

# ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №13»

О реализации бережливых технологий в создании и тиражировании Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь



Главный врач  
ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 13»  
Альберт Ришадович Зиганшин

# Справка о реализации проекта создания и тиражирования «Новой модели медицинской организации»

В проект вступили во 2 квартале 2018 года терапевтическое и педиатрическое отделения.

## – Завершено – 4 проекта.

1. Совершенствование **процесса диспансерного наблюдения** населения с хроническими неинфекционными заболеваниями.
2. Повышение удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи, за **счет оптимизации поводов обращений** (сов. МИАЦ) и устранения потерь времени.
3. Совершенствование процесса организации **профилактических осмотров детей в один год.**
4. **Распределение входящих потоков пациентов**, в том числе по неотложным состояниям

## -В стадии реализации -8 проектов:

1. **Процесс снабжения лекарственными средствами**, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации.
2. Обеспечение выполнения **профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений.**
3. **Выравнивание нагрузки между сотрудниками** в процессе трудовой деятельности в одном рабочем помещении ( детское и терапевтическое отделения)
4. Обеспечение амбулаторного **приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи.** ( детское и отделение узких специалистов)
5. **Время добавления ценности на приеме** пациентов врачом ( детское и терапевтическое отделения)



Мотивация сотрудников за активное участие в разработке, внедрения и реализации проектов «Новой модели медицинской организации» включает в себя(награждение Благодарственными письмами или Почетными грамотами от главного врача, размещение фотографий на «доске Почета»).



Согласно проведенному самоаудиту ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 13» соответствует 11 критериям из 22.

## Критерий №1 Управление потоками пациентов

1.1 «Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлинике» - **критерий достигнут, количество пересечений 2**

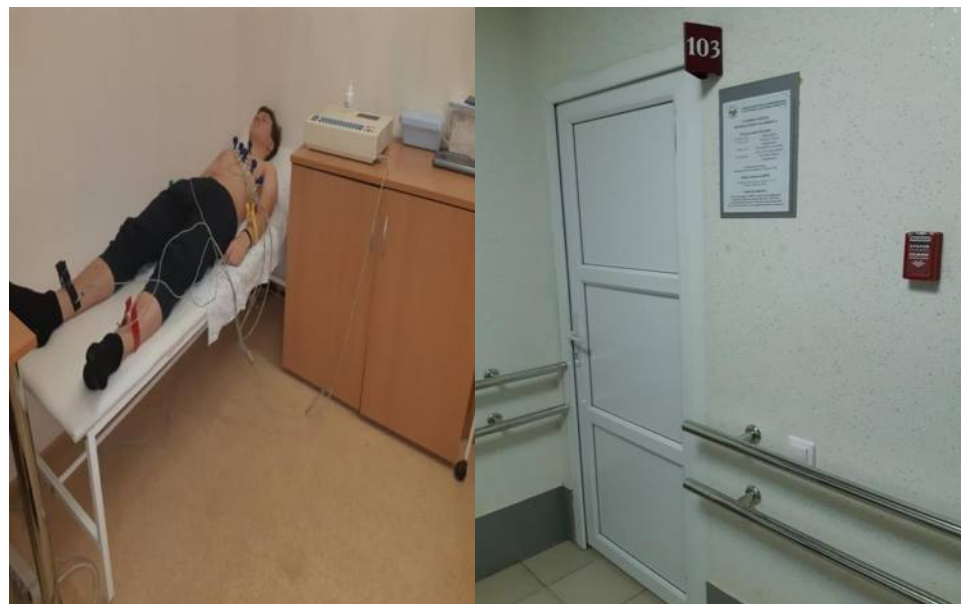
**Было - 5 пересечений** (флюорография, КРВЗ, ЭКГ, процедурный кабинет, маммография)

**Стало - 2 пересечения** (флюорография, КРВЗ)



### Проведенные мероприятия

1. Аппарат ЭКГ установлен в кабинете ОМП №209 (описание в день обращения)
2. Забор крови организован в кабинете №103
3. Выделены слоты для прохождения ЭГДС, маммографии в рамках диспансеризации.



