

# Бережливая ПОЛИКЛИНИКА

Выполнили: студентки 517 группы  
Воронович Полина и Плаксина Анна

Челябинск, 2017год

# АКТУАЛЬНОСТЬ:

- Повышение уровня производственной и снижение количества непроизводственной работы врача;
- Создание оптимальных, комфортных условий для пребывания и лечения пациента в поликлинике;

# Проблема:

Как в условиях уже существующей поликлиники, опираясь на особенности ее структуры и технического наполнения создать современную модель поликлиники, удобной для врача и пациента?

# Цель исследования:

- Модель поликлиники с оптимальным объёмом приема пациентов, подбором актуальной информации для них, максимальным комфортом как для врача, так и для пациента;
- Изменение имиджа поликлиники на единый, фирменный, с возможностью эксплуатации его составляющих ( мебель, инвентарь и.т.д) с учетом специфики учреждения

# Задачи:

- Распределение потока пациентов;
- Логистика рабочего пространства и процесса;
- Создание комфортного пребывания пациента в учреждении;
- Создание единого, фирменного стиля с внедрением современных технологий;
- Создание эффективного информационного потока с актуальным наполнением;
- Внедрение психологической разгрузки

# ПУТИ РЕШЕНИЯ:

# К ЧЕМУ МЫ СТРЕМИМСЯ?



# Идея: запись к врачу минуя регистратуру

## Наши предложения:

- ✓ Организация Call-центров для записи на прием, ответов на вопросы пациентов;
- ✓ Запись на прием через Единый портал гос. услуг (далее ЕПГУ);
- ✓ Организация PR - компании об удобстве записи через ЕПГУ, call-центр, инфомат;
- ✓ Создание открытой регистратуры;
- ✓ Организация здоровой и лечебной регистратур с целью разведения потоков больных и условно здоровых пациентов;
- ✓ Внедрение инфоматов для записи в регистратуру с упрощенным алгоритмом записи на прием;
- ✓ Создание системы электронной очереди



