

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №2»

ОСНОВАНА В 1928 ГОДУ

*«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ  
МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»*

*Абзаева Александра Сергеевна*

# **Нормативное регулирование проекта на уровне ОГБУЗ «Областная больница №2»**

- **Распоряжение Министерства здравоохранения Иркутской области № 3034-мр от 21.12.2018 года «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2019 году.**
- **ОГБУЗ «Областная больница №2»**
- **Приказ №06 от 11.01.2019 года «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико- санитарную помощь» в 2019 году.**
- **ОГБУЗ «Областная больница №2»**
- **Приказ №06 от 11.01.2019 года «Создание рабочую группу по реализации приоритетного проекта»**

# Обучение в рамках проекта работников ОГБУЗ «Областная больница №2»

№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение	
				Количество	%*
1	19.03.2019 г.	На базе Регионального центра первичной медико- санитарной помощи на семинаре- тренинге «Методы и инструменты бережливого производства»	Рабочая группа	8	100
2	15-16.04.2019 г.	На базе Байкальского отделения Сбербанка РФ.	Главный врач ОГБУЗ «ОБ №2» Руководитель проекта.	2	100
3	Планируется в 2019 г.	Сибирский государственный медицинский университет (г. Томск).	Рабочая группа	2	100
4					
5					

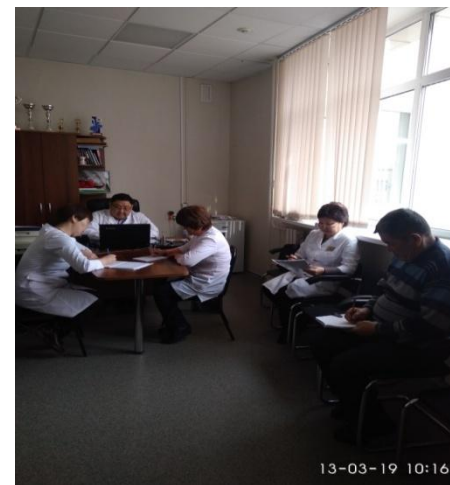
# Состав рабочей группы по реализации проекта в ОГБУЗ «Областная больница №2»

## Руководитель группы:

Абзаева Александра Сергеевна, заместитель главного врача по ПР

## Состав группы:

- Багаева Татьяна Геннадьевна, заместитель главного врача по ФЭР
- Хичибеев Алексей Игнатьевич, заместитель главного врача по АХВ
- Бортникова Евгения Александровна, заместитель главного врача по АСУ
- Табинаева Надежда Васильевна, главная медсестра
- Батаева Антонина Степановна, старшая медсестра КДП
- Павлова Надежда Прокопьевна, заведующая детской поликлиникой
- Далбаева Анастасия Ивановна, старшая медсестра детской поликлиникой









	поликлиники: Оформление стен. Изготовление информативных стендов едином стиле.																		
9	Проведение капитального ремонта																		
10	Оптимизация процесса оформления листка нетрудоспособности в поликлиники, в том числе в электронном виде																		
11	Оптимизация процесса лабораторной диагностики																		
11.1	Заполнение опросного листа для развертывания и внедрения ЛИС																		
11.2	Расчет количества рабочих мест, распределение ролей в системе																		
11.3	Внедрение, настройка, обучение пользователей работе в ЛИС																		

Подпись руководителя проекта и контакты:

  
(подпись)

  
(ФИО)

Телефон 8970 143 3546



# Сводный анализ проектов, реализуемых в медицинской организации

## Направления, выбранные для реализации в рамках приоритетного проекта

1. Организация доступной среды для маломобильных групп населения;
2. Оптимизация работы регистратуры;
3. Оптимизация работы лаборатории;
4. Организация (совершенствование) системы навигации в поликлинике;
5. Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику;
6. Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике.

# Перечень основных проблем

## Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

- *Открытие кабинета неотложной помощи*
- *Организация «Дня здорового ребенка»*
- *Расширение поликлинику.*
- *Отдельные кабинеты для врачей.*

## Основные проблемы, обозначенные пациентами

- *Невозможная запись на прием к врачу по телефону;*
- *Очередь за амбулаторной картой;*
- *Организация «Дня здорового ребенка»*

# Сводный анализ проблем при анкетировании пациентов.

## АНКЕТА для пациентов.

• Сколько времени Вы затрачиваете на получение информации при личном обращении в регистратуру, с учетом ожидания очереди у регистратуры?

