



Министерство Здравоохранения Удмуртской республики



ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

**БУЗ УР «Городская клиническая больница №7 МЗ УР»
детская поликлиника**

Период реализации проекта: 26 апреля-01 сентября 2017г.

**Докладчик:
заместитель министра здравоохранения Людмила Александровна Гузницева**



НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЕКТА НА УРОВНЕ РЕГИОНА

Приказ МЗ УР и ТФОМС УР от 15 мая 2017 года № 11/215 «Об утверждении состава рабочей группы по реализации Плана мероприятий, направленных на развитие первичной медико-санитарной помощи медицинских организаций, участвующих в реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» на территории Удмуртской Республики»

Приказ МЗ УР и ТФОМС УР от 15 мая 2017 года № 12/216 «О мерах по реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» на территории Удмуртской Республики»

Распоряжение МЗ УР от 20 июля 2017 года № 938 «Об утверждении проектного офиса Министерства здравоохранения Удмуртской Республики по реализации федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника»

Распоряжение МЗ УР от 20 июля 2017 года № 933 «Об участии в реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» государственных медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению Удмуртской Республики»

Дорожная карта и Тактический план реализации федерального проекта «Бережливая поликлиника»

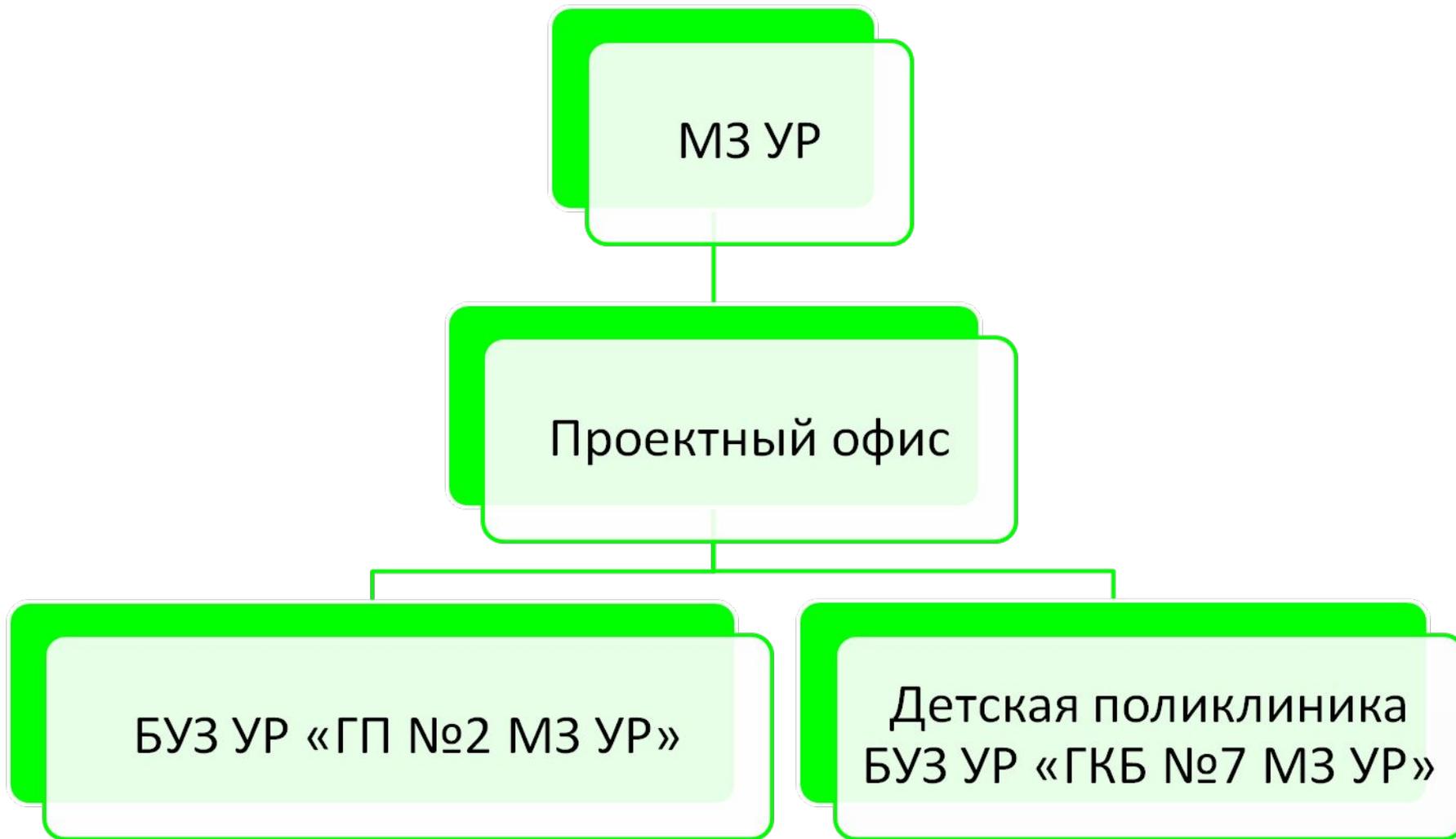


ОБУЧЕНИЕ В РАМКАХ ПРОЕКТА

№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение (в скобках – процент от числа сотрудников мед. организаций, участвующих в проекте БП по соответствующим категориям персонала)
1	5.05.2017г.	г. Ярославль На базе ГБУЗ ЯО детская поликлиника № 5	Зам. главного врача, зав. пед. отделением	2 чел.
3	13.06.2017г. -14.06.2017г.	«РЦПК МЗ УР» БУДПО УР	Участковые педиатры	18 человек
4	16.06.2017 г.-19.06.2017г.	«РЦПК МЗ УР» БУДПО УР	Участковые медсестры	17 человек
5	17.06.2017г.	«РЦПК МЗ УР» БУДПО УР	Администраторы	5 человек
2	26.07.2017г.- 26.07.2017г.	г. Пермь ГК «Росатом» руководитель пилотного проекта Арженцов В.Ф.	зам. главного врача	2 чел.



РЕГИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ПРОЕКТА





Проектный офис МЗ УР

Руководитель проектного офиса МЗ УР

- Позмогова Наталья Павловна, начальник отдела анализа и прогнозирования БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР»

Сотрудники проектного офиса МЗ УР

- Никитина Вера Аркадьевна, начальник отдела МЗ УР
- Абрамова Любовь Григорьевна, заместитель начальника управления – начальник отдела МЗ УР
- Галеева Мария Владимировна, заместитель начальника отдела МЗ УР
- Сагдеева Гульнар Мукадесовна, главный внештатный специалист по медицинской профилактике МЗ УР
- Ворончихин Кирилл Анатольевич, заместитель директора БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР»





БУЗ УР «ГКБ №7 МЗ УР» ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

Рабочая группа проекта медицинской организации

Руководитель рабочей группы МО

- Брызгалова Татьяна Дмитриевна – заместитель главного врача по детской поликлинике

Сотрудники рабочей группы МО (лидеры)

- Ефремова О.С. – участковый педиатр
- Савельева Е.Н. – старшая медсестра педиатрического отделения
- Загоскина Н.В. – старшая медсестра детской поликлиники
- Кулеева А.Г. – врач-инфекционист





НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЕКТА НА УРОВНЕ МО. ФИНАНСИРОВАНИЕ

Приказ ТФОМС УР и МЗ УР №201 от 03.05.2017г. «Об утверждении
Плана мероприятий по реализации пилотного проекта
«Бережливая поликлиника»

Приказ БУЗ УР «ГКБ №7 МЗ УР» № 144 от 05.05.2017г. «Об
утверждении комплекса мероприятий по реализации пилотного
проекта «Бережливая поликлиника»»

Тактический план реализации Федерального проекта
«Бережливая поликлиника» в БУЗ УР «ГКБ №7 МЗ УР»

Дорожная карта реализации пилотного проекта
«Бережливая поликлиника» в БУЗ УР «ГКБ №7 МЗ УР»



ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ПРОБЛЕМ

Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

- Отсутствие унифицированных шаблонов приема
- Отсутствие кабинета для неотложной помощи
- Обеспечение компьютерной техникой всех кабинетов ведущих амбулаторный прием
- Отсутствие единой информационной системы для быстрого обмена информацией
- Отсутствие четкого разделения функций между врачом и медицинской сестрой

Основные проблемы, обозначенные пациентами

- Очереди в регистратуре, у кабинетов педиатров и перед прививочным кабинетом
- Сложно записаться к специалистам, на исследования
- Сложно дозвониться до регистратуры
- Смещение потоков пациентов (здоровые дети с больными в одной очереди)
- Мало наглядной информации и трудности навигации
- Недостаточное количество посадочных мест в холлах



СВОДНЫЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ

СВОДНЫЙ ЛИСТ ПРОБЛЕМ						СВОДНЫЙ ЛИСТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ							
по улучшению качества обслуживания						по улучшению качества обслуживания							
№	Содержание	Статус	Время подачи	Исполнитель	Сроки выполнения	Примечания	№	Содержание	Статус	Время подачи	Исполнитель	Сроки выполнения	Примечания
1	Прекратить ведение работы по заданию	⊗	20.06.2011	Бригада 18			1	...	⊗	20.06.11	Бригада 18		
2	Сломан компьютер в периметре часовой кабинеты	⊗	21.05.2011	Бригада 18			2	...	⊗	20.06.11	Бригада 18	1.08.11	
3	Проблема в температуре в приемном центре	⊗	21.05.2011	Бригада 18			3	...	⊗	21.06.11	Бригада 18		
4	Проблема с приемом в связи с поломкой	⊗	21.05.2011	Бригада 18			4	...	⊗	20.06.11	Бригада 18	1.08.11	
5	Разработать электронные заявки на обслуживание	⊕	29.05.2011	Бригада 18	1.07.11	Разработка	5	...	⊗	20.06.11	Бригада 18	1.08.11	
6	Разработать метод службы тех. обслуживания, методика	⊕	5.06.2011	Бригада 18	1.08.11		6	...	⊗	20.06.11	Бригада 18	1.08.11	



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЕКТА

Проведен анализ проблем для определения приоритетных направлений для улучшений:

«**Диаграмма Парето**»
Анализ времени ожидания



Детская поликлиника БУЗ УР «Городская клиническая больница №7 Министерства здравоохранения УР»



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА

Оптимизация работы регистратуры

Задачи: сокращение времени ожидания в регистратуру, исключение очередей, открытие Call центра, внедрение электронного расписания, упорядочение системы хранения и поиска амбулаторных карт

Разделение потоков пациентов

Задачи: введение рациональной маршрутизации пациентов, исключение смешения потока больных и здоровых детей, открытие кабинета неотложной помощи

Оптимизация работы участковой службы

Задачи: минимизация бумажного документооборота, увеличение времени затраченного непосредственно на пациента, уменьшение времени ожидания приема врача, организация рабочего места по системе 5S, информатизация рабочих мест

Оптимизация вакцинопрофилактики

Задачи: минимизация бумажного документооборота, информатизация рабочих мест, увеличение дней вакцинации до 5 дней в неделю, уменьшение времени ожидания в прививочный кабинет



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОБРАЩЕНИЯ В РЕГИСТРАТУРУ ПАЦИЕНТА ПЕРЕД ПОСЕЩЕНИЕМ ВРАЧА ПО ЗАПИСИ

ЕИСЗ

III ур.