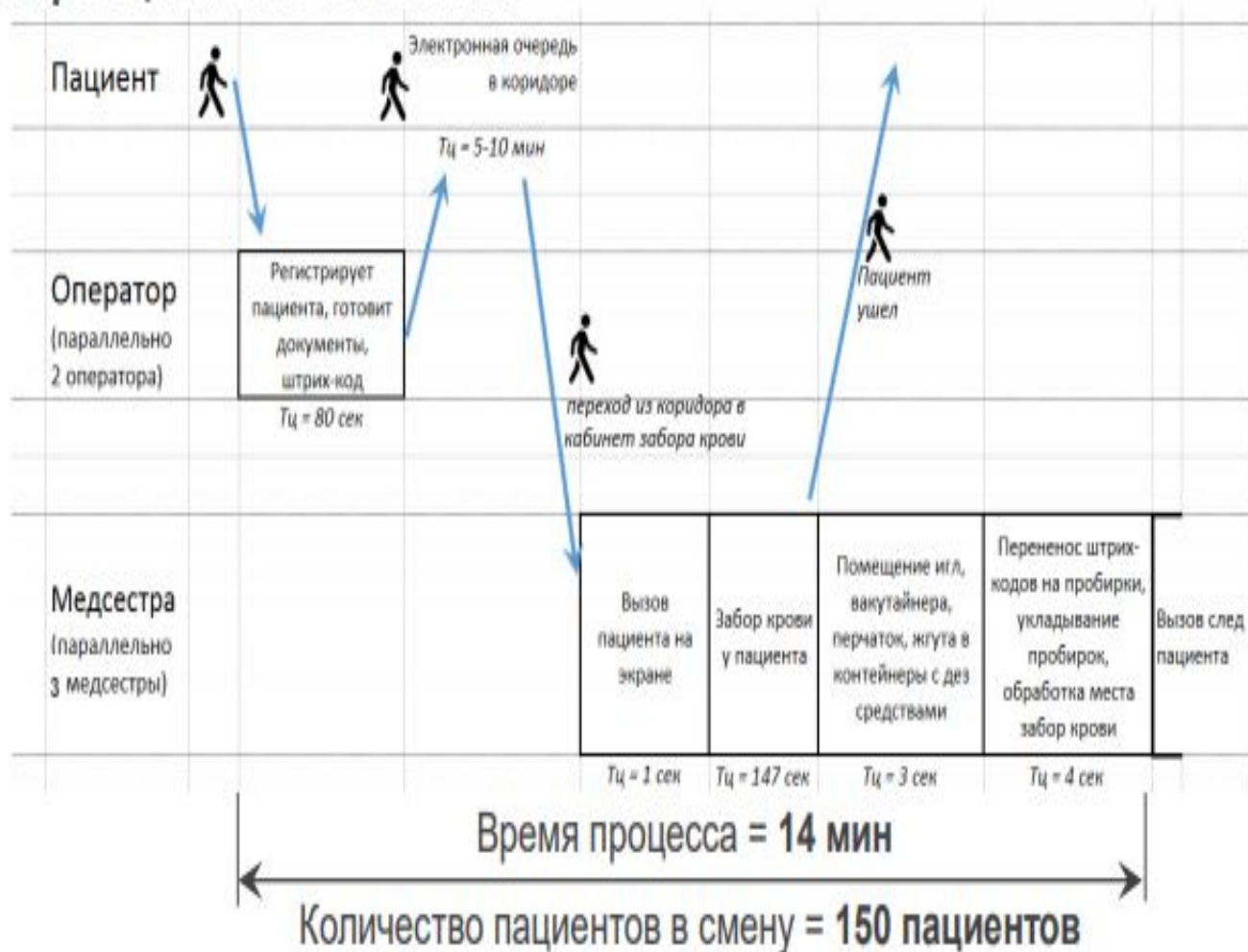


## Каким образом сокращается время ожидания?

- ✓ При записи через Call-центр и ЕПГУ за мед. картой не нужно стоять в очереди в регистратуру, она уже у врача;
- ✓ При записи через инфомат и регистратуру - Подбор и оформление медицинской документации регистраторами и передача непосредственно в кабинет врача (без участия пациента);
- ✓ Запись на повторный прием либо по направлению к другим специалистам непосредственно в кабинете врача

# Сокращение времени так же возможно за счет оптимизации работы процедурного кабинета!

## Карта целевого состояния



В результате гарантировано исключение очередей в процедурный кабинет

Мы считаем, что идеальным вариантом решения многих проблем является создание электронного документооборота, что позволяет:

- Уменьшить время работы врача с документацией, увеличить время работы с пациентом;
- Сократить время ожидания приема;
- Обеспечить доступность просмотра мед. карт из других ЛПУ;
- Осуществить читабельность мед. карт;
- Предотвратить утерю карты;
- Убрать необходимость в картохранилищах и использовать освободившиеся помещения более рационально;
- Разгрузить мед. персонал, работающий с документацией
- Сэкономить средства

# Логистика рабочего пространства и процесса – залог продуктивной, слаженной работы врача с пациентом!

## На что мы предлагаем обратить внимание?

### 5S – инструмент для устранения потерь

– это пять взаимосвязанных принципов организации рабочего пространства, направленных на мотивацию и вовлечение персонала в процесс улучшения продукции, процессов, системы менеджмента организации, снижение потерь, повышение безопасности и удобства в работе.



# Логика должна быть во всем!

- Выделение определённых групп пациентов ( группы диспансеризации, больные с заболеваниями сердечно-сосудистой системы и.т.д.) с возможностью анализа более короткого маршрута пациентов от одного специалиста к другому;
- Максимальное размещение специалистов на первых этажах поликлиники с переносом административных кабинетов на 4 этаж;
- Оценка расположений кабинетов «общего пользования» – кабинеты функциональной диагностики, рентген, лаборатории;

На основании полученных данных формировать группы кабинетов профильных специалистов размещая их по одной линии ( по одной стороне ).

# Каковы результаты?

- Сокращение времени при переходе из одного кабинета в другой;
- Создание так называемой «цепи следования пациентов»-каждый последующий пациент определенной группы проходит за предыдущим, соблюдая четкую последовательность;
- Решение проблемы очередей и столпотворения около кабинетов врачей с возможностью беспрепятственного хождения по коридорам поликлиники;
- На основании выделенных групп возможно создание «профильных» дней- с преимущественным приемом в один из дней групп пациентов с сердечно-сосудистыми заболеваниями, патологией дыхания, групп людей с ограниченными возможностями и.т.д.