- |                             |   |        |
|-----------------------------|---|--------|
| А) До 5 минут;              | - | 40.0 % |
| Б) От 5 минут до 10 минут;  | - | 45.0 % |
| В) От 10 минут до 20 минут; | - | 11.0 % |
| Г) Более 20 минут;          | - | 4.0 %  |

• Сколько времени Вам понадобилось, чтобы дозвониться до поликлиники и получить необходимую информацию по телефону?

- |                             |   |        |
|-----------------------------|---|--------|
| А) До 3 минут;              | - | 20.0 % |
| Б) От 3 минут до 5 минут;   | - | 26.5 % |
| В) От 5 минут до 10 минут;  | - | 35.0 % |
| Г) От 10 минут до 20 минут; | - | 12.0 % |
| Д) Более 20 минут;          | - | 6.5 %  |

• Возникают ли у Вас проблемы при вызове врача на дом?

- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 17.0 % |
| Б) Нет | - | 83.0 % |

• Удовлетворены ли Вы услугами для маломобильных групп населения?

- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 77.0 % |
| Б) Нет | - | 23.0 % |

. Хотели бы Вы, чтоб в детской поликлинике был организован «День здорового ребенка»?

- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 98.0 % |
| Б) Нет | - | 2.0 %  |

. Хотели бы Вы, чтоб в детской поликлинике был открыт кабинет неотложной помощи

- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 97.0 % |
| Б) Нет | - | 3.0 %  |

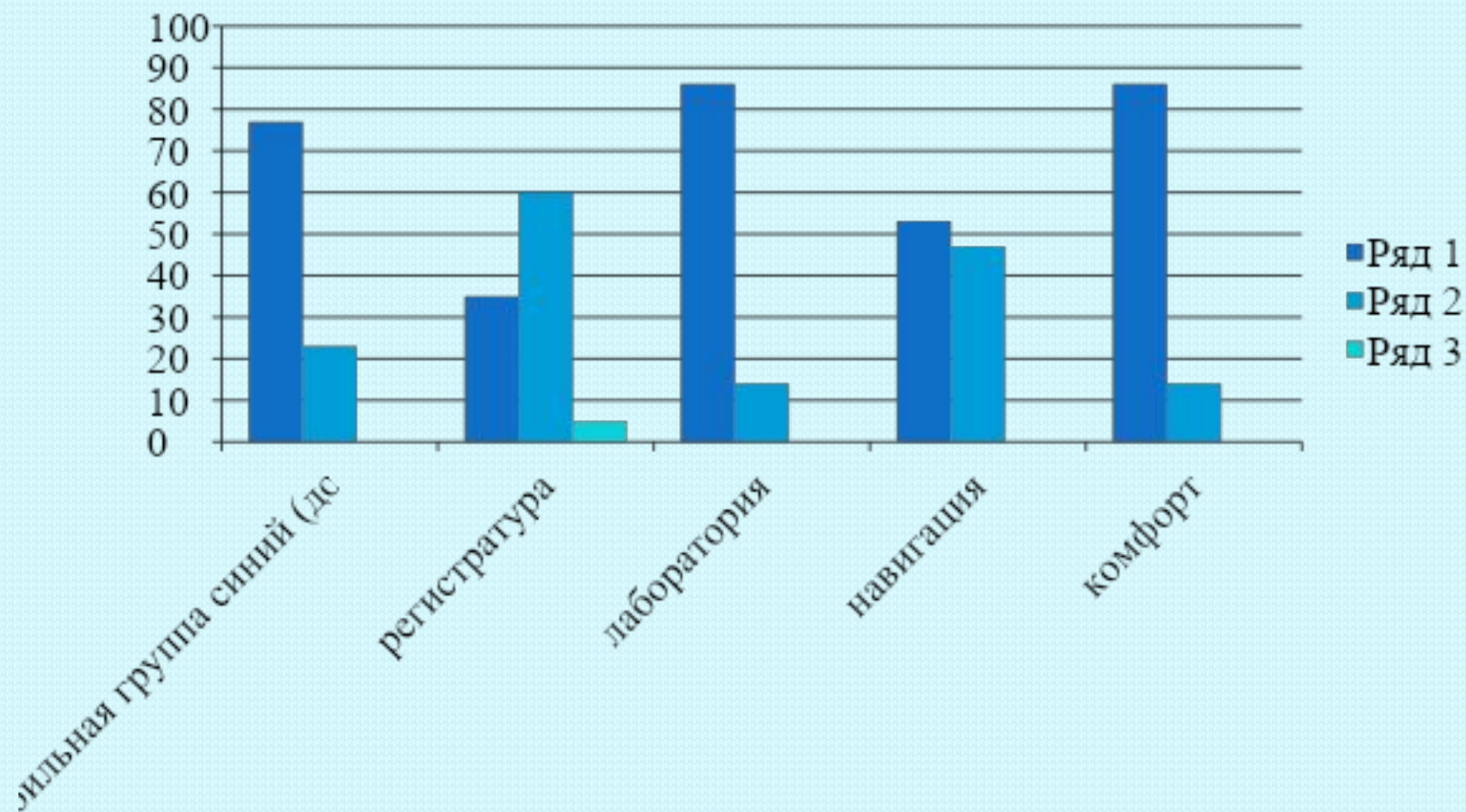
. Комфортно ли Вам пребывание в детской поликлинике?

- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 86.0 % |
| Б) Нет | - | 14.0 % |

. Устраивает ли Вас организация процедурного и прививочного кабинета?

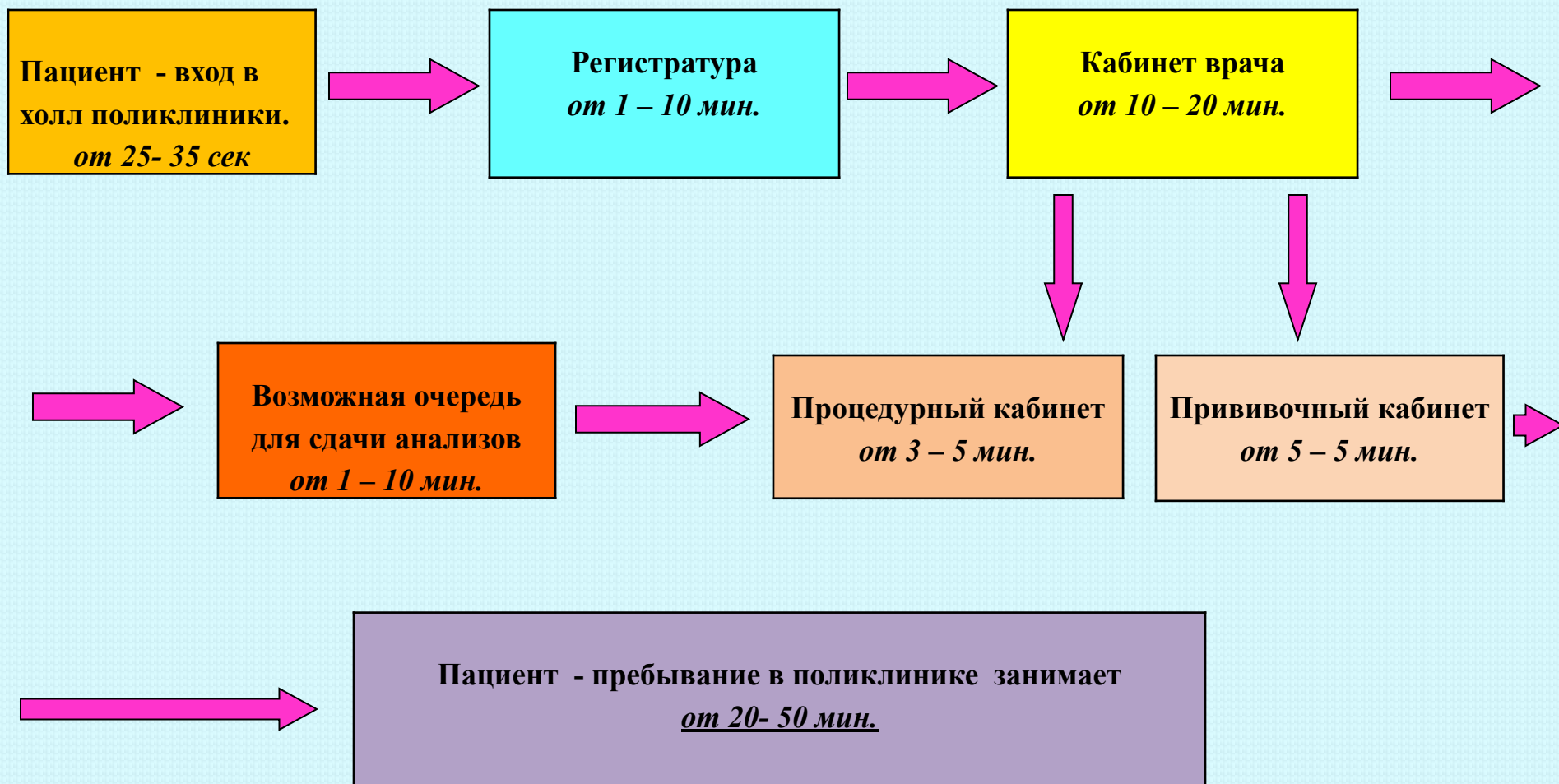
- |        |   |        |
|--------|---|--------|
| А) Да  | - | 86.0 % |
| Б) Нет | - | 14.0 % |