# Критерий №1 Управление потоками пациентов

1.2«Количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий на соответствующий календарный год и плановый период» (критерий не оценивается в медицинских организациях, в которых не предоставляются платные услуги) **критерий достигнут** .

## Маршрутный лист в рамках предварительных, периодических медицинских осмотров

### Проведенные мероприятия

1. Выдача маршрутного листа в доврачебном кабинете №113
- 2 . Выделено время приёма узкими специалистами пациентов на платной основе после основного приёма.

| Этаж,<br>кабинет                                                                        | Осмотр/ исследование                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1 этаж, кабинет 113<br>Пн – пт 8.00-16.00                                               | Оформление медицинской документации     |
| 2 этаж, кабинет 209<br>Пн – пт 13.00-15.00<br>3 этаж кабинет 337<br>Пн – пт 15.00-16.00 | Электрокардиография                     |
| 1 этаж, кабинет 103<br>Пн – пт 12.00-13.00                                              | Процедурный кабинет                     |
| 3 этаж , кабинет 309<br>Пн , ср, пт 14.00 - 15.00                                       | Хирург ,<br>Офтальмолог,<br>Невролог    |
| 2этаж , кабинет 210<br>Пн 16.30 - 18.00                                                 | Психиатр - нарколог                     |
| 2этаж , кабинет 217<br>Пн, вт, чт,пт 13.30, 13.45<br>Ср 12.30, 12.45                    | Отоларинголог                           |
| 3этаж , кабинет 309<br>Пн, ср,пт 14.00 - 15.00                                          | Дерматолог                              |
| 2этаж , кабинет 204<br>Пн – пт10.30 - 11.30                                             | Гинеколог                               |
| 3этаж , кабинет 331<br>Вт 15.00-16.00                                                   | УЗИ                                     |
| 3 этаж, кабинет 348                                                                     | Забор анализов КДЛ                      |
| 1 этаж, кабинет 109<br>Пн – пт08.00-19.00                                               | Флюорография                            |
| 1 этаж, кабинет 110<br>Пн – пт12.00, 16.00, 18.00                                       | Маммография                             |
| 3 этаж, кабинет № 319<br>Вт 14.00, чт – 13.00                                           | ЭГДС                                    |
| 2 этаж, кабинет 213<br>Пн – пт 08.00 – 17.00                                            | Врач-терапевт<br>отделения профилактики |

## Критерий №2 Качество пространства

**2.1 Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов – критерий достигнут.**

3 места на 271 посещение в смену - для взрослого населения

6 мест на 44 посещения в смену для детского населения



**2.2 Организация системы навигации в медицинской организации – критерий достигнут**

Проведён самоаудит сотрудниками поликлиники и сотрудниками ОНФ время принятия решения в точках ветвления маршрутов составило не более 30 секунд.