# В наших силах сделать ожидание приятным!

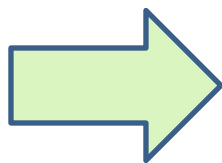
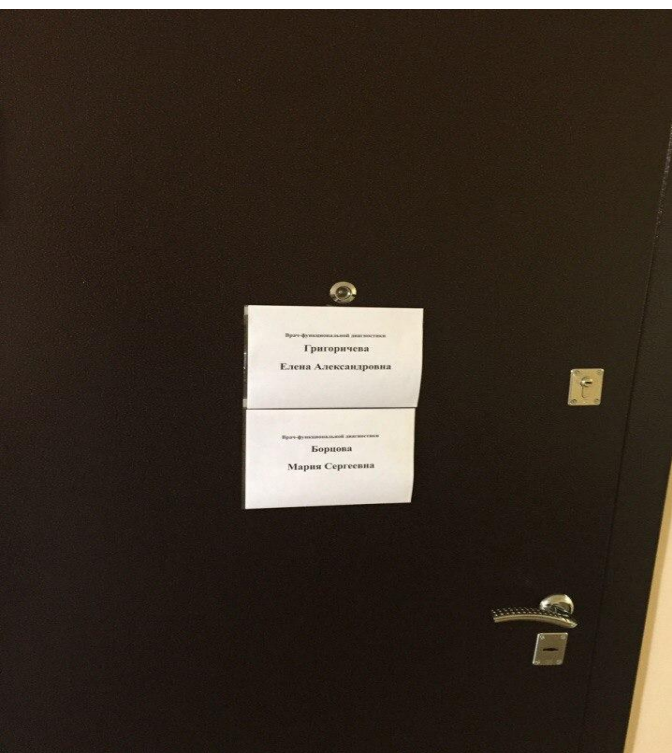
## Создание комфортных зон ожидания:

- ✓ Обеспечение адекватной вентиляции помещений ожидания,
- ✓ Оборудование мест ожиданий удобными скамейками/диванами, достаточное их количество;
- ✓ Установка куллеров с водой;
- ✓ Вызов больных через электронное табло;
- ✓ Выполнение косметического ремонта, поддержание его в хорошем состоянии.





# Единый, фирменный стиль- лицо поликлиники!

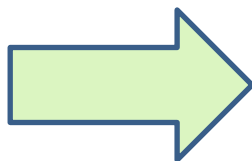


# Единый, фирменный стиль- лицо поликлиники!



# Простота и функциональность:

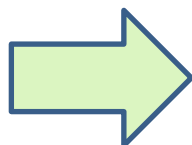
- Важно, чтобы указатели были понятны;
- Указатель – штрих к интерьеру, его сочетание с общим фоном и лаконичность дополняют общий вид поликлиники




# В ногу со временем!


- Внедрение цифровых табло с расписанием специалистов;
- Наличие удобной электронной очереди

РАСПИСАНИЕ ПРИЕМА УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ							
Специалист	Ф. И. О. Врача	№ Каб.	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт
ГИНЕКОЛОГ	Карпова М.А.	418	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
АЛЛЕРГОЛОГ - ИММУНОЛОГ	Гафурова А.Р.	217					
НЕВРОЛОГ	Иванова О.В.	212	13-18	8-14,00	8-14,00	13-18	8-14,00
НЕВРОЛОГ	Варламова Т.А.	210	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
ЭНДОКРИНОЛОГ	Башкина З.А.	211	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
ГАСТРОЭНТЕРОЛОГ	Исхакова Е.Ю.	308	8,30-14,30	8,30-14,10	8,30-14,30	8,20-14,10	8,30-14,18
Эндокринолог	Беломыслова Е.Б.	211	15,30-18,00		15,30-18,00		
КАРДИОЛОГ	Варламова Е.А.	321	8,30-10,10	8,30-10,10	8,30-10,10	8,30-10,10	8,30-10,10
КАРДИОЛОГ	Ягушина Е.В.	321	8,30-14,00	8,30-14,00	12-18	8,30-14,00	8,30-14,00
ОФТАЛЬМОЛОГ	Алексеева О.П.	319	9-13	9-13	9-13	9-13	9-13
ОФТАЛЬМОЛОГ	Петрова Е.В.	326					
ОТОЛАРИНГОЛОГ	Васильева М.С.	303	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
ОТОЛАРИНГОЛОГ	Иванова А.А.	304	9-14,30	9-14,30	9-14,30	9-14,30	9-14,30
ГЕМАТОЛОГ	Богдановский В.З.	116					
ХИРУРГ	Иванов В.В.	103	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
ПРОКТОЛОГ	Богданович О.А.	208	9-12		9-12		9-12
УРОЛОГ	Шагив А.Р.	116	16-18	16-18		16-18	
СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТЫЙ ХИРУРГ	Ермилина К.Н.	110	9,30-14,00	9,30-14,00	9,30-14,00	9,30-14,00	15-18
ОНКОЛОГ (КОНС. ПРИЕМ)							
ГЕРИАТРИЯ	Сурова Л.М.	417	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
	Шакров Р.Г.	103	15,30-17,30	15,30-17,30	15,30-17,30		15,30-17,30
Отоларинголог	Еринова И.Д.	303	15-17		15-17		15-17