# Определение основных показателей проекта



# Карта потока создания ценности

## КАРТА потока ценностей в детской поликлинике.



# Диаграмма «Спагетти»

Пациент

Уборная

Процедурный  
Каб. № 1

Прививочный  
Каб. № 2

Невролог  
Каб. № 3

Педиатр  
Каб. № 4  
1 уч.

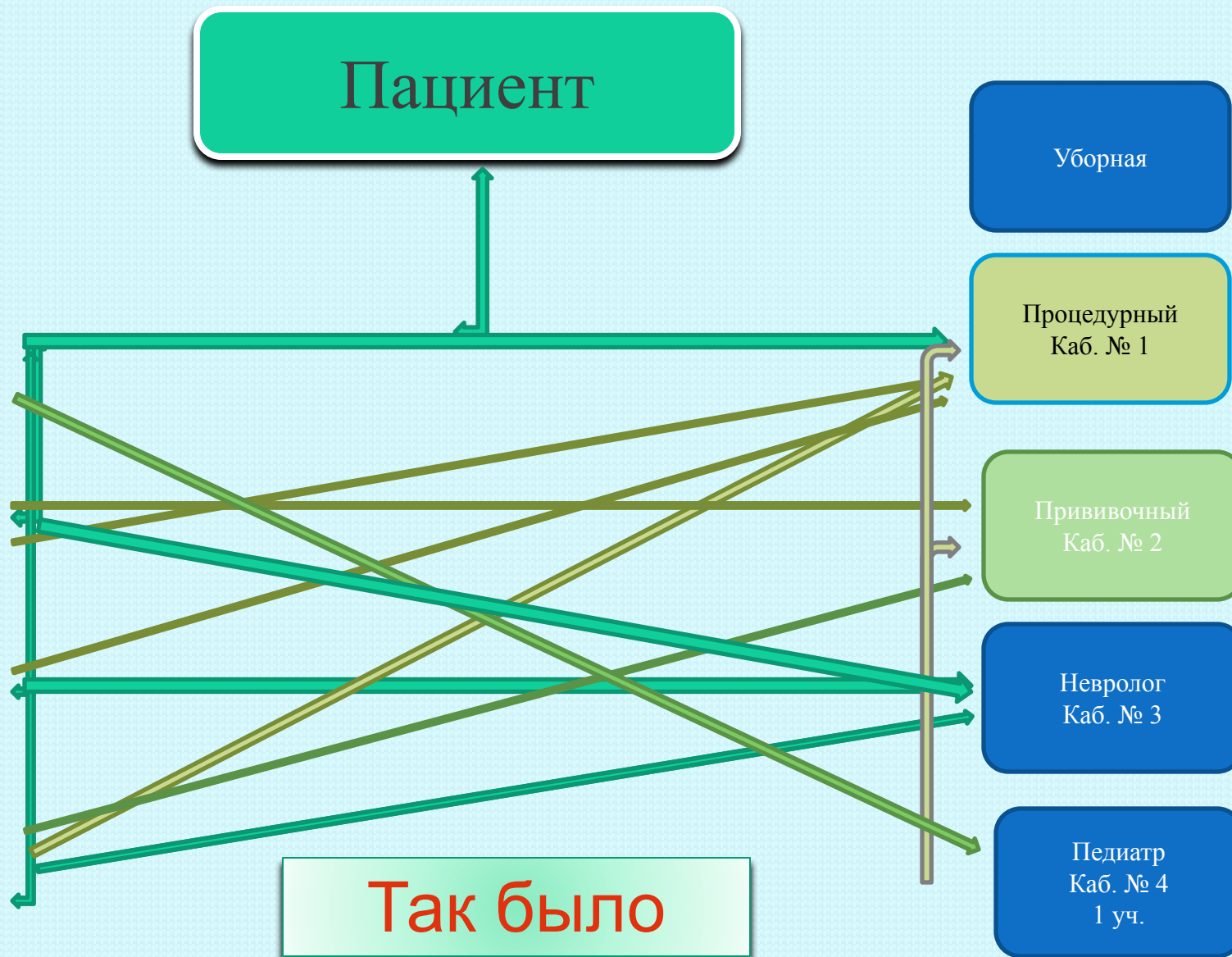
регистратура

Педиатр  
Каб. № 7  
2 уч.