Выявленные проблемы:

- 1 - наличие очереди
- 2 - отсутствие четкого алгоритма общения
- 3 - низкая скорость передачи данных частые перебои в работе компьютеров
- 4 - наличие бумажного носителя (стат. талона)
- 5 - картохранение совмещено с Call-центром, отвлечение администратора на входящие звонки

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ст. м/с мед. ст. Савельева Елена Николаевна
01.04.17

$$K_{30} = \frac{всц}{вц} = \frac{30}{1260}$$



НАПРАВЛЕНИЕ №1

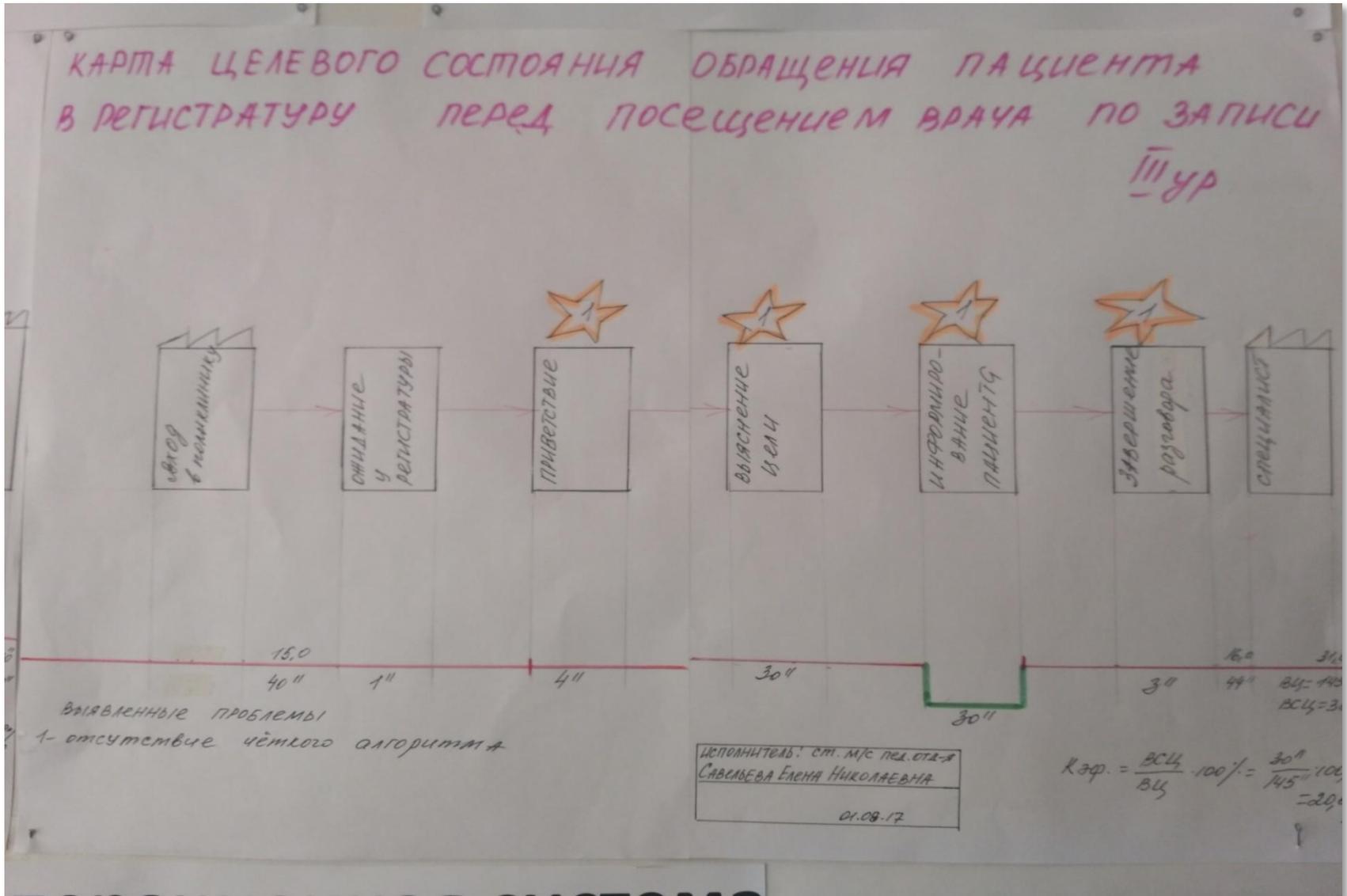
АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
Сложно дозвониться	<ul style="list-style-type: none">Открытие Call центраВыделены 2 администратора, работающих только с телефонными звонками	Повышение уровня удовлетворенности работой регистратуры
Очередь в регистратуру	<ul style="list-style-type: none">Исключение временных затрат для ответа регистратора на вопросы о режиме работы специалистов путем размещения администратора, страхового представителя в холле и организации электронного табло расписания работы специалистов с актуализацией в on-line режимеВведение алгоритмов действия персоналаУпорядочение системы хранения и поиска амбулаторных картОтмена бумажного статистического талона и внедрение электронного	Процесс улучшен в 4 раза (время ожидания сократилось с 8 до 2 мин.)
Сложно записаться к специалисту и на исследования	<ul style="list-style-type: none">В АРМ врача предоставлена возможность записи пациента на повторный прием, на прием к узким специалистам, на диагностические и лабораторные исследования.В АРМ врача предоставлена возможность записи на прием в республиканские больницы.Популяризация записи через интернет (РПГУ, ИГИС)	Повышение уровня удовлетворенности работой регистратуры
Мало наглядной информации	<ul style="list-style-type: none">Внедрение удобной навигацииРазмещение в холле страхового представителяРазмещение плакатов по ЗОЖ	Повышение уровня удовлетворенности работой регистратуры