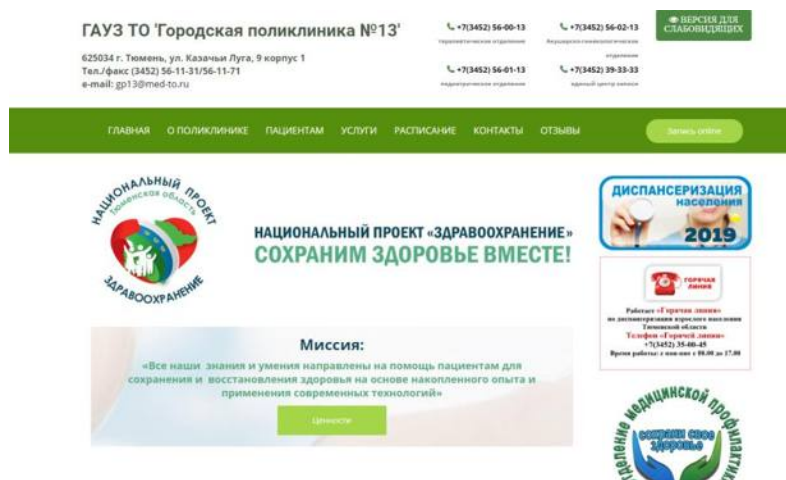
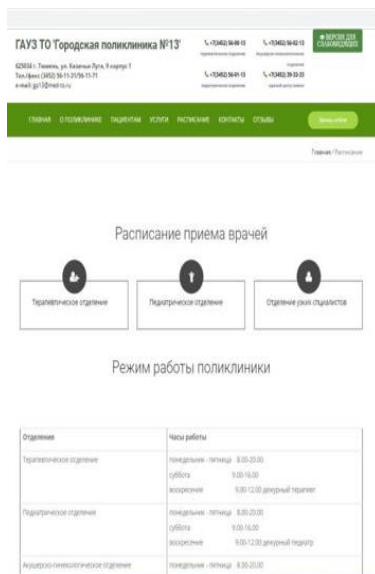
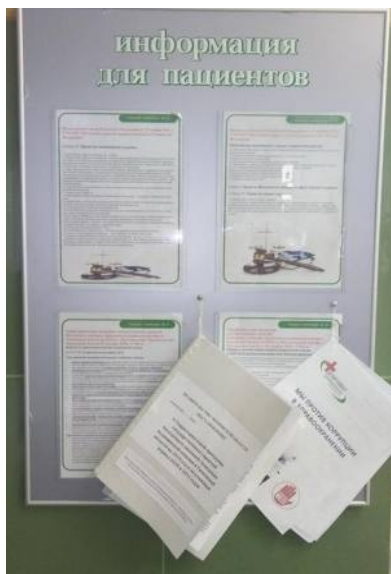


# Критерий №2 Качество пространства

## 2.4 Организация системы информирования в медицинской организации

### Критерий достигнут

1. Стенды для информационных материалов размещены в доступном месте, с возможностью свободного доступа к сведениям, размещенных на данных стендах, для посетителей с целью ознакомления.
2. Информационные материалы структурированы в соответствии с тематическими блоками
3. Размещение информационных материалов осуществляется с использованием различных носителей информации: официальный Интернет сайт медицинской организации, информационные стенды, баннеры, буклеты, брошюры и пр.



## Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

6.1 Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи - **критерий достигнут**.

**Было**

| №                     | Ф.И.О. врача   | По предварительной записи | Без предварительной записи | Принято всего | % по предварительной |
|-----------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| Врач-акушер-гинеколог |                |                           |                            |               |                      |
| 1                     | Кухарь Н.А.    | 28                        | 11                         | 39            | 71,7                 |
| 2                     | Петухова Е.В.  | 26                        | 9                          | 35            | 74,2                 |
| 3                     | Швецова А.Н.   | 27                        | 5                          | 32            | 84,3                 |
| 4                     | Пузанова П.В.  | 29                        | 7                          | 36            | 80,6                 |
| 5                     | Тренина И.В.   | 15                        | 5                          | 20            | 75,0                 |
| 6                     | Орехова Т.В.   | 17                        | 8                          | 25            | 68,0                 |
| 7                     | Пилипенко Л.Н. | 20                        | 6                          | 26            | 76,9                 |
|                       |                |                           |                            |               |                      |
|                       | Итого          | 162                       | 51                         | 213           | <b>76 %</b>          |

