



**ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»**

***ПРЕЗЕНТАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА  
«УМЕНЬШЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОФОРМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПРИЕМНОМ  
ОТДЕЛЕНИИ»***

**С. И. Тишин,  
главный врач**





# Команда проекта

## Фото и состав команды

Заказчик – Тишин С. И. руководитель проекта Мещерякова В.И.,  
состав команды: Мещеряков В.И., главная медсестра Копина С.В., старшая медсестра  
Мусалова Т.В., врач статистик Филиппова Л.А., заместитель главного врача по  
экономическим вопросам Сабадаш Е.А





# Руководитель проекта Мещеряков Владимир Ильич







# Обоснование проекта

удовлетворенности качеством и доступностью оказания круглосуточной стационарной помощи

В ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»  
Дата заполнения: \_\_\_\_\_  
ФИО (заполняется по желанию гражданина): \_\_\_\_\_

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа *	Напр
1.	Возраст	1.1. от 18 до 40 лет	
		1.2. от 40 до 60 лет	
		1.3. свыше 60 лет	
2.	Пол	2.1. Мужской	
		2.2. Женский	
3.	Социальная категория	3.1. Работающий	
		3.2. Пенсионер	
		3.2.2. Инвалид	
4.	Материальное положение/ месячный доход	4.1. ниже 10 тысяч рублей	
		4.2. от 10 до 25 тысяч рублей	
		4.3. свыше 25 тысяч рублей	
5.	Как вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей стационара?	5.1. С вниманием и уважением	
		5.2. Не очень внимательно	
		5.3. С безразличием	
		5.4. Затрудняюсь ответить	
		5.5. С раздражением и грубостью	
6.	Как вы оцениваете отношение к Вам среднего мелперсонала стационара?	6.1. С вниманием и уважением	
		6.2. Не очень внимательно	
		6.3. С безразличием	
		6.4. Затрудняюсь ответить	
		6.5. С раздражением и грубостью	
7.	Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи?	7.1. Да, полностью	
		7.2. Больше да, чем нет	
		7.3. Больше нет, чем да	
		7.4. Затрудняюсь ответить	
		7.5. Не удовлетворен	
8.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением медицинского учреждения (физиотерапевтическое лечение, лечебная физкультура и т. д.)	8.1. Да, удовлетворен (а)	
		8.2. Больше удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)	
		8.3. Не полностью удовлетворен (а)	
		8.4. Затрудняюсь ответить	
		8.5. Не удовлетворен (а)	
9.	Удовлетворены ли Вы организацией работы медицинского учреждения (недоступность врачей-специалистов, лабораторных и инструментальных исследований, лечебных процедур и др.)	9.1. Да, удовлетворен (а)	
		9.2. Больше удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)	
		9.3. Не полностью удовлетворен (а)	
		9.4. Затрудняюсь ответить	
		9.5. Не удовлетворен (а)	
10.	Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в медицинском учреждении	10.1. Нет, не приходилось	
		10.2. Да, приходилось	
11.	Удовлетворены ли Вы качеством оказания медицинской помощи по полису ОМС в стационаре	11.1. Удовлетворен	
		11.2. Не удовлетворен	
		11.3. Затрудняюсь ответить	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

1 Назовите пять наиболее проблемных процессов в Вашем структурном подразделении? Укажите количество задействованных сотрудников.

а Недоступность кабинета приема пациентов  
б Отсутствие кабинета для приема пациентов  
в Неудовлетворительное состояние кабинета  
г Отсутствие информации о приеме пациентов  
д Отсутствие информации о приеме пациентов

Для комментариев

2 Назовите пять наиболее продолжительных по времени процессов оказания услуг? Укажите приблизительную продолжительность.

а Работа с медицинскими документами  
б Прием пациентов  
в Прием пациентов  
г Прием пациентов  
д Прием пациентов

Для комментариев

3 Назовите пять процессов, которые занимают большую часть Вашего рабочего времени.

а Прием пациентов  
б Прием пациентов  
в Прием пациентов  
г Прием пациентов  
д Прием пациентов

Для комментариев

4 Назовите пять процессов, в которых (при работе с такими документами) Вы сталкиваетесь с ошибками сотрудников или другими проблемами.

а Прием пациентов  
б Прием пациентов  
в Прием пациентов  
г Прием пациентов  
д Прием пациентов

Для комментариев

5 Назовите пять процессов, в которых возникают наиболее столкновение интересов, конфликты и т.д.

а Прием пациентов  
б Прием пациентов  
в Прием пациентов  
г Прием пациентов  
д Прием пациентов

Для комментариев

6 Назовите пять процессов, в которых Вы чаще всего сталкиваетесь с жалобами или с необходимостью лично вмешиваться в процесс оказания услуги.

а Прием пациентов  
б Прием пациентов  
в Прием пациентов  
г Прием пациентов  
д Прием пациентов

## Сотрудники

- 16 человек
- Не удовлетворены 9
- 56%

## Пациенты

- 250
- не удовлетворены 6
- 2,4%

По результатам анкетирования выявлено что при массированном поступлении пациентов на госпитализацию отмечается задержка оформления в приемном отделении, что приводит к несвоевременному осмотру лечащими врачами.