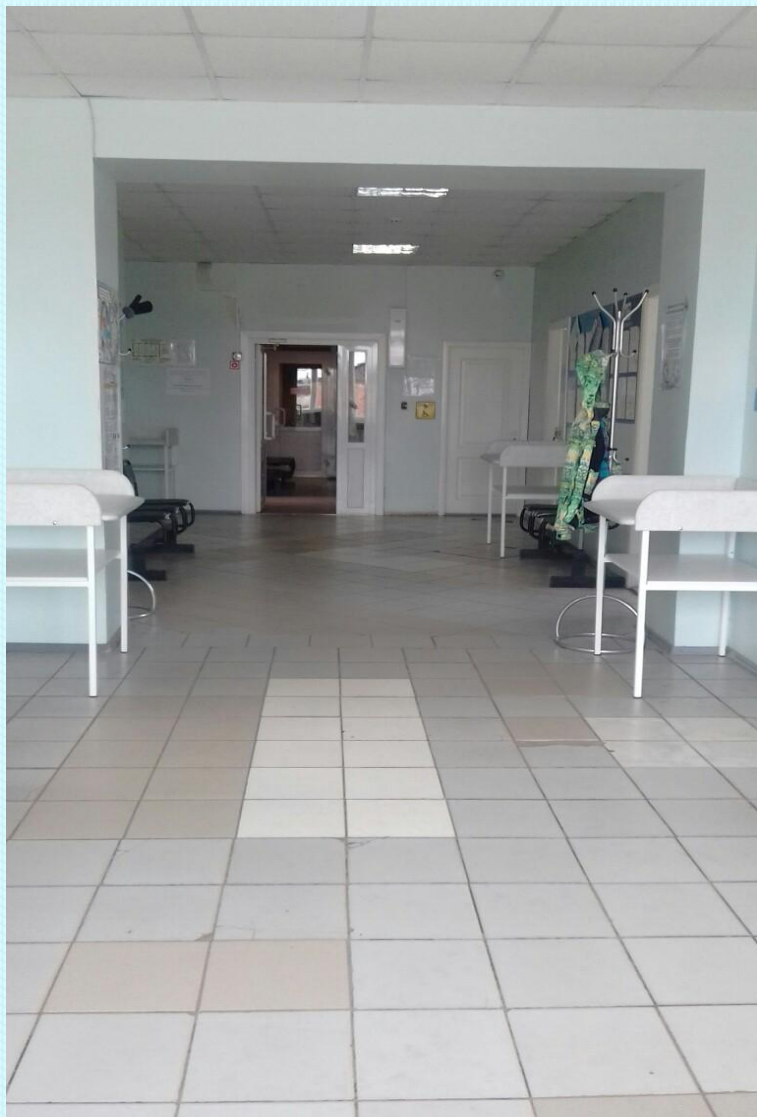
Педиатр  
Каб. № 6  
2 уч.

Педиатр  
Каб. № 5  
2 уч.