**Стало**

| №                     | Ф.И.О. врача   | По предварительной записи | Без предварительной записи | Принято всего | % по предварительной |
|-----------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| Врач-акушер-гинеколог |                |                           |                            |               |                      |
| 1                     | Кухарь Н.А.    | 28                        | 2                          | 30            | 93,3                 |
| 2                     | Петухова Е.В.  | 25                        | 1                          | 26            | 96,1                 |
| 3                     | Швецова А.Н.   | 26                        | 2                          | 28            | 92,8                 |
| 4                     | Пузанова П.В.  | 28                        | 3                          | 31            | 90,3                 |
| 5                     | Тренина И.В.   | 16                        | 1                          | 17            | 94,1                 |
| 6                     | Орехова Т.В.   | 17                        | 1                          | 18            | 94,4                 |
| 7                     | Пилипенко Л.Н. | 19                        | 2                          | 21            | 90,4                 |
|                       |                |                           |                            |               |                      |
|                       | Итого          | 159                       | 12                         | 171           | <b>92.9 %</b>        |

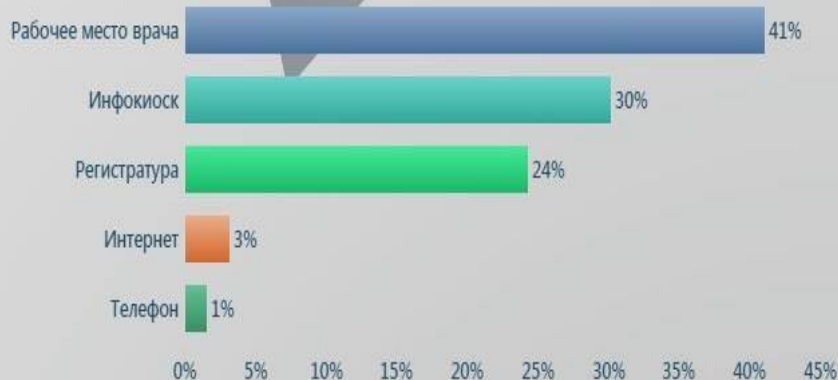
Открыт кабинет неотложной помощи в акушерско-гинекологическом отделении, приём ведёт акушерка с 8:00 до 20:00

## Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

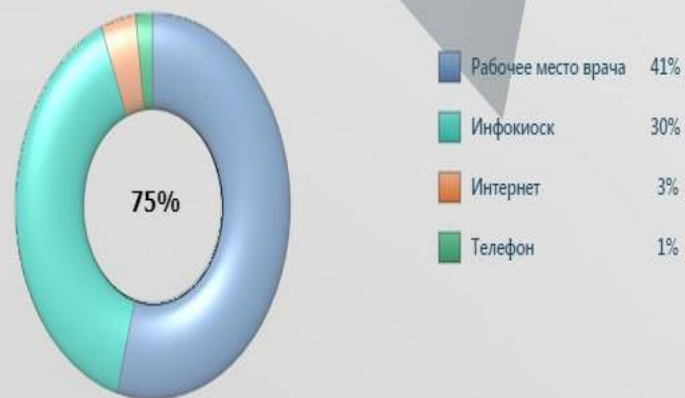
6.2 Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации - **критерий достигнут**.

### ИСТОЧНИКИ ЗАПИСИ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Процентное соотношение источников записи



Доля дистанционной записи на приём



Доля удалённой записи на приём минуя регистратуру составило 75 %

## Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

### 6.3 Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений – критерий достигнут.

Процесс прохождения медицинского осмотра по ДВН/ПО сокращен :**было 5 посещений ,стало 3 посещения.**

Для пациентов данных групп населения:

- выделен отдельный процедурный кабинет для забора крови,
- организован кабинет ЭКГ в ОМП;
- выделено отдельное время в кабинете маммографии, ЭГДС;
- выделены слоты для заключения терапевта в рамках диспансеризации (у участковых по 1 слоту по 15 минут и выделение диспансерных дней, у терапевта ОМП выделены слоты ежедневно с 8-16 час.)



