09.2019
	*проект закрыт	09.01.2019

ЭФФЕКТЫ

- Удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи, работой процедурного кабинета.



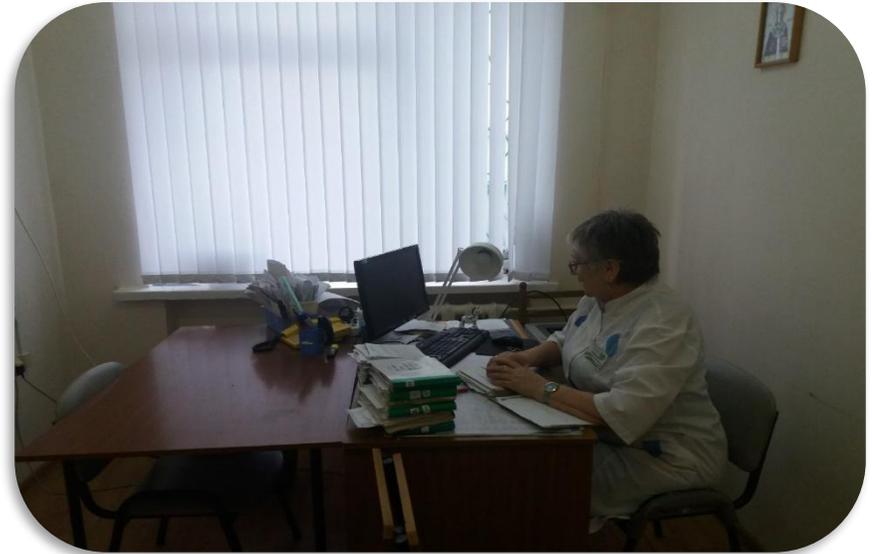
Завершенные проекты

Наименование процесса (проекта)

Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом (оптимизация работы врача)

Краткая характеристика результатов проекта

Пациенты проходят по предварительной записи или талонам к назначенному времени. Первично заболевшие или нуждающиеся в неотложной помощи пациенты проходят в кабинет неотложной помощи, повторную запись на прием к врачам осуществляет врач педиатр. Усовершенствовали работу отдельного сестринского поста для обслуживания пациентов, которым требуется не врачебная помощь. Сократили бумажную работу врача, перевели на электронную форму. Внедрили систему 5С в кабинетах участковых



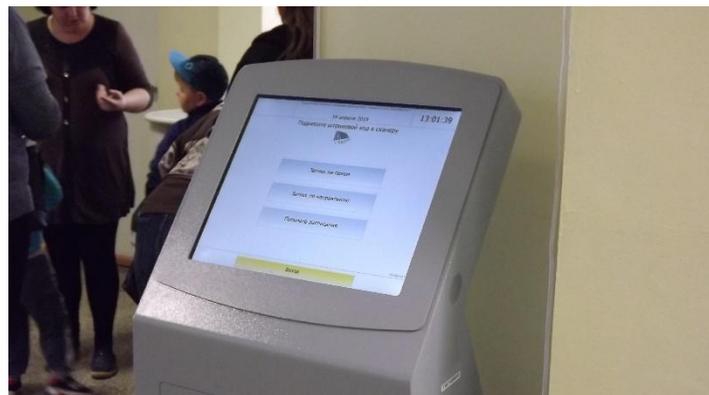
Завершенные проекты

Оптимизация работы регистратуры

Пациенты, обратившиеся в поликлинику по предварительной записи, минуя регистратуру, проходят на прием к врачу. Новый формат регистратуры и эргономика помещения холла первого этажа: переоборудована в тип "открытая регистратура" Организовано: отдельное картоохранилище, которое поддерживает связь с регистратурой, единый *Call*-центр для приема вызовов на дом, а так же для записи к врачам и начинает свое рабочее время с 7.30. В холле поликлиники установлены: инфомат для электронной записи к врачам, стойка для администратора, который оперативно распределяет потоки пациентов и предоставляет нужную информацию. По всей поликлинике размещена понятная навигация, таблички, указывающие, в каком крыле находится тот или иной специалист, оборудован кабинет доврачебного приема, который разделяет потоки больных и здоровых детей, для



Завершенные проекты Оптимизация регистратуры Комфортные условия пребывания в поликлинике



Завершенные проекты Навигация Call центр картохранилищ



Завершенные проекты



Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних.