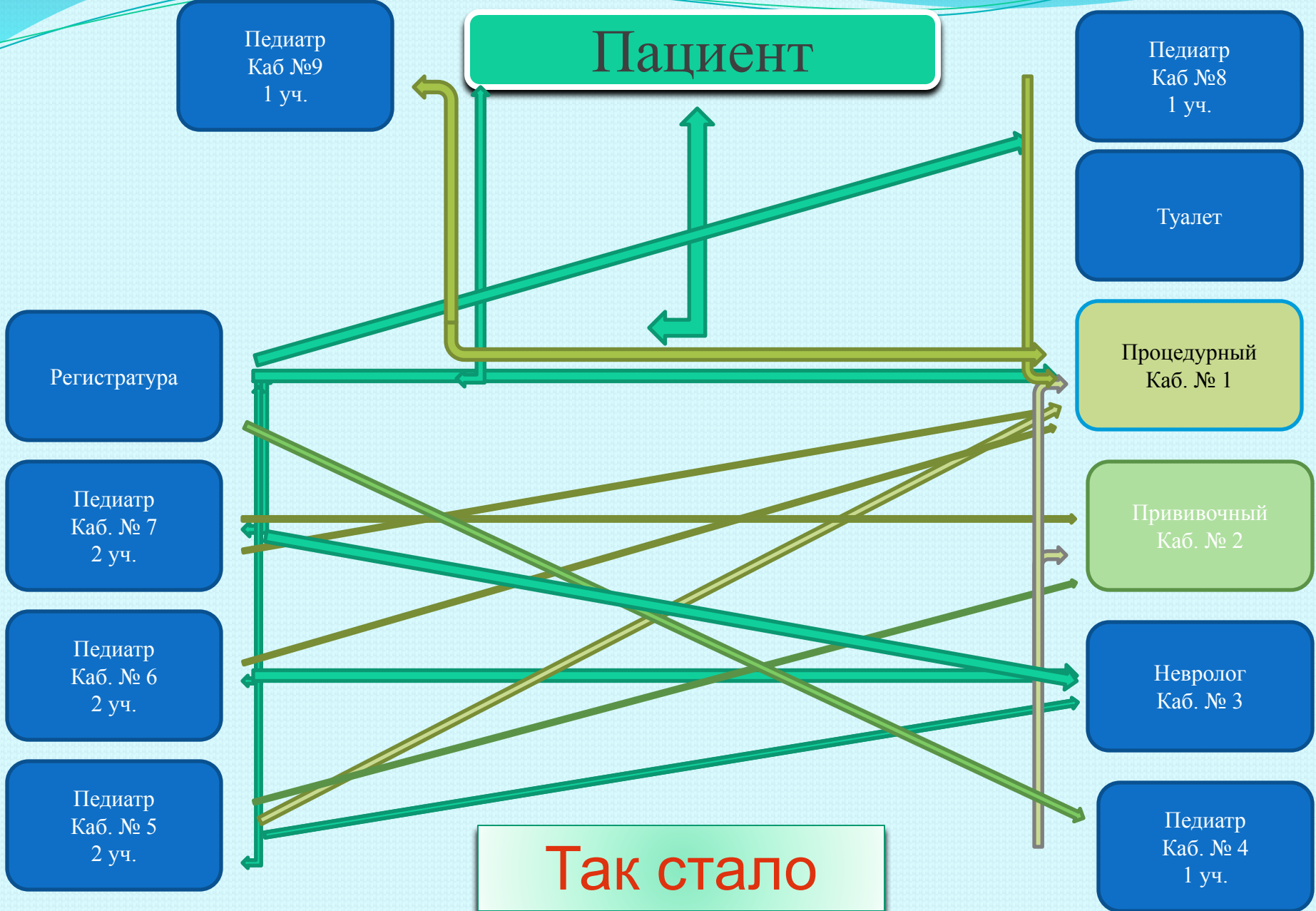
Так было



# БЫЛО



# Диаграмма «Спагетти»





# УВЕЛИЧЕНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ.



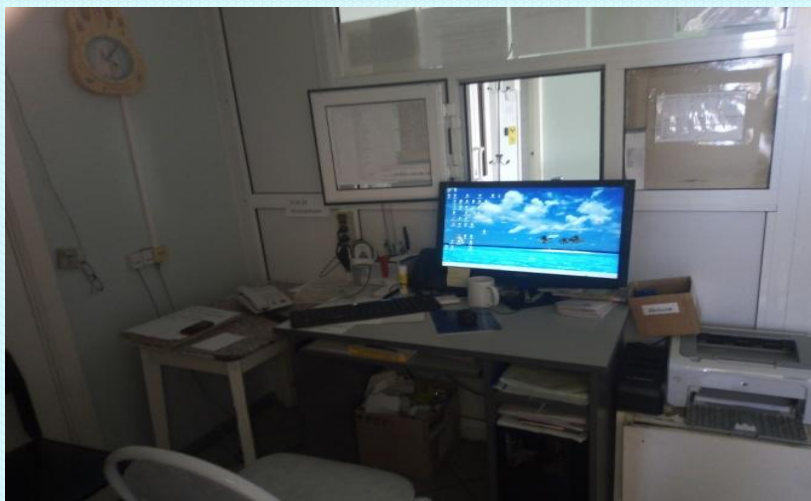
# Направление № 1, «было-стало»