## Критерий № 3 Управление запасами

**3.1 Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации**

**3.2 Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами и их расходования в медицинской организации осуществляется по принципу «точно вовремя»**

Критерий достигнут, внедрён «канбан»

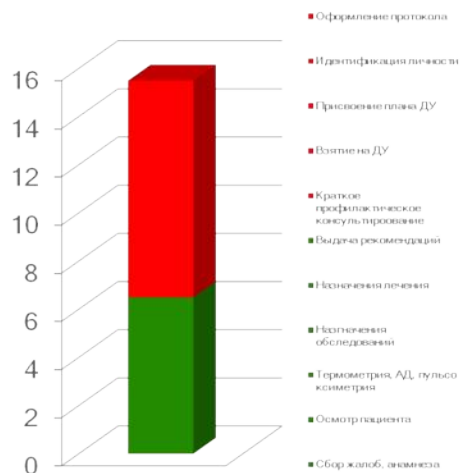
Уровень запасов не превышает недельную норму расходования (для кабинетов врачебного приема, процедурных, перевязочных, кабинетов забора биоматериала), что соответствует целевому значению показателя



## Критерий № 4 Стандартизация процессов

### 4.3 Время добавления ценности на приеме пациентов врачом-критерий достигнут.

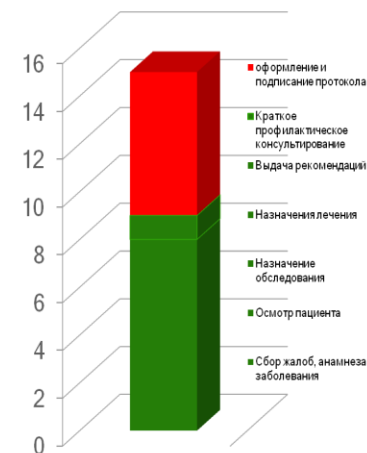
1. Перераспределение нагрузки между врачом и медицинской сестрой
2. Внедрение системы 5с



БЫЛО:

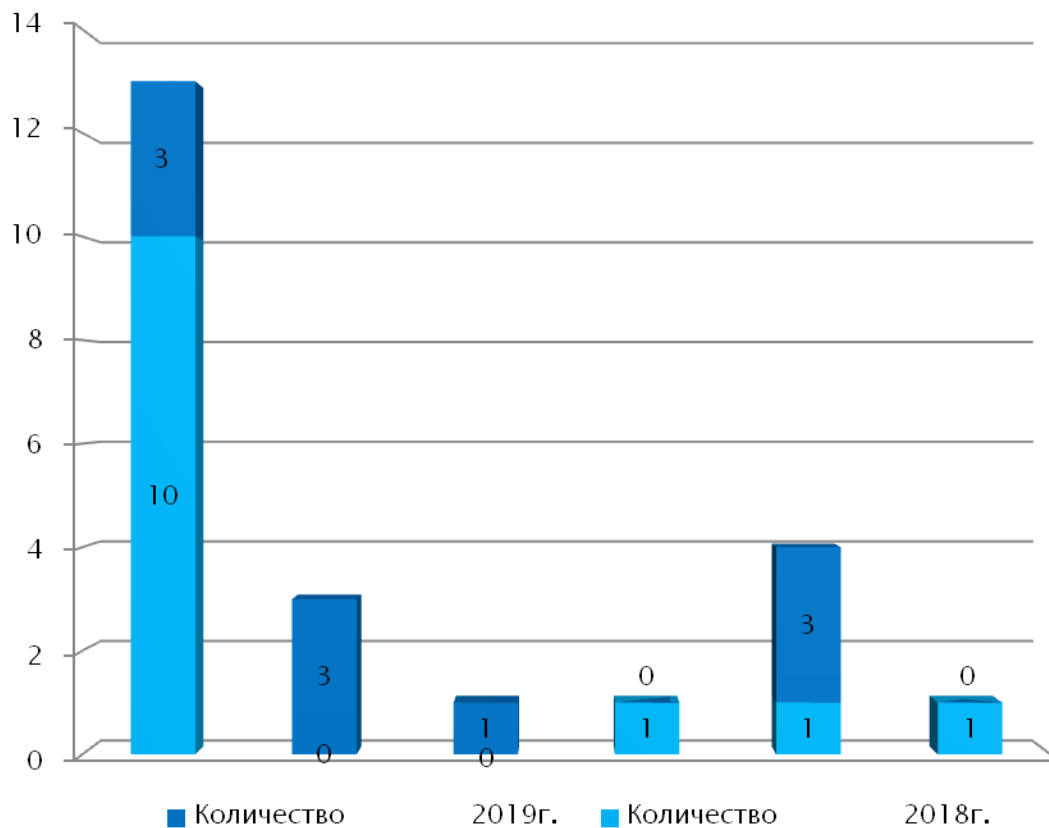


СТАЛО:



## Критерий №5 Качество медицинской помощи

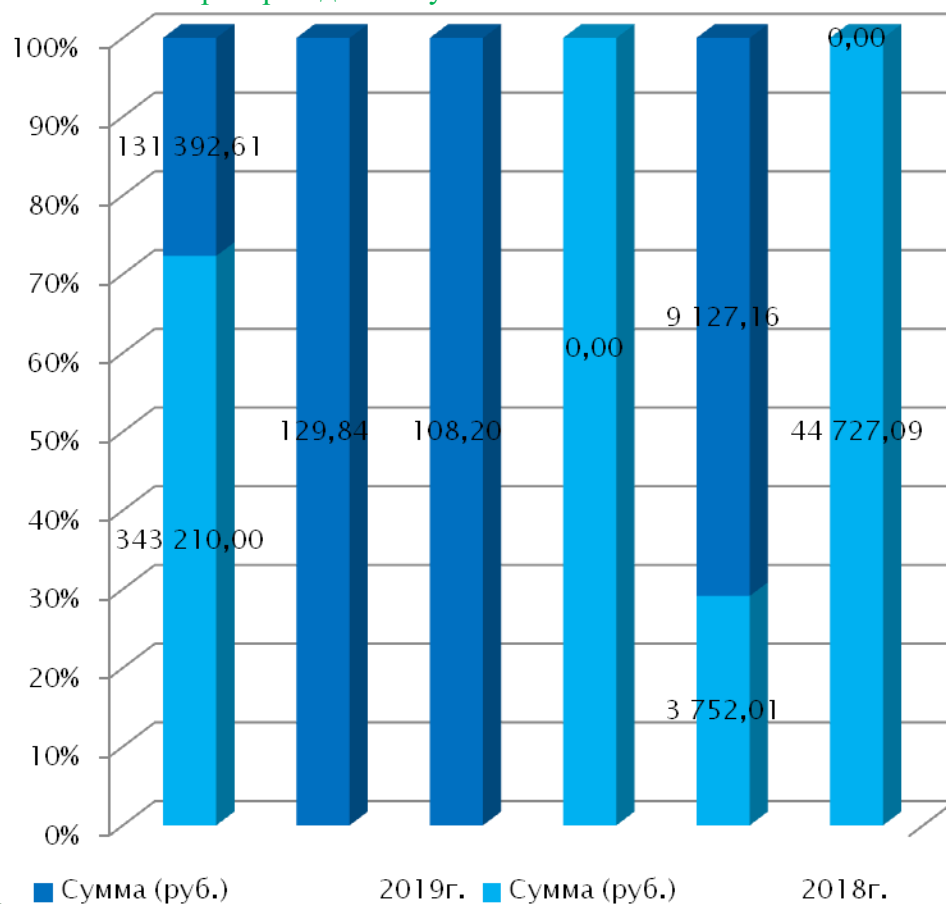
### 5.1 Количество штрафов/удержаний /снятий , взысканных страховыми мед. организациями по результатам МЭК, ЭКМП.