# Проведение хронометража и картирования процесса







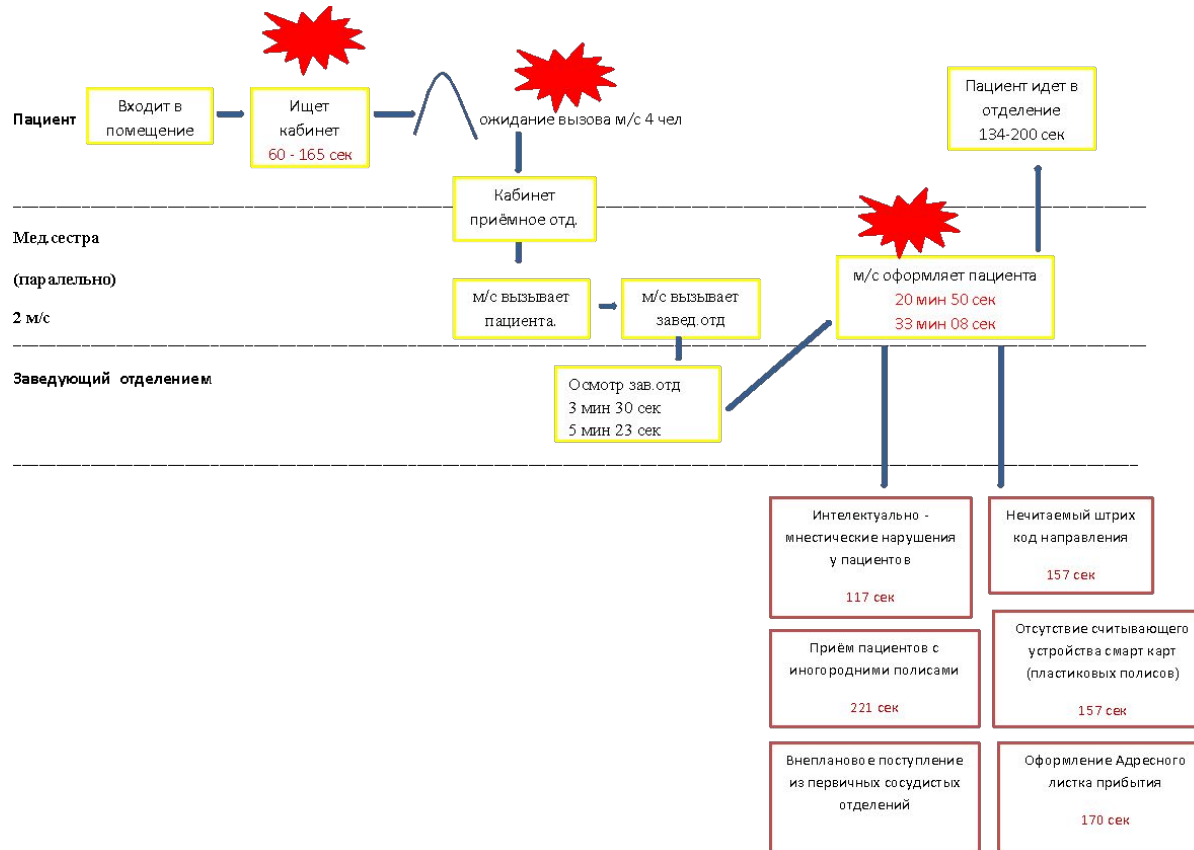
## Состояния процесса (как есть)