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

КАРТА ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

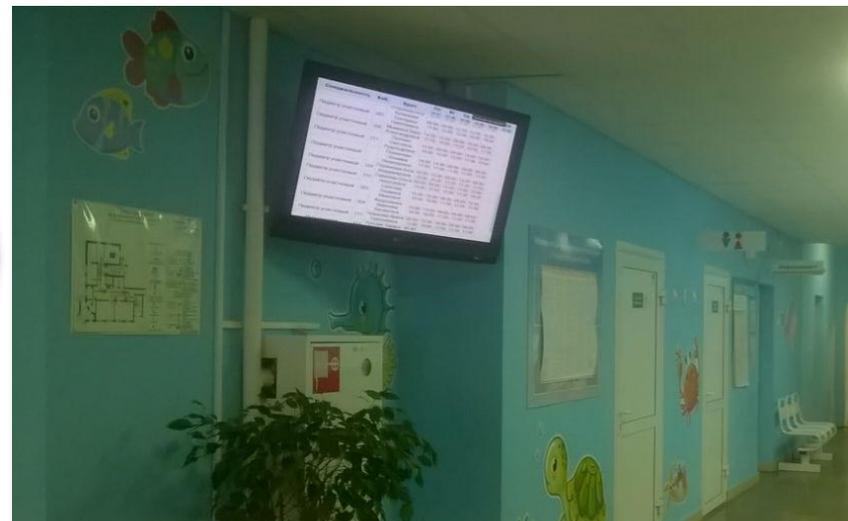




ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

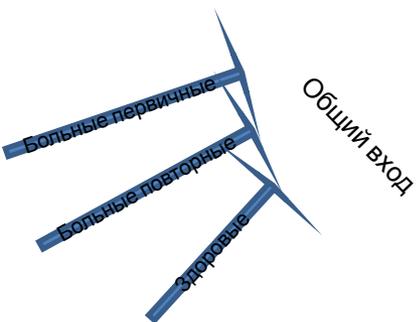
БЫЛО

СТАЛО





РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ



Запасной вход

Reserve entrance

Вход ➔ Парковка ➔ Гардероб ➔ Регистратура ➔ Кабинет врача ➔ Гардероб ➔ Парковка ➔ Выход



РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

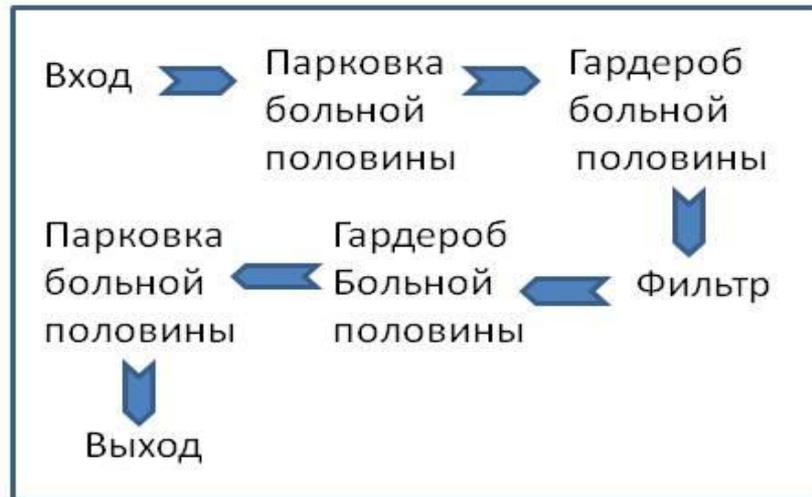
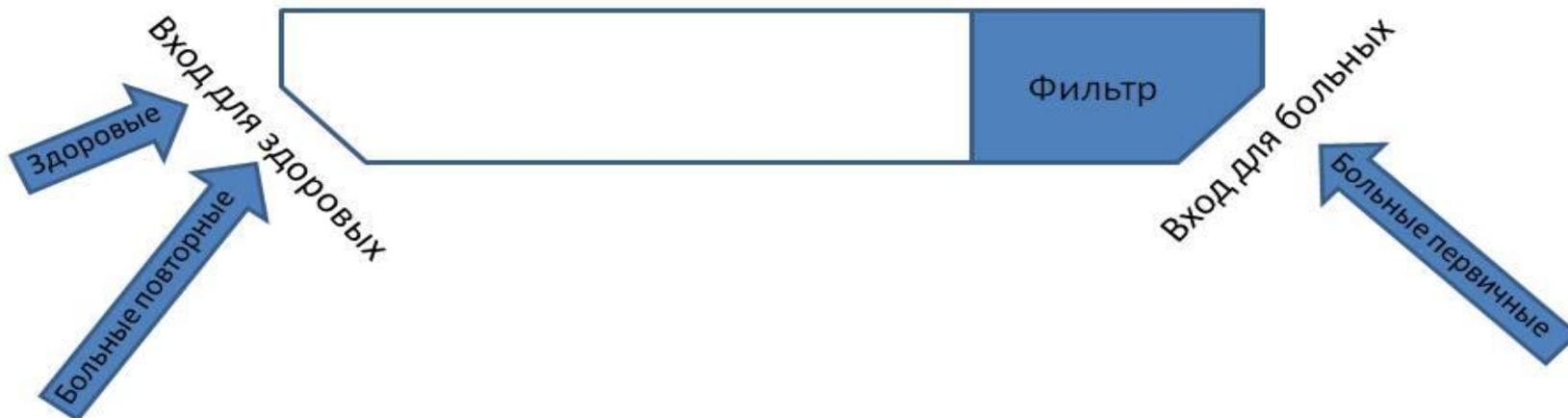
ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
<p>Смешение потока здоровых и больных детей (вклинивание первичных больных в общую очередь, посещение больных в «здоровые» дни)</p>	<p>Открытие кабинета неотложной помощи и создание блока здорового ребенка. Введение дополнительной ставки врача-педиатра и медсестры.</p>	<p>Повышение удовлетворенности пациентов доступностью оказания медицинской помощи</p>



РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ КАРТА ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

СТАЛО

План маршрута движения пациентов по основным потокам.





РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ

СТАЛО

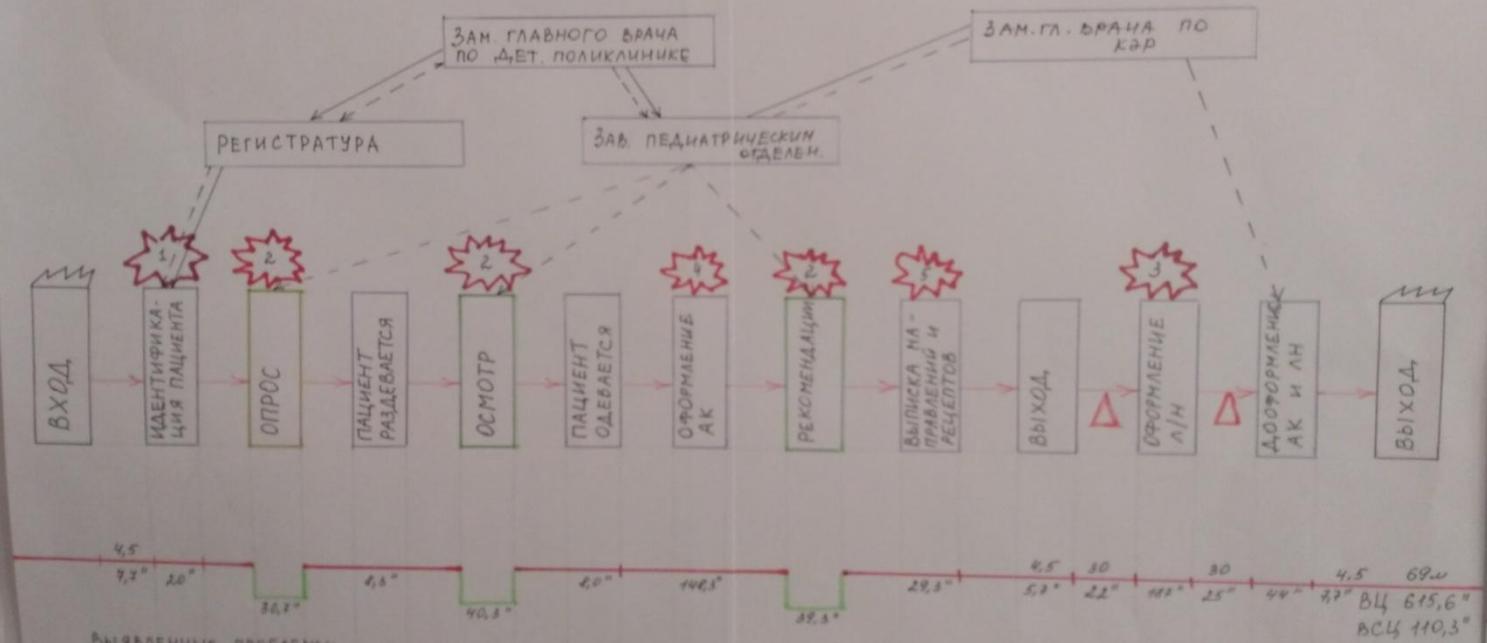
БЫЛО





ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ УЧАСТКОВОЙ СЛУЖБЫ КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА К УЧАСТКОВОМУ ПЕДИАТРУ ПО ЗАБОЛЕВАНИЮ ПЕРВИЧНО III УР



ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ:

1. ЧАСТЫЕ ПЕРЕБОИ В РАБОТЕ КОМПЬЮТЕРОВ, ОТСУТСТВИЕ АК
2. ОТЪЕЗДЫ ВРАЧА ОТ ОСМОТРА ПАЦИЕНТА РУКОВОДСТВОМ, ДР ПАЦИЕНТАМИ, КОЛЛЕГАМИ
3. ОЧЕРЕДИ У КАБИНЕТА ВЫДАЧИ А/Н В "БОЛЬШИЕ" ДНИ