Вход в здоровый блок находится отдельно от центрального входа. Детям, которым необходимы профилактические осмотры, предварительно записываются педиатром на осмотры к специалистам, ЭКГ, УЗИ в течение 1-2х дней. Выделено определенное время приема детей до года, по родовым сертификатам. Сокращение времени проведения профилактического осмотра



пользователей систем мониторинга, с целью внедрения улучшения, были выбраны 3 проекта, которые начали свою реализацию в 2018году

- Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом**
- Оптимизация работы регистратуры**
- Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних.**

Открытые проекты с целью внедрения улучшения

ОБЩИЕ ДАННЫЕ:		
Заказчик: Главный врач Орлов Д.В.		
Процесс: Оптимизация работы регистратуры		
Границы процесса:		
Начало: Вход пациента в поликлинику		
Окончание: получение информации и дальнейшего плана медицинской помощи		
Руководитель проекта: Зам. Главного Врача по медицинской части Турбанова Л. Н.		
Команда проекта:		
Администратор	И.О. старшей мед.сестры КДОН№3	Бельченко Н. В.
Отв. за визуализацию	Старшая мед.сестра отделения профилактики	Мельникова О.А.
Отв. за информатизацию	Зав.информационного отделения	Тайтаков С.А.
Отв. за стандартизацию	Зам. Главного Врача по экономике	Некрасова Т. А.
Отв. за улучшения	Заведующий	Силукова В.А.
Член рабочей группы	ГБУЗ " Городская детская поликлиника " № 2	Демкина Н.Ю.
Член рабочей группы	Консультативно-диагностическое отделение	Шестакова А. А.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ:		
Заказчик: Главный врач Орлов Дмитрий Валерьевич		
Процесс: Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних		
Границы процесса:		
Начало: От обращения пациента в поликлинику для прохождения проф. осмотра		
Окончание: Завершение проф.осмотра		
Руководитель проекта: Зам. Главного Врача по медицинской части Турбанова Л.Н.		
Команда проекта:		
Администратор	И.О. старшей мед.сестры КДОН№3	Бельченко Н.В.
Отв. за визуализацию	Старшая мед.сестра отделения профилактики	Мельникова О. А.
Отв. за информатизацию	Зав.информационного отделения	Тайтаков С.А.
Отв. за стандартизацию	Главная медицинская сестра	Демкина Н.Ю.
Отв. за улучшения	Старшая мед.сестра	Чайковского Н. М.
Член рабочей группы	Заведующий отделением профилактики	Быкова С.А.
Член рабочей группы	Заведующий КДОН№3	Шестакова А.А.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ:	Заказчик:	Главный врач	Орлов Д.В.
Процесс:	Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом		
Границы процесса:			
Начало:	Вход пациента в кабинет врача		
Окончание:	Получение медицинской помощи		
Руководитель проекта:	Зам.Главного Врача по медицинской части		Турбанова Л.Н.
Команда проекта:			
Администратор	И.О. старшей мед.сестры КДОН ^{эз}		Бельченко Н.В.
Отв.за визуализацию	Старшая мед.сестра отделения профилактики		Мельникова О.А.
Отв.за информатизацию	Зав.информационного отделения		Тайтаков С.А.
Отв.за стандартизацию	Зам.Главного Врача по		Невежина Е.А.
Отв.за улучшения	Консультативно-диагностическое отделение		Шестакова А.А.
Член рабочей группы	Консультативно-диагностическое отделение		Карова А.
Член рабочей группы	Консультативно-диагностическое отделение		Карпова Ж.В.