**2 медрегистратора оформляют до 24 пациентов за рабочую смену**



# Карта текущего состояния процесса (как есть)

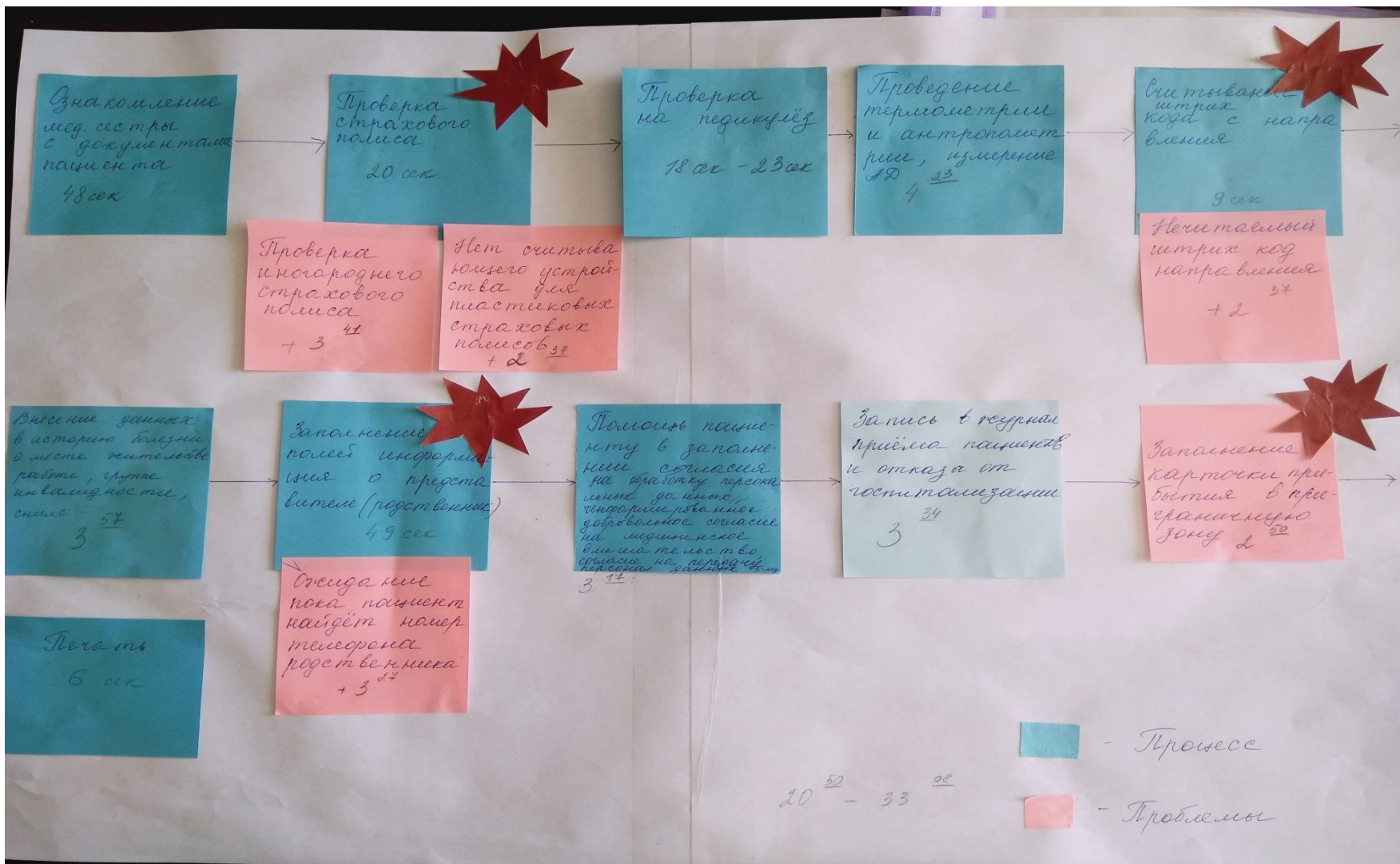


**Время протекания процесса  
от 27 мин 04 сек. до 44 мин 45 сек.  
Колебание процесса  
17 мин 44 сек**





# Микрокартирование оформления пациента в приёмном отделении (как есть)





# Причины проблем

Проблема	Причины	Решение	Вклад в цель
Поиск кабинета регистрации пациентов	Отсутствие указателей	Визуализация поиска приёмного отделения	50 сек
Продолжительное оформление	Интеллектуально-мнестические нарушения и нарушения речи у пациентов	Подготовка опросных листов	3 мин 27 сек
	Оформление карты прибытия в погранзону	Разработать адресный листок прибытия в приграничную зону на базе ТМ МИС, временно передать функции постовым медсестрам	2 мин 50 сек
	Отсутствие считывающего устройства со страховых полисов нового образца (пластиковые)	Приобретение считывающего устройства	2 мин 18сек
	Нечитабельный штрих код в направлении из-за постановки штампа учреждения на штрих-	Рассылка информационных писем в ЛПУ области о правильном оформлении	2 мин 56 сек