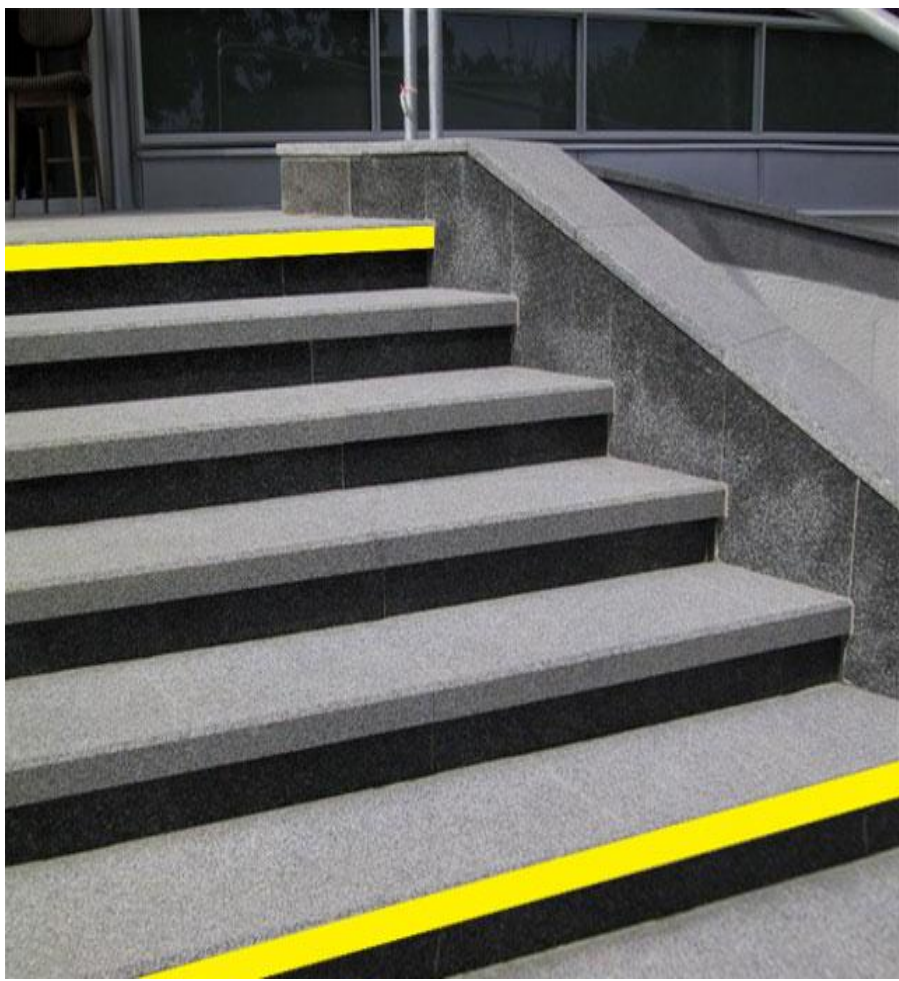


## Рациональное использование пространства



- ✓ Гардероб для больных разместить на первом этаже (разделение потоков пациентов при сдаче и выдаче одежды);
  - ✓ Создание открытой регистратуры и выделение отдельного помещения для картохранилища;
  - ✓ Переместить все служебные помещения на 4 этаж;
  - ✓ Сделать электронные замки на двери в служебные помещения;
  - ✓ Создание кабинетов приема малоподвижных пациентов на первом этаже;
  - ✓ Размещение желтых сопроводительных полос для слабовидящих на полу и ступенях лестниц;
  - ✓ Наружный лифт;
- 