Обоснование

- Оптимизация работы регистратуры:

- 1) Неудовлетворенность пациентов ожиданием в регистратуре

- 2) Длительное ожидание получения медицинской помощи

- 3) Частые жалобы пациентов на грубое отношение сотрудников регистратуры

- 4) Повторное обращение пациентов в регистратуру с различными целями

- Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних:

- 1) Неудовлетворенность пациентов длительностью времени проф.осмотров.

- 2) Посещение поликлиники с целью профосмотров несколько раз

- 3) Отсутствие специалистов

- 4) Ожидание записи на проф.осмотр

- Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом:

- 1) Длительное ожидание пациента у кабинета врача

- 2) Врач больше времени уделяет бумажной работе, чем пациенту

Цели

- Оптимизация работы регистратуры:

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Сократить время проведения пациента в регистратуре.	14мин	10мин	3мин
Обеспечить своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу. Оптимизация работы инфомата.	60%	70%	95%
Организовать работу администратора холла поликлиники.	60%	70%	100%
Оптимизировать навигационную систему наглядной и понятной для посетителей	30%	70%	100%
Оптимизировать использование площадей регистратуры	40%	60%	90%
Разработать СОК для сотрудников регистратуры и колл-центра; провести учебу психолога с сотрудниками, по бесконфликтному поведению; организация актуализации информации о деятельности поликлиники	50%	50%	90%

- Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних:

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Сокращение времени проведения профилактического осмотра, дней	3 дня	3 дня	1 день
Сокращение времени пребывания пациента в поликлинике, мин.	2 часа	2 часа	2 часа
Сокращение протяженности маршрута при прохождении проф.осмотра, мин.	15 мин	10 мин	10 мин

- **Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом:**

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Уменьшить время ожидания пациента у кабинета врача	42мин.	25мин	15мин
Увеличить время приема осмотра пациента врачом	10мин	12мин	15мин
Сократить бумажную работу врача, перевести на электронную форму	60%	50%	30%
Усовершенствовать работу отдельного сестринского поста для обслуживания пациентов, которым требуется не врачебная помощь.	50%	60%	80%
Внедрить систему 5С в кабинетах участковых врачей педиатров	40%	40%	90%

Сроки

№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки
1	Открытие и подготовка проекта	
	· - Сформирован пакет распорядительных документов	14.01.2019-10.03.2019
	*сформирован пакет распорядительных документов	28.01.2019-24.02.2019
	*оформлен стенд проекта	28.01.2019-03.03.2019
2	Диагностика и целевое состояние	25.02.2019-16.06.2019
	· *разработана карта текущего состояния процесса	18.03.2019-26.05.2019
	*выявлены и проанализированы проблемы	25.02.2019-12.05.2019
	*разработана карта целевого состояния процесса	18.03.2019-26.05.2019
	*разработан план мероприятий по достижению целевого состояния	15.04.2019-09.06.2019
	*утвержден паспорт проекта. Проведен kick-off проекта	20.05.2019-23.06.2019
3	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	18.02.2019-06.10.2019
	*достигнуто целевое состояние проекта	06.10.2019
4	Мониторинг устойчивости улучшений	11.02.2019-08.12.2019
	· *разработан стандарт процесса	11.02.2019-08.12.2019
5	Закрытие проекта	08.09.2019-19.08.2019
	· *проект закрыт	19.08.2019

Эффекты

- Оптимизация работы регистратуры:
- Своевременное решение вопросов, оказания медицинской помощи для пациентов
- Снижение количества жалоб и конфликтных ситуаций при посещении поликлиники.
- Снижение времени ожидания пациента в регистратуре.
- Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних:
- Снижение временных затрат пациента при прохождении проф. осмотра
- Улучшение качества оказания медицинской помощи при проведении проф.осмотра.
- Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом:
 - Удовлетворенность пациента быстротой оказания медицинской помощи.
 - Улучшение качества оказания медицинской помощи населению.