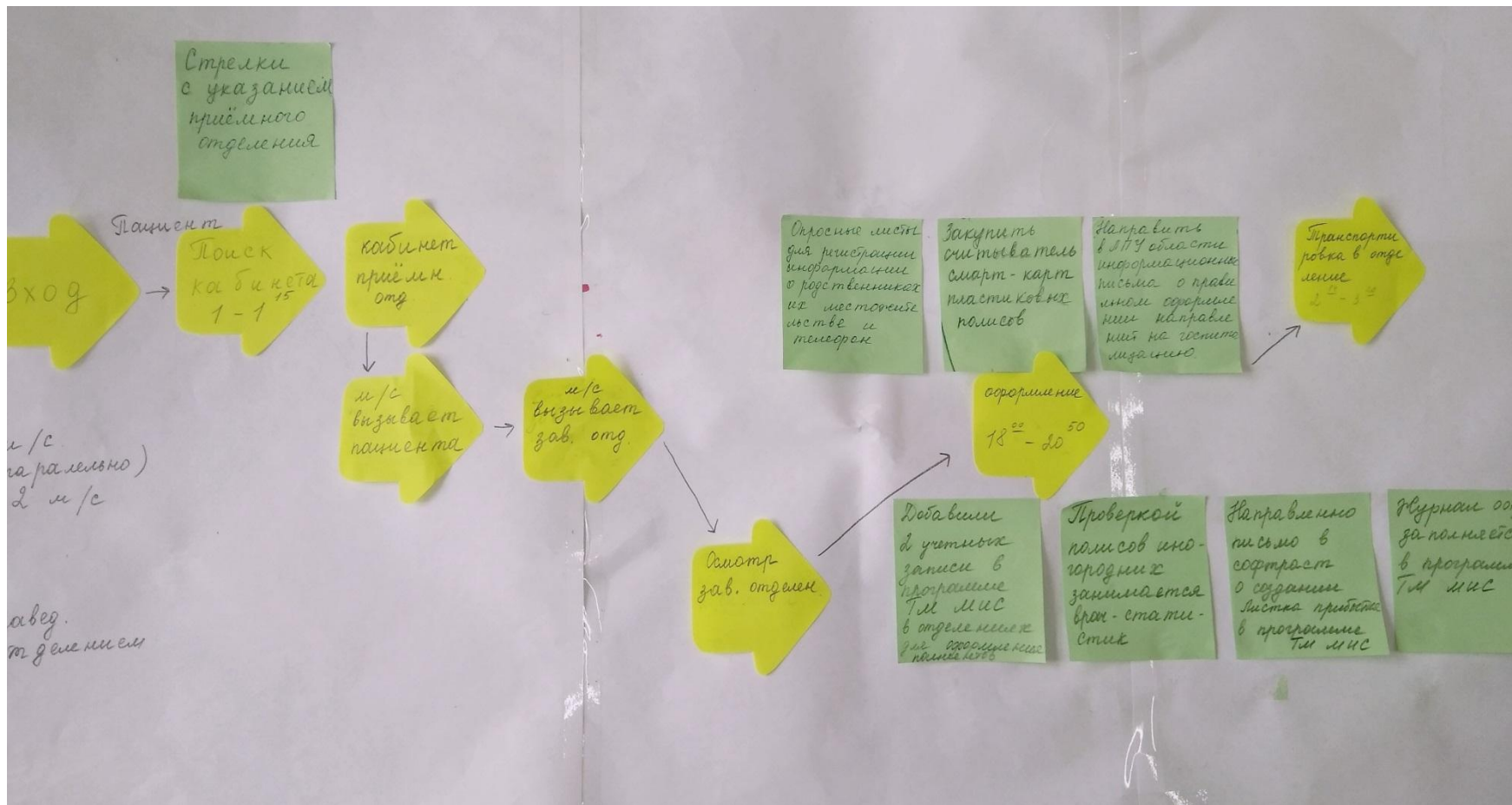


# Причины проблем

Проблема	Причины	Решение	Вклад в цель
Продолжительное оформление	Проверка актуальности страховых полисов у пациентов с иногородними полисами	Передать функции врачу-статистика	3 мин 41 сек
	Заполнение журнала приема пациентов в ручную	Ведение электронного журнала с распечаткой в конце рабочего дня	3 минуты 34 сек
	Внеплановое поступление пациентов из первичных сосудистых отделения и регионального сосудистого центра	Введение дополнительно 2-х медрегистраторов в кардиологическом отделении и неврологическом отделениях на основе новых учетных записей в программе ТМ МИС	19 мин 34 сек



# Карта целевого состояния процесса (как будет)



**Время протекания процесса  
от 19 мин 34 сек. до 25 мин 27 сек.**

**Колебание процесса  
5 мин 53 сек**

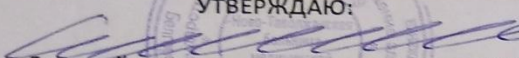
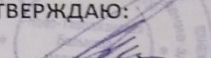




# Утвержденная карточка проекта



## Утвержденная карточка проекта

ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»	Карточка проекта: «Оптимизация процесса оформления пациентов в приемном отделении»	
 УТВЕРЖДАЮ: Главный врач _____ Тишин С И (подпись)		 УТВЕРЖДАЮ: Руководитель проекта _____ Мещеряков В И (подпись)

### Общие данные:

**Заказчик:** Тишин Сергей Иванович, главный врач ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»  
**Процесс:** Оформление пациентов в приемном отделении  
**Начало процесса:** Обращение пациента в больницу для оформления на госпитализацию  
**Конец:** Поступление пациента в отделение  
**Руководитель проекта:** Мещеряков Владимир Ильич, заместитель главного врача по лечебной работе.  
**Команда проекта:** Копина С.В., Филиппова Л.А., Сабадаш Е.А., Мусалова Т.В.

### Обоснование:

1. Несвоевременное поступление пациента на осмотр к лечащему врачу.
2. Задержка работы мультидисциплинарной бригады по утверждению плана реабилитации.
3. Задержка в оказании реабилитационных мероприятий.
4. Возрастание жалоб сотрудников на несвоевременное поступление пациентов на осмотр.

### Цель:

Сокращение времени протекания процесса оформления пациентов в приемном отделении  
 с интервала: 27 мин 04 секунд - 44 мин 45 секунд.  
 до интервала: 19 мин 32 секунд - до 25 мин 27 сек.  
 к 5 октября 2018 года

### Дополнительные эффекты:

1. Сокращение количества жалоб сотрудников с 9 до 0.
2. Повышение удовлетворенности пациентов на своевременно начатое лечение.

### Сроки реализации мероприятий проекта:

1. Анализ текущей ситуации (02.07.2018г. – 30.07.2018г.):
  - разработка текущей карты процесса (02.07.2018г. – 09.07.2018г.);
  - поиск и выявление проблем (09.07.2018г. – 16.07.2018г.);
  - разработка целевой карты процесса (16.07. 2018г. - 23.07.2018г.);
  - разработка «дорожной карты» реализации проекта (23.07. 2018г. - 30.07.2018г.).
2. Внедрение улучшений (01.08.2018г. – 05.10.2018г.);
3. Закрытие проекта (05.10.2018г.)