**Было**



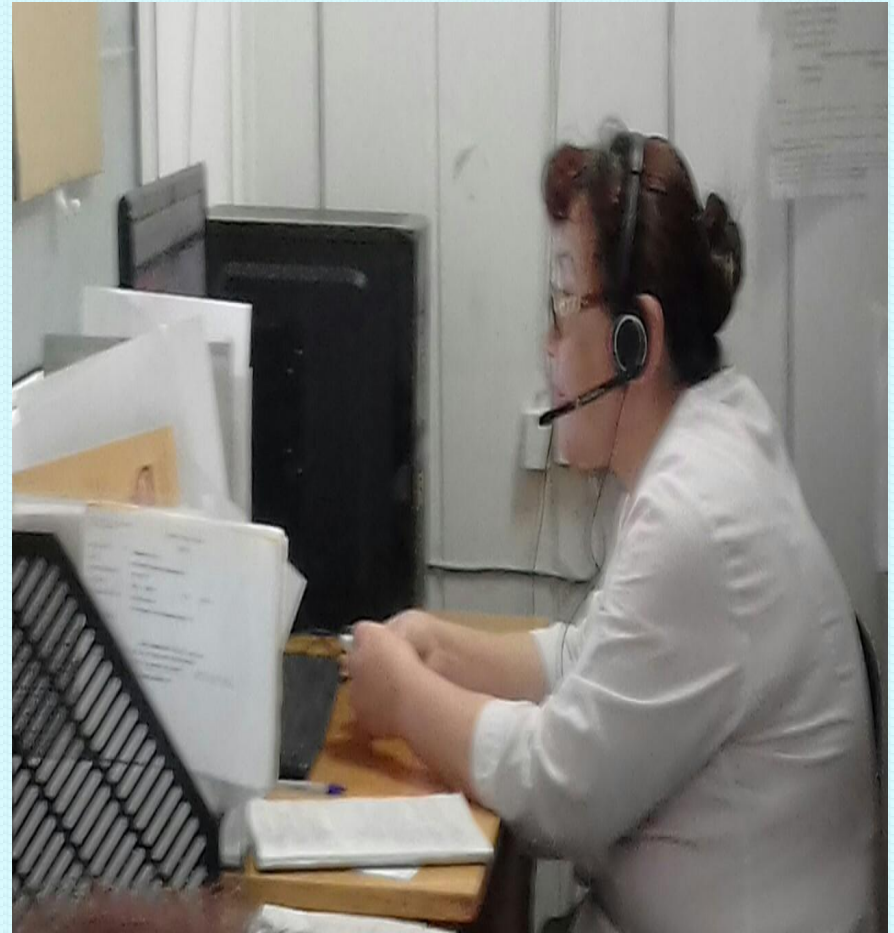
**Стало**



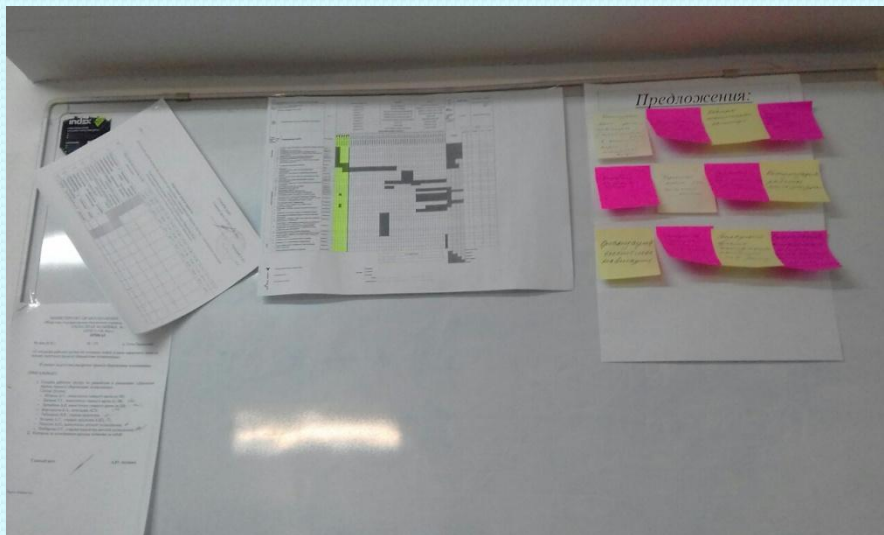
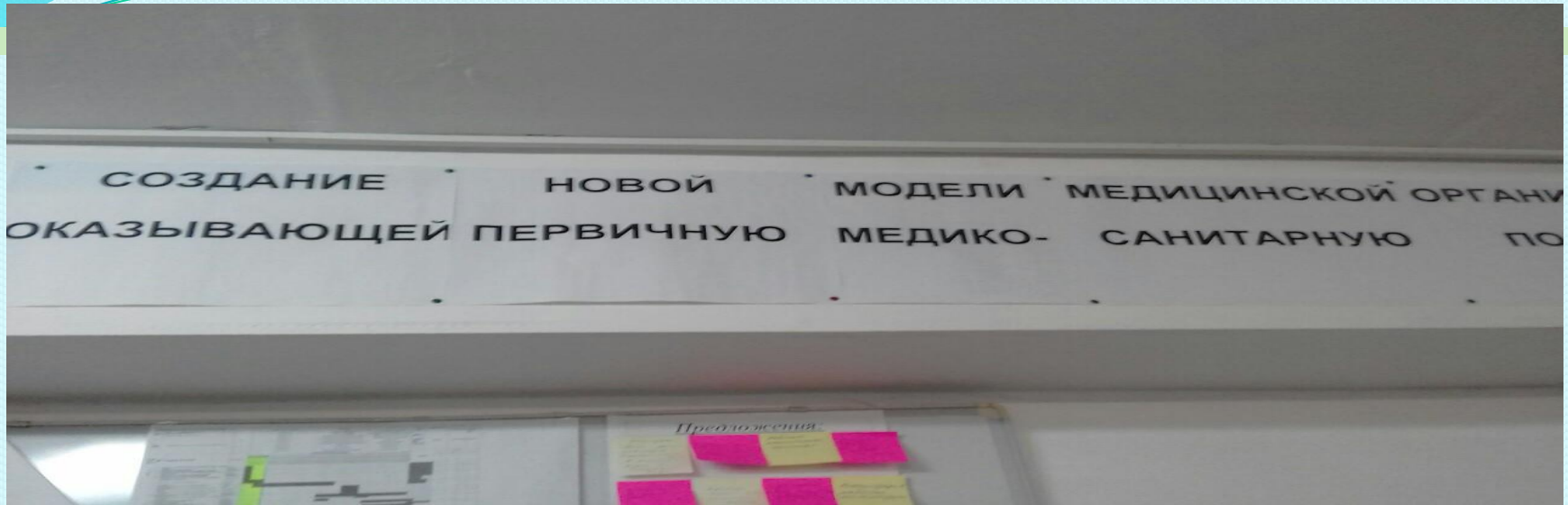
Было