| № п/п | Причина штрафа за 10 месяцев                                                                                                              | Количество 2018г. | Количество 2019г. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1     | Несоответствие данных реестра счетов данным первичной медицинской документации п. 4.6.                                                    | 10                | 3                 |
| 2     | Некорректное применение тарифа, требующее его замены по результатам экспертизы п. 4.6.1                                                   | 0                 | 3                 |
| 3     | Включение в счет на оплату мед.помощи при отсутствии в мед.документации сведений, подтверждающий факт оказания мед. застрах. лицу п.4.6.2 | 0                 | 1                 |
| 4     | Неисполнение целевых показателей 1 критерия результативности деятельности медицинской организации п.1.2.1                                 | 1                 | 0                 |
| 5     | Нарушение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи п.1.1.3                                     | 1                 | 3                 |
| 6     | Дефекты мед.помощи/нарушения при оказании мед.помощи п.3.2.5                                                                              | 1                 | 0                 |
|       |                                                                                                                                           | <b>13</b>         | <b>10</b>         |

## Критерий №5 Качество медицинской помощи

### 5.2 Сумма штрафов/удержаний /снятий, взысканных страховыми мед. организациями по результатам МЭК, ЭКМП – критерий достигнут



| № п/п | Причина штрафа за 10 месяцев                                                                                                              | Сумма (руб.) 2018г. | Сумма (руб.) 2019г. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1     | Несоответствие данных реестра счетов данным первичной медицинской документации п. 4.6.                                                    | 343 210,00          | 131 392,61          |
| 2     | Некорректное применение тарифа, требующее его замены по результатам экспертизы п. 4.6.1                                                   | 0,00                | 129,84              |
| 3     | Включение в счет на оплату мед.помощи при отсутствии в мед.документации сведений, подтверждающий факт оказания мед. застрах. лицу п.4.6.2 | 0,00                | 108,20              |
| 4     | Неисполнение целевых показателей 1 критерия результативности деятельности медицинской организации п.1.2.1                                 | 12 506,71           | 0,00                |
| 5     | Нарушение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи п.1.1.3                                     | 3 752,01            | 9 127,16            |
| 6     | Дефекты мед.помощи/нарушения при оказании мед.помощи п.3.2.5                                                                              | 44 727,09           | 0,00                |
|       |                                                                                                                                           | <b>404 195,81</b>   | <b>140 757,81</b>   |

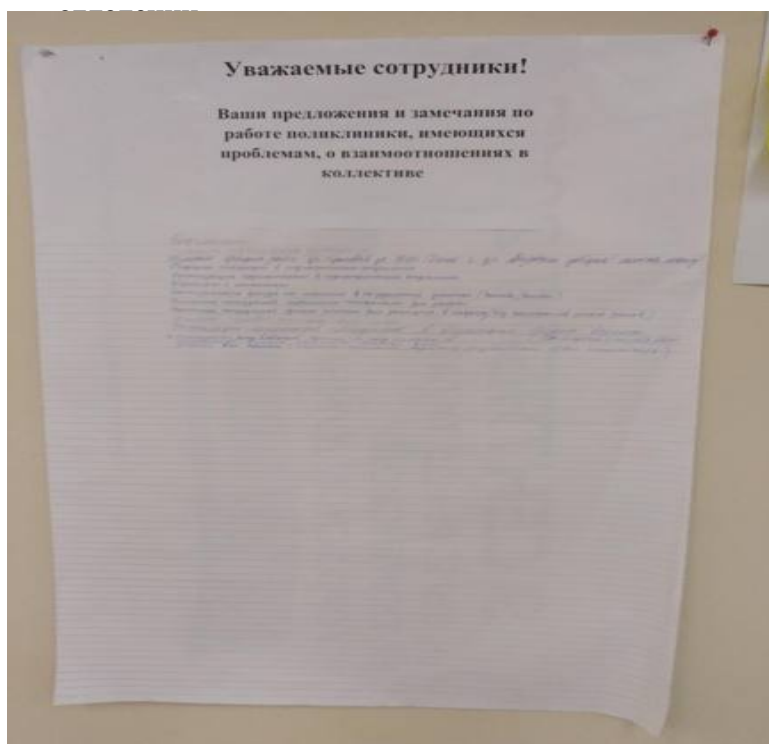
Сумма штрафов в сравнении с предыдущим годом снизилась в 3 раза.