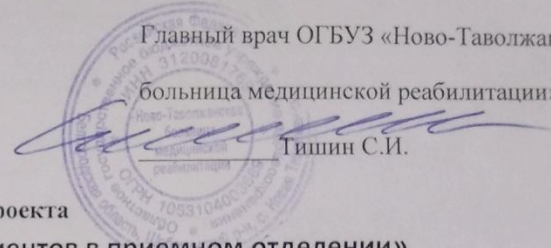
# Дорожная карта

ТФ-1

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ОГБУЗ «Ново-Таволжанская  
больница медицинской реабилитации»

Тишин С.И.



## Дорожная карта проекта

### «Оптимизация процесса оформления пациентов в приемном отделении»

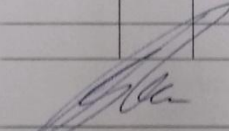
(наименование проекта)

ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»

(наименование структурного подразделения, медицинской организации)

№	Мероприятия/плановые сроки реализации	29	30	31	32	33	34	35	36	36	37	38	39	40
		нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед	нед
1	Подготовка к внедрению проекта	+												
2	Оценка текущего состояния проблемы													
3	Определение перечня проблем, требующих решения в рамках проекта													
4	Обучение специалистов													
5	Составление и утверждение дорожной карты													
6	Разработка системы мониторинга реализации проекта													
7	Составление тактического плана реализации проекта													
8	Формирование перечня задач для участников проекта													
9	Выполнение запланированных мероприятий													
10	Мониторинг реализации проекта													
11	Оценка результатов проекта													

Подпись руководителя проекта и контакты:

  
(подпись)

Мещеряков В.И. Телефон: 8-47248-73684  
(ФИО)







# Фото стенда проекта в ОБЕЕ







## РЕШЕНИЕ:

### Визуализация поиска приёмного отделения





# Решенные на текущий момент проблемы

## РЕШЕНИЕ:

Разработан «Опросный лист», приобретён считыватель смарт карт пластиковых полисов.

ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница  
медицинской реабилитации»

### Опросный лист

Уважаемый пациент!

Вам предлагается заполнить опросный лист, который сократит время пребывания вами в приёмном отделении.

1. Ф.И.О. представителя (родственника)

2. Место проживания представителя

3. Номер телефона представителя

4. Ваш номер телефона



О «БАНК ИНТЕЗА» Г. МОСКВА		БИК	044525922
Банк получателя		Сч. №	3010181080000000922
ИНН 7735109303	КПП 773501001	Сч. №	4070281060000056309
ООО «Интеллектуальные системы управления бизнесом»			
Получатель			

Счет на оплату № 65643 от 27 июля 2018 г.

Поставщик: Общество с ограниченной ответственностью «Интеллектуальные системы управления бизнесом», ООО «ИСУБ», ИНН 7735109303, КПП 773501001, 124460, Москва г, Зеленоград г, корпус № 1205, помещение 1, тел.: (495) 739-86-99

Покупатель (Заказчик): ОГБУЗ «НОВО-ТАВОЛЖАНСКАЯ БОЛЬНИЦА МЕДИЦИНСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ», ИНН 3120081769, КПП 312001001, 309256, Белгородская обл., Шебекинский р-н, с. Новая Таволжанка, ул. Садовая, дом № 3

Основание: Счет № 65643 от 27.07.2018

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Устройство чтения смарт-карт ACR38U11	1,000	шт	2 090,00	2 090,00
				Итого:	2 090,00
				В том числе НДС:	318,81
				Всего к оплате:	2 090,00

Всего наименований 1, на сумму 2 090,00 руб.  
Две тысячи девяносто рублей 00 копеек

Руководитель: Бугалтер Марченкова Ю. О. по доверенности №11-15 от 19 ноября 2015 г.  
Бухгалтер: Бугалтер Марченкова Ю. О. по доверенности №11-15 от 19 ноября 2015 г.