Дублирование информации в электронном и бумажном виде
Разнообразные бланков, отсутствие шаблонов

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ЗАВ. ПЕД. ОТД.
ДЕРЖАК Т.Н
15.05.17г

$$K_{\text{нр}} = \frac{\text{ВСЦ}}{\text{ВЦ}} = \frac{110,3}{615,6} \cdot 100\% = 17,9\%$$



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ УЧАСТКОВОЙ СЛУЖБЫ

АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
Очередь у кабинета	Разделение потоков здоровых и больных детей, открытие кабинета неотложной помощи	Процесс улучшен в 3 раза. Повышение уровня удовлетворенности пациентов работой врача участкового
Отсутствие унифицированных шаблонов приема педиатра	Создание шаблонов приема педиатра по нозологиям и по цели обращения	Разработано более 20 шаблонов
Бумажный документооборот (потеря времени)	Информатизация рабочих мест - введение электронной медицинской карты, - возможность формирования медицинских документов по утвержденным формам в электронном виде (справки, направления, информированные согласия и т.д.) - в АРМ врача предоставлена возможность записи пациента на повторный прием, на прием к узким специалистам, на диагностические и лабораторные исследования.	Повышение уровня удовлетворенности пациентов работой врача участкового
Отсутствие четкого разделения функции врача и медицинской сестры	Алгоритм по разделению функций врача и медицинской сестры	Повышение уровня удовлетворенности пациентов работой врача участкового



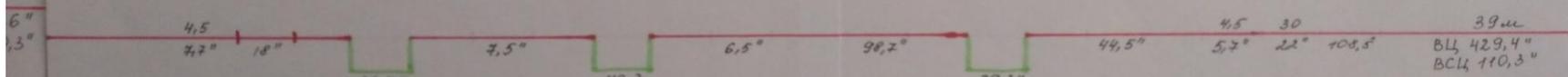
ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ УЧАСТКОВОЙ СЛУЖБЫ КАРТА ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА К УЧАСТКОВОМУ ПЕДИАТРУ ПО ЗАБОЛЕВАНИЮ ПЕРВИЧНО III УР.



ЗАМ. ГЛАВНОГО ВРАЧА
ПО ДЕТ. ПОЛИКЛИНИКЕ

ЗАВ. ПЕДИАТРИЧЕСКИМ
ОТДЕЛЕНИЕМ



ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ЗАВ. ПЕД. ОТД.
ДЕРЖАК Т.Н.
28.07.17г

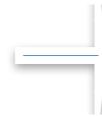
$$K_{эф} = \frac{ВСЦ, СЕК}{ВЦ, СЕК} \cdot 100\% = \frac{110,3}{429,4} \cdot 100\% = 25,7\%$$



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ УЧАСТКОВОЙ СЛУЖБЫ

БЫЛО

СТАЛО





ОПТИМИЗАЦИЯ ВАКЦИНОПРОФИЛАКТИКИ КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ





ОПТИМИЗАЦИЯ ВАКЦИНОПРОФИЛАКТИКИ АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

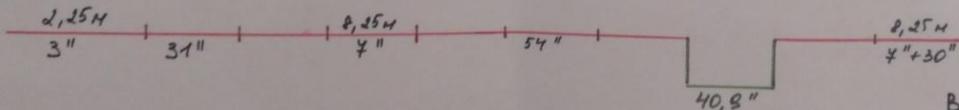
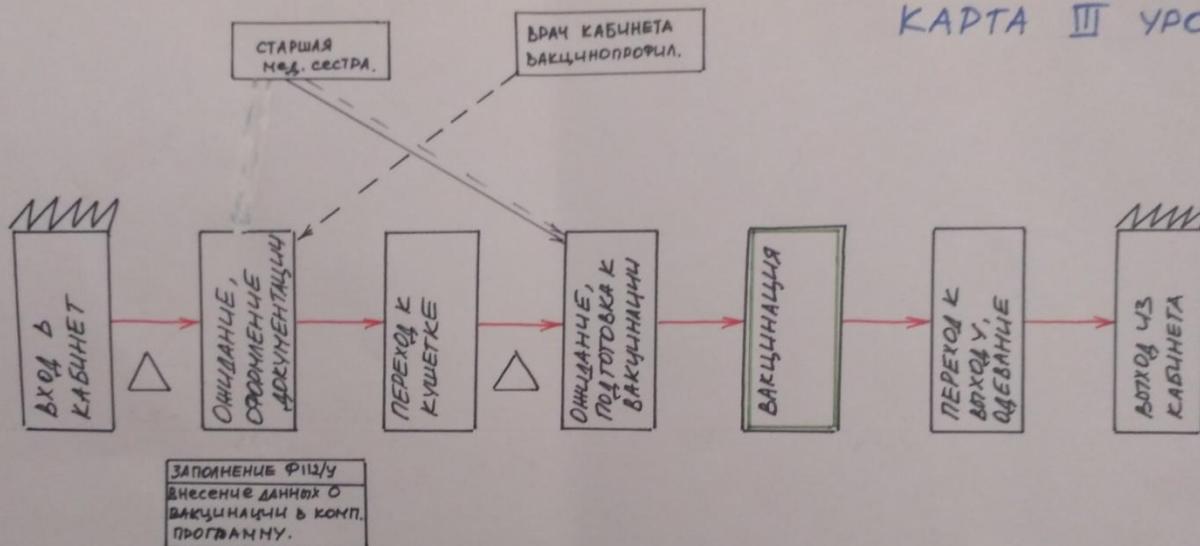
ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
Очередь у кабинета	Создание электронной очереди. Вакцинация 5 дней в неделю	Процесс улучшен в 6,9 раза (время ожидания у кабинета сократилось с 69 до 10 мин.)
Бумажный документооборот (потеря времени)	Информатизация рабочих мест: введение электронного сертификата, ввод информации о постановке прививки в on-line режиме в электронную базу прививок, доступность распечатывания в режиме одного дня ф. 63, ф. 64, ведение в электронном виде ф. 64	Уменьшение потери времени на оформление справок, направлений. Увеличение коэффициента эффективности с 8,76% до 23,75
Нерациональное использование рабочего пространства	Перестановка мебели Внедрения системы 5С	Исключены лишние передвижения персонала, уменьшение затрачиваемого времени на обслуживание пациента, увеличение коэффициента эффективности с 8,76% до 23,75%