## Критерий № 7 Вовлеченность персонала в улучшения процессов

### 7.1 Вовлеченность руководителей медицинских организаций и их заместителей во внедрение бережливых технологий

Работает система подачи предложений от сотрудников . За 2019 г было принято 7 предложений , реализовано 2 :

- 1 Принят в штат психолог
- 2 Выделен кабинет неотложной помощи в педиатрическом



- На площадке ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России «Технологии бережливого производства в здравоохранения» обучено 5 руководителей
- обучение сотрудников поликлиники специалистами РЦПМСП в МО.
- в проекты вовлечено 69 специалистов МО.

## Критерий № 8 Формирование системы управления

### 8.1 Визуальное управление процессами

Отображаются показатели текущей деятельности медицинской организации, необходимые для принятия руководителем медицинской организации (заместителями руководителя) управленческих решений в отношении безопасности, качества, достижения плановых показателей, финансовых затрат, корпоративной культуры (SQDCM)



## Критерий № 9 Эффективность использования оборудования

### 9.1 Производственная нагрузка оборудования – критерий достигнут

Мероприятия, проведённые для повышения эффективности оборудования

- Разработаны алгоритмы работы на оборудовании
- Имеется график ремонтно – предупредительных работ на год
- Разработаны регламенты технического обслуживания оборудования
- Разработан рабочий стандарт обслуживания оборудования

| № п/п | Инв.№    | Наименование                                                                                                                                                                          | Балансовая стоимость, руб | Амортизация (Износ), руб | % Износа | Количество исследований за 6 мес. 2019г. |
|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------|------------------------------------------|
| 1     | 01310274 | Колонофиброскоп CF-EL OLYMPUS с галогенным осветителем CLK-4 (Япония)                                                                                                                 | 995916,00                 | 995916,00                | 100      | 56                                       |
| 2     | 01310582 | ЛОР-установка MEDICENTER Classic НФП биос (РФ)                                                                                                                                        | 2661105,00                | 2661105,00               | 100      | 2905                                     |
| 3     | 01310584 | Маммограф Маммо Р (РФ)                                                                                                                                                                | 2075006,00                | 2075006,00               | 100      | 3192                                     |
| 4     | 01310701 | Рабочая станция врача-гинеколога с видеокольпоскопом III MV и комп прогр LeiseCap                                                                                                     | 1189791,00                | 1189791,00               | 100      | 295                                      |
| 5     | 01310749 | УЗИ аппарат Тошиба Nemio XG МК-З*(Япония)                                                                                                                                             | 6201000,00                | 6201000,00               | 100      | 4937                                     |
| 6     | 01310770 | Цистофиброскоп Olympus URF-P3 с галогеновым осветителем CLK4 (Япония)                                                                                                                 | 1285386,00                | 1285386,00               | 100      | 4                                        |
| 7     | 01310817 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония)                                                                                                 | 1284343,00                | 1284343,00               | 100      | 189                                      |
| 8     | 01310818 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония)                                                                                                 | 1284343,00                | 1284343,00               | 100      | 192                                      |
| 9     | 01310819 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония)                                                                                                 | 1284343,00                | 1284343,00               | 100      | 183                                      |
| 10    | 01310952 | Система мониторингирования ЭКГ и артериального давления "Астрокорд-холтер" (США)                                                                                                      | 4208211