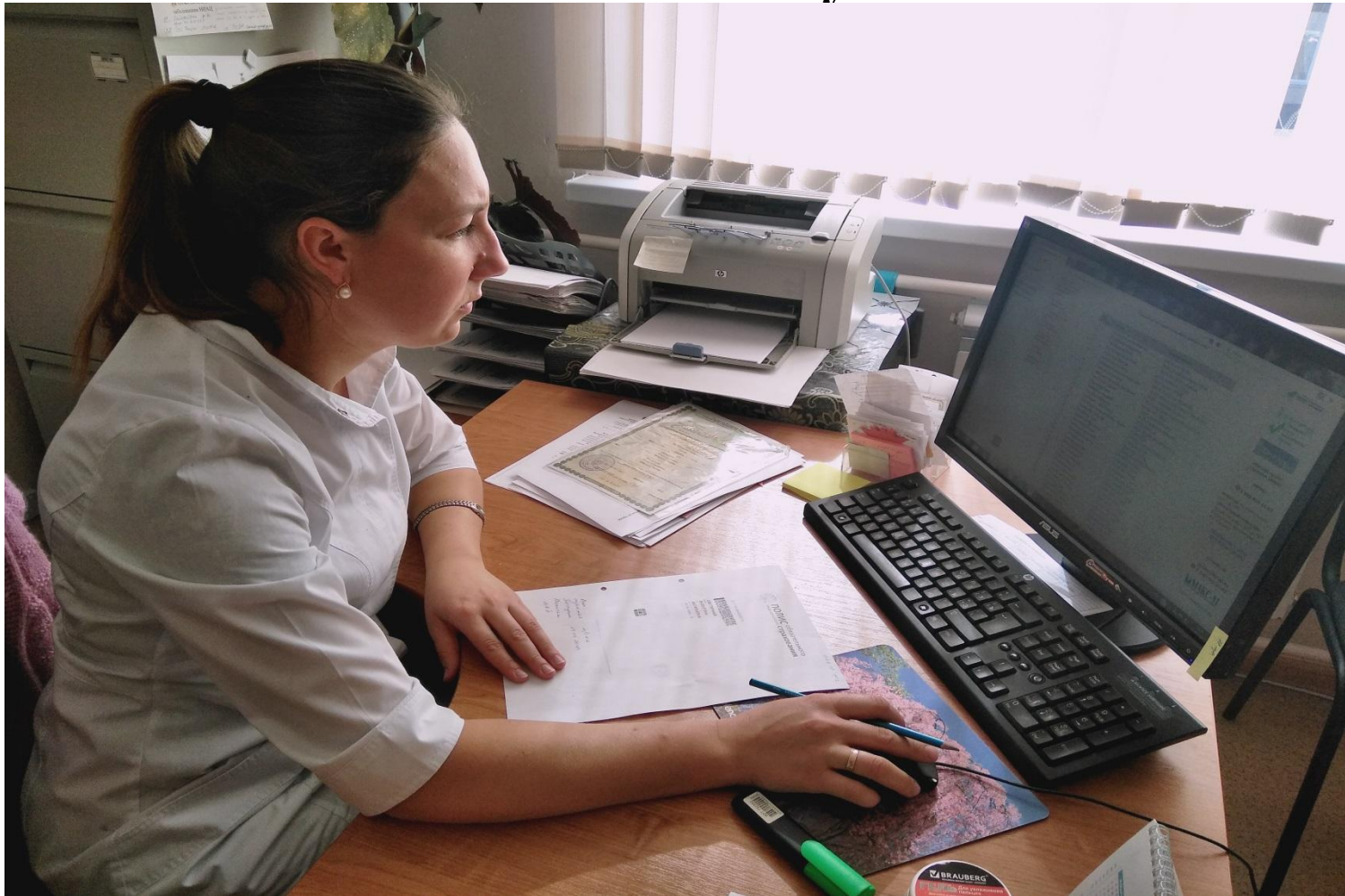
№ 0004  
31.07

if



## РЕШЕНИЕ:

Передача функции проверки страховых полисов врачу-статистику







## РЕШЕНИЕ:

### В ЛПУ области направлены информационные письма с инструкцией об оформлении направления на госпитализацию

**График госпитализации больных на октябрь 2018 года в ОГБУЗ «Ново Таволжанская больница медицинской реабилитации»**

Наименование района	Пульмонологическое отделение		Кардиологическое отделение		Ортопедическое отделение		Неврологическое отделение		Отделение ранней реабилитации ОНМК (Нейрореабилитацион.отд.)		Больница
	Даты госпитализации	Общ. к-во	Даты госпитализации	Общ. к-во	Даты госпитализации	Общ. к-во	Даты госпитализации	Общ. к-во	Даты госпитализации	Общ. к-во	
	18-(мужчины)	1	2-(мужчины) 16,26-(женщины)	3	3,3- (мужчины или женщины).	2	16,30(мужчина или женщина).	2	10,25- (мужчина или женщина).	2	10

Критерием направления на стационарный этап реабилитации является оценка состояния пациента по Шкале Реабилитационной Маршрутизации – 3, что дает возможность направлять на реабилитацию пациентов не нуждающихся в посторонней помощи при передвижении и уходе.

При направлении пациенту выписывается направление на госпитализацию через систему ТМ МИС и оформляется выписка из амбулаторной карты - форма 027/у, с указанием градации нарушений процессов жизнедеятельности по Шкале Реабилитационной Маршрутизации (ШРМ-3). При оформлении направления на штрих-код не ставить штамп учреждения и не наносить надписи.

В нейрореабилитационное отделение направлять больных не позднее 6-го месяца после начала заболевания (ранний восстановительный период) с умеренным нарушением функции (ШРМ-3).

**В ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации» - проводится реабилитация пациентов с постматэктомической лимфедемой. По вопросам госпитализации обращаться к заведующему кардиологическим отделением Дегтяреву А.Е.**

Заведующий кардиологическим отделением - Дегтярев Александр Евгеньевич: тел. раб: 47248-73603, моб: 9202074526

Принимаются пациентки через 1 месяц после мастэктомии и до истечения 12 месяцев. Срок лечения 14 дней.