ОПТИМИЗАЦИЯ ВАКЦИНОПРОФИЛАКТИКИ КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ

КАРТА ЦЕЛЕВОГО ПОСЕЩЕНИЯ ПРИВЫВОЧНОГО КАБИНЕТА С ЦЕЛЮ ВАКЦИНАЦИИ

КАРТА III УРОВНЯ



$$K_{\text{эф.}} = \frac{ВСЦ}{ВЦ} = \frac{40,9'}{142,9'} \cdot 100 = 28,7\%$$

Исполнитель: Врач КИЗ
Кулеева А.Г.
т.о.ф. 14.



ОПТИМИЗАЦИЯ ВАКЦИНОПРОФИЛАКТИКИ СТАЛО

БЫЛО

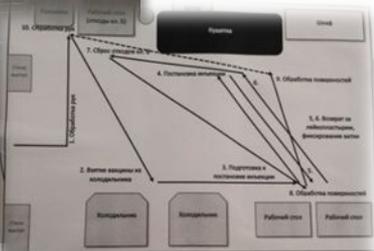
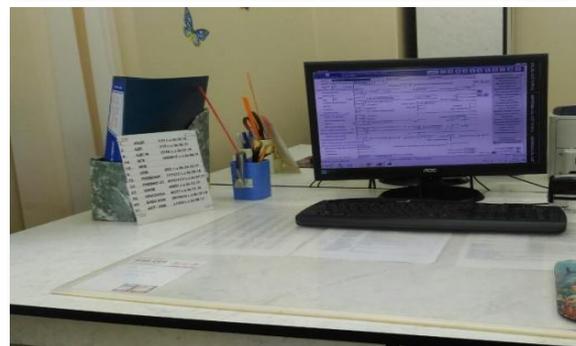
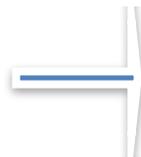
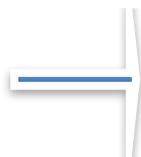
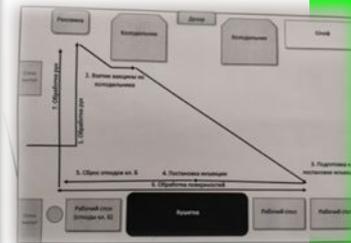


Диаграмма спагетти





ИТОГИ ПРОЕКТА

85 % сотрудников ЛПУ

С 72 % до 89 %

Рабочих мест 100%

68%

Более 30

1

Обучено принципам бережливого производства

2

Удовлетворенность граждан по качеству медицинской помощи возросла

3

Выполнена полная автоматизация рабочих мест специалистов ЛПУ (включая параклинические отделения, администраторов регистратуры)

4

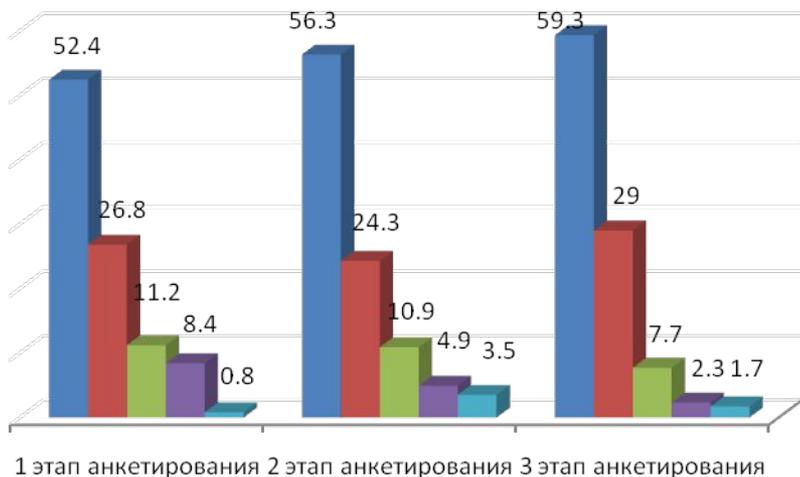
Осуществляется ведение электронных медицинских карт (ЭМК) специалистами ЛПУ