Совместная работа, сотрудничество

С целью получения квалифицированных знаний, сотрудник, администратор проекта выезжал в город Ставрополь, где прошел обучение, получил удостоверение по основным дисциплинам программ: «Базовые инструменты бережливого производства»

Мы сотрудничаем с РЦПМСП Волгоградской области. Предоставляем в региональный центр всю документацию о планах, ходе реализации наших проектов, как в электронном виде, а так же очно защищая ТПР проекты на конференциях.

Мы присутствуем на конференциях ВКС Минздрава РФ, и следуем всем рекомендациям для исполнения приказов МЗ РФ.

Для получения новых, интересных идей, мы обмениваемся опытом с сотрудниками других медицинских организаций. У нас была организована поездка в ГУЗ «Детская поликлиника №1» города Волгограда, где ответственная за проекты Айрих Елена Георгиевна, которая провела экскурсию по «Бережливой поликлинике»

УДОСТОВЕРЕНИЕ
о повышении квалификации
ПК СТ 263100615534

Настоящее удостоверение свидетельствует о том, что _____
Бельченко Надежда Викторовна
в период _____ с 28 января 2019 г. по 30 января 2019 г.
повышил(а) свою квалификацию в (на) _____ Федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования «Ставропольский государственный медицинский
университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
по «Базовые инструменты бережливого производства»
(наименование программы дополнительного профессионального образования)

в объеме _____ 18 часов
(количество часов)

За время обучения сдал(а) зачеты и экзамены по основным
дисциплинам программ:

Наименование	Количество часов	Оценка
Базовые инструменты бережливого производства	18	зачтено

Прошел(ла) стажировку в (на) _____
(наименование программы дополнительного профессионального образования)

Выполнил(а) итоговую работу на тему _____
(наименование программы дополнительного профессионального образования)

Ректор _____
Секретарь _____
Город _____ Ставрополь



Новости поликлиники

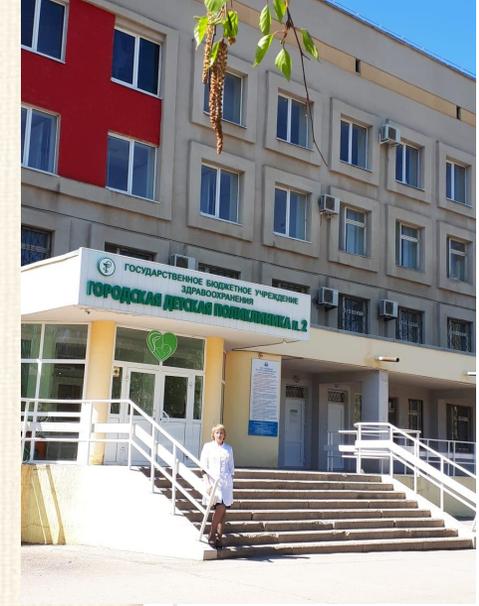
В поликлинике ежемесячно проходит день диспансеризации! Всех деток и их родителей встречают герои из мультфильмов, мыльные пузыри и шарики! А так же прошла акция «Любимый доктор», маленьким пациентам, предоставлялась возможность выразить свою любовь и признательность своему доктору, прикрепив сердечки на кабинет врача.



Весной 2019 г., под инициативой гл. врача Дмитрия Валерьевича и зам. гл. врача мед. части Людмилы Николаевны, была организована посадка деревьев для создания аллеи.



Видео обзор



Команда проекта

Успешная разработка и реализация инновационного проекта зависит от создания компетентной и

В основе любой проектной команды находится ее ядро — группа специалистов,



Демкина Наталья Юрьевна
Ответственный за
стандартизацию

проект



Турбанова Людмила
Николаевна
Руководитель рабочей группы

ководит



Невежина Екатерина
Александровна
Ответственный за улучшение



Некрасова Татьяна
Александровна
Ответственный за



Бельченко Надежда
Викторовна
Администратор рабочей



Силукова Вера
Александровна



Мельникова Оксана
Анатольевна
Ответственный за



Спасибо за просмотр!