Стало

# Открытие Call-центра



# Комната ОБЕЯ



# Тактический план реализации на 2019 год

п/п	Проблемы	Тип потерь	Решение
1	<b>Организация доступной среды для маломобильных групп населения</b>	Ожидание Удобство	Удобный пандус перед входом в поликлинику; кабинет приема для маломобильных групп граждан рядом с центральным входом в поликлинику; изменяемый тип покрытия пола перед препятствием и местом изменения направления движения; тактильные направляющие, звуковые устройства и средства информации.
2	Очередь перед регистратурой; 1) Запись на прием к врачу в регистратуре; 2) Очередь за амбулаторной картой; 3) «только спросить»;	Ожидание	1) Запись удаленно (через портал, Call-центр, инфомат) 2) Сбор и доставка амбулаторных карт до приема регистраторами, картаношей. 3) Установка <b>Инфомата</b> в детской поликлинике для предварительной записи. 4) Организовать кабинет для выдачи справок.
3	<b>Оптимизация работы лаборатории</b>	Ожидание	Забор венозной и капиллярной крови в детской поликлинике отдельно.
4	<b>Организация (совершенствование) системы навигации в поликлинике;</b>	Ожидание	Информационный стенд. Табло с отображением актуального расписания. Размещение табличек и вывесок, настенных и напольных указателей с направлениями движения.
5	<b>Оптимизация системы маршрутизации путем распределения потоков пациентов в зависимости от цели обращения в поликлинику;</b>	Ожидание	Открытие кабинета неотложной помощи Информационное табло.
6	<b>Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике.</b>	Ожидание Удобство	Оформление детского уголка( диван, детский столик и стулья) , доска с цветными мелками. Телевизор.

# Промежуточные итоги по текущему состоянию

Прием вызовов на дом и запись на прием к врачу.

1

Цветная маркировка амбулаторных карт ( по алфавиту и участкам )

- 2
- Открытие Call- центра.
  - Уменьшение времени ожидания в очереди в регистратуру
  - Оптимизация лаборатории

Забор капиллярной крови в поликлинике

3

# Дальнейший план работы

- 1) Продолжение работы по реализации проекта в соответствии с ТПР.
- 2) Продолжения проведения хронометража для расчета оптимальных затрат времени.
- 3) Оформление зоны комфортного пребывания посетителей в поликлинике.
- 4) Оформление комнаты для кормления.





**ОГБУЗ «Областная больница №2»**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**