5

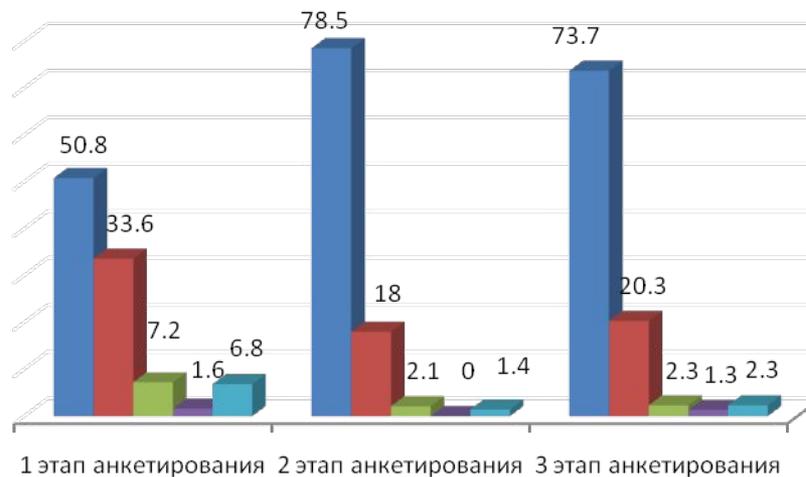
Разработано алгоритмов, СОКов, шаблонов



Динамика уровня удовлетворенности пациентов работой регистратуры



Динамика уровня удовлетворенности работой участкового врача



- удовлетворены полностью
- больше не удовлетворены, чем удовлетворены полностью
- затруднились ответить
- больше удовлетворены, чем не удовлетворены полностью
- не удовлетворены полностью

Объем финансового обеспечения из средств НСЗ ТФОМС УР

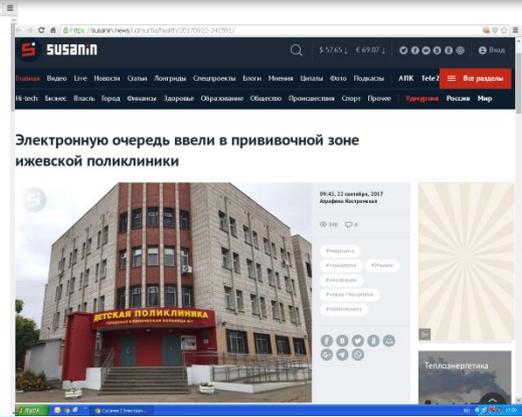
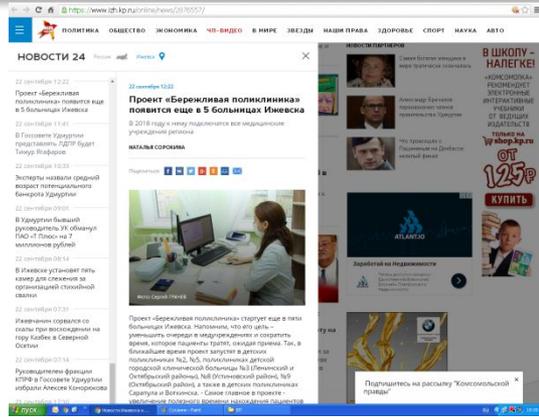
Направление	Кол-во (ед.)	Сумма, тыс. руб.
Приобретение медицинского оборудования	1	3 731,75



ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

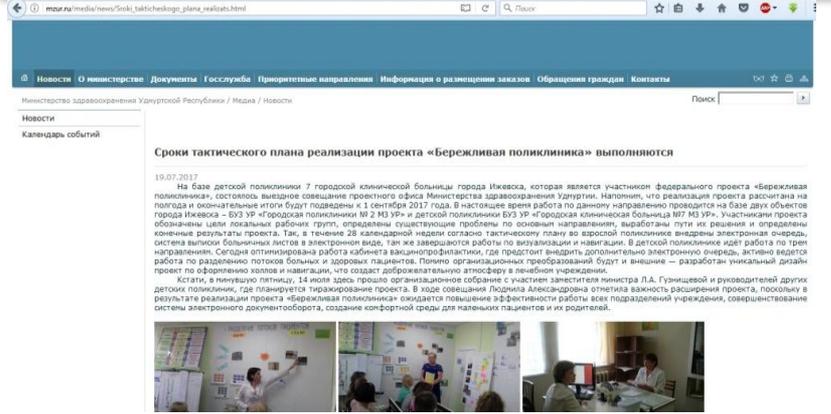
в региональных печатных изданиях

в средствах массовой информации (радио, телевидение)



на официальном сайте Министерства здравоохранения Удмуртской Республики

в медицинских организациях

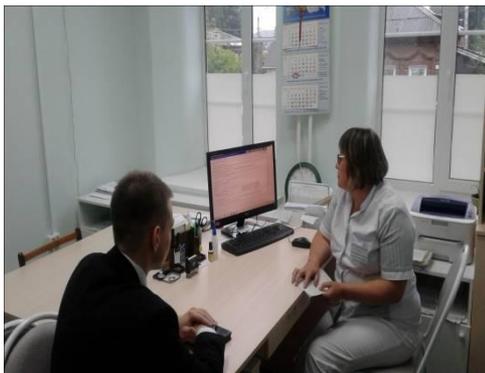




Планы по реализации тиражирования проекта «Бережливая поликлиника» в медицинских организациях республики

В рамках распространения положительного опыта реализации проекта с 1 июля 2017 года начато тиражирование проекта в **22** медицинских организациях республики, в том числе в **6** детских поликлиниках, а также в **5** медицинских организациях в г. Воткинске, Сарапуле, Глазове, в рамках реализации программы, направленной на улучшение зон регистрации и ожидания приема в медицинских организациях моногородов.

Ремонтные работы в медицинских организациях моногородов проводятся за счет средств обязательного медицинского страхования.





Министерство здравоохранения Удмуртской Республики

Детская поликлиника

БУЗ УР «Городская клиническая больница № 7 МЗ УР»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