**Забота о малоподвижных, слабовидящих пациентах**



# Информационный поток

- ✓ Создание информационных стендов о возможности электронной записи на прием, врачах (с фотографиями, указанием звания), достижениях ЮУГМУ, вакцинации, диспансеризации населения, профилактике заболеваний, получении платных медицинских услуг;
- ✓ В зонах ожидания разместить экраны, трансляция роликов;
- ✓ Ведение активной работы с сайтом, где можно разместить ролики, отвечать на вопросы посетителей сайта + продублировать информацию со стендов

Одной из актуальных отраслей работы поликлиники является диспансеризация, информирование о которой - важная организационная часть поликлинической работы. Так, *информирование населения* о диспансеризации возможно *с помощью объявлений, рекламы по телевидению.*

**В первичном звене здравоохранения оказывается 60% всего объема медицинской помощи**



Снизить смертность в стране можно только снизив ее на терапевтических участках

- Формирование здорового образа жизни населения
- Раннее выявление заболеваний
- Четкое оказание неотложной помощи
- Лечение на принципах доказательной и пациентоориентированной медицины
- Предотвращение обострений и торможение прогрессии хронических заболеваний (диспансерное наблюдение)



# Врач тоже человек!

Психоэмоциональное перенапряжение  
первых симптомов, с которым сталкиваются  
поликлинике.

## Создание кабинетов психоэмоционального



- профилактика психологического и эмоционального выгорания в условиях специфической повседневной работы врача поликлиники.

# Легко о сложном!

## *Кабинет психоэмоциональной разгрузки- что это?*

усовершенствованный вариант комнаты отдыха, в которой созданы оптимальные условия для быстрого и эффективного снятия эмоционального перенапряжения, восстановления работоспособности, проведения психотерапевтических и психогигиенических мероприятий.

*Основная задача:* восстановление работоспособности в стадии развивающегося переутомления.

# Устройство кабинета

- Рекомендуемое пространство- не менее 2 кв. м на человека;
- В комнате не должны ощущаться шум, вибрация и другие неблагоприятные факторы производственной среды;
- Комната должна быть обеспечена приточно-вытяжной вентиляцией;
- Оптимальная температура в помещении - +20-22°C;
- Комната оборудуется мягкими креслами с подлокотниками, в которых можно принять полулежачее положение, музыкальным центром / магнитофоном с необходимой музыкой, гидроаэроионизатором, а при возможности – кондиционером;
- В цвето-световом решении интерьера должны преобладать голубой и зеленый цвета, успокаивающие нервную систему;
- Желательно, чтобы создавалось впечатление пребывания на лоне природы;
- Пол покрывается линолеумом на мягкой основе, гармонирующим по цвету с окраской стен;
- Цветовая композиция дополняется цветным освещением, трижды изменяющимся в течение сеанса;



# Какие возможности в работе поликлиники открывает наличие кабинета?

- Психоэмоциональная разгрузка и снятие лишнего напряжения;
- Обучение психологами врачей принципам аутогенной тренировки для возможности самостоятельного снятия стресса и повышение устойчивости к нему;
- Разъяснения принципов работы с пациентами на основе психологических особенностей каждого из них, а так же особенностей личности самого врача ;
- Дополнительные сеансы психологической разгрузки для работников пенсионного и предпенсионного возраста с целью продления трудоспособности;
- Проведение санитарно- профилактической работы с населением путем трансляции презентаций, прослушивание литературно- музыкальных произведений, посвященных различным аспектам ЗОЖ.

# Выводы:

- Современная поликлиника – медицинское учреждение, работа которого структурирована, оптимизирована, сочетана с новыми технологиями, информационно наполнена, где врач и пациент существуют как единое целое, при этом не мешая друг другу и сохраняя общий психологический комфорт.
- Единый, фирменный стиль, как в устройстве поликлиники, так и во внешнем виде врачей упорядочивает структуру учреждения и создает дополнительный положительный стимул к лечению у пациента;
- Создание call- центров, установка инфоматов, электронная регистратура и логистика рабочего пространства и процесса- залог сокращения «пустого» времени и увеличение продуктивности специалистов;
- Учитывая особенности всех групп пациентов, поликлиника становится местом, куда, при необходимости, может обратиться каждый за оказанием медицинской помощи и получением консультации без раздражения и негативных эмоций, что сохраняет благоприятный фон для взаимодействия врача и пациента.

# Конструктивных идей много не бывает!



**Спасибо за внимание!**