E-mail: Ntbvl@mail.ru

Полная информация о больнице, показаниях и противопоказаниях на госпитализацию на сайте: Ntbvl.narod.ru

Заместитель главного врача по медицинской части:

Мещеряков В И

Заместителю по медицинской части:





## РЕШЕНИЕ: Ведение журнала регистрации пациентов в электронном виде

ОГБУЗ  
"НОВО-  
ТАВОЛЖА  
НСКАЯ  
БОЛЬНИЦА  
МЕДИЦИН  
СКОЙ  
РЕАБИЛИТ  
АЦИИ"

наименование учреждения

Код формы по ОКУД  
Код учреждения по ОКПО 5141952

Медицинская документация

Форма № 001/у

Утверждена Минздравом СССР 04.10.80 г. № 1030

Журнал  
учета приема больных и отказов в госпитализации  
Начат 25.09.2018 Окончен 25.09.2018

№ п/п	Поступление		Фамилия, И., О.	Дата рождения	Постоянное место жительства или адрес родственников, близких и № телефона	Каким учреждением был направлен или доставлен	Отделение, в которое помещен больной	№ карты стационарного больного (истории родов)	Диагноз направившего учреждения	Выписан, переведен в другой стационар, умер (вписан)	Отметка о сообщении родственникам или учреждению	Если не был госпитализирован		Примечание
	дата	час										указать причину и приняты	отказ в приеме первичный, повторный	
1	25.09.2018	8:24												
										указать дату и название стационара, куда переведен		меры	(вписать)	
1	25.09.2018	8:24						2514		пусто				

**Распечатывают и подшивают ежедневно в конце смены**



# РЕШЕНИЕ:

## Оформление адресного листка прибытия в погранзону медсестрами профильных отделений и запрос в ООО «Софтраст» о внесении изменений в программу ТМ МИС

Приложение № 5  
к Административному регламенту предоставления государственной услуги по регистрации и учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в Российской Федерации

**АДРЕСНЫЙ ЛИСТОК ПРИБЫТИЯ**

1. Фамилия \_\_\_\_\_  
 2. Имя \_\_\_\_\_  
 3. Отчество \_\_\_\_\_  
 4. Дата рождения « 26 » 08 / 1981 г.  
 5. Гражданство \_\_\_\_\_  
 6. Место рождения республика, край, область, округ Белгородская  
 район Ровенский  
 город (пгт) \_\_\_\_\_  
 село, деревня, аул, кишлак Камышино  
 7. Пол (подчер.) муж. жен. \_\_\_\_\_  
 8. Зарегистрирован (а) по месту пребывания « 15 » сентября г. (подчер.) по месту: \_\_\_\_\_  
 9. Зарегистрирован по адресу: республика, край, область, округ Белгородская  
 район Шебекинский  
 город (пгт) \_\_\_\_\_  
 село, деревня, аул, кишлак Н-Таволжанка  
 ул. Салова, дом 3, корп. \_\_\_\_\_  
 наименование органа регистрац. учета, оформивш. \_\_\_\_\_  
 Документ, удостоверяющий личность: вид №  
 серия 7410 № 7729 выдан 14.09.11  
 наименование органа « ОК » 11  
 учреждения, выдавшего документ \_\_\_\_\_

Российская Федерация  
 Департамент здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области  
 Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»  
 309255, Белгородская область, Шебекинский р-н, с Новое Таволжанка, ул. Салова, д. 3  
 тел. (47248) 73-6-75, факс (47248) 73-2-45  
 http://nbtvl.belzdrav.ru/  
 e-mail: nbtvl@mail.ru  
04.09.18 № 218  
 На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Генеральному директору  
 ООО «Софтраст»  
 Новикову А.В.

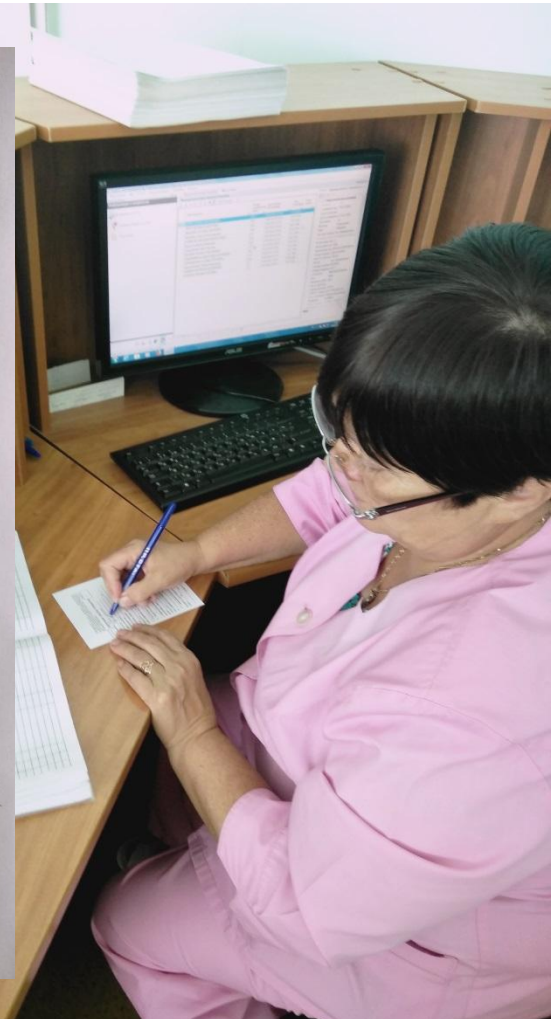
Уважаемый Андрей Валерьевич!

ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации» обращается с запросом о разработке рабочей формы в программном комплексе ТМ МИС стационар, чтобы данные о поступающем пациенте подтягивались в эту форму из истории. Отсканированные формы прилагаются.

1. Адресный листок прибытия Приказ ФМС России № 288 от 11.09.2012г. Приложение №5 Ф№7

2. Адресный Листок убытия Приказ ФМС России № 288 от 11.09.2012г. Приложение № 4 Ф№7

Главный врач  
 ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»  
 Тишин С.И.

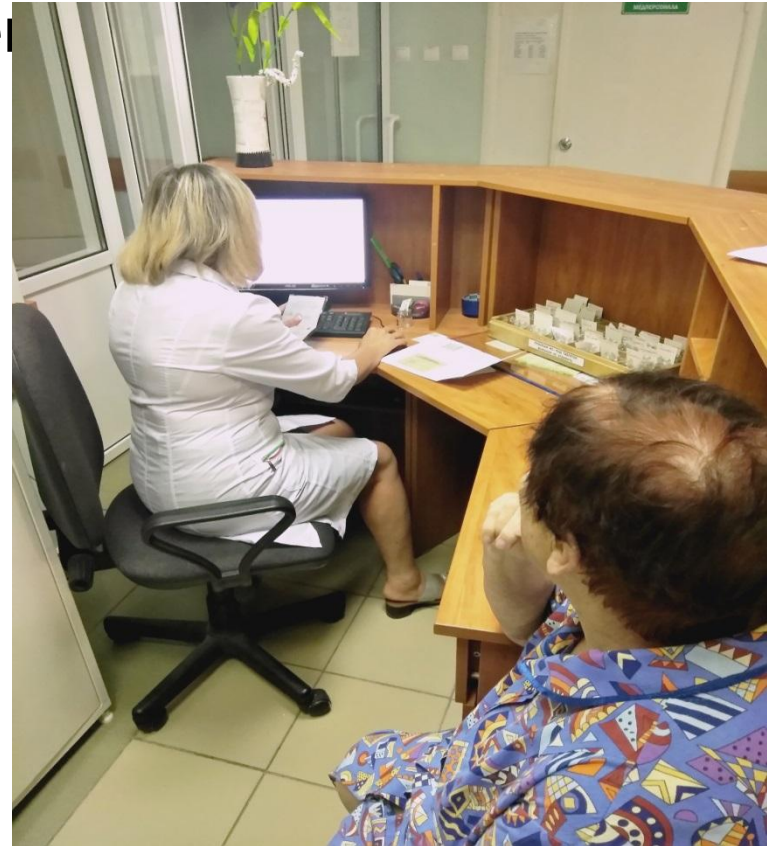






## РЕШЕНИЕ:

Организовано две учетных записи медрегистрации в



**4 медрегистратора оформляют до 12 пациентов за 1 час**





# Как стало

Отсутствие очереди в приёмном отделении



# Размещение информации на сайте

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

ново-таволжанская больниц x Ново-Таволжанская больница x +

ntbvl.belzdrav.ru Поиск

Cheap NFL Jerseys Usa

ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»

+7 (47248) 7-32-45  
улица Садовая, дом 3, с. Новая Таволжанка, р-н Шебекинский, Россия, 309255  
[Полная информация и схема проезда](#)

Вход

ГЛАВНАЯ О БОЛЬНИЦЕ ОТДЕЛЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТЫ ДЛЯ ПАЦИЕНТА УСЛУГИ КОНТАКТЫ ПРОФКОМ ЛОГОПЕД

СТАТЬИ И ВИДЕОРОЛИКИ

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

ново-таволжанская больниц x Бережливое производство - Нов x +

ntbvl.belzdrav.ru/berezhlivoe-proizvodstvo/ Поиск

Бережливое производство  
Новая страница

Реализуемые внутренние проекты в ОГБУЗ «Ново-Таволжанская больница медицинской реабилитации»

№ п/п	Наименование проекта	Срок реализации	Цель проекта
1.	Уменьшение времени оформления пациентов в приемном отделении	16.07.18-09.09.18	Уменьшить время нахождения пациентов в приемном отделении
2.	Улучшение качества медицинской реабилитации кардиологических пациентов	22.01.18 – 31.12.18	Улучшить качество медицинской реабилитации кардиологических пациентов
3.	Внедрение новых методов кинезитерапии в реабилитации пациентов	22.01.18-31.12.18	Внедрить новые методы кинезитерапии в реабилитации пациентов
4.	Внедрение немедикаментозных методов лечения в реабилитации	22.01.18-31.12.18	Внедрить немедикаментозные методы лечения в реабилитации
5.	Развитие новых услуг в медицинской реабилитации	21.01.18-31.12.18	Проведение реабилитации онкологическим больным

Наши направления

- > [Кардиологическое](#)
- > [Неврологическое](#)
- > [Нейрореабилитация](#)
- > [Ортопедическое](#)
- > [Пульмонологическое](#)

Рекомендации врачей

→ [Как защититься от гриппа](#)  
Вирус гриппа А (H1N1) легко передается от человека к чел и вызывает респираторные

18

НАВЕРХ

RU 16:36 15.08.2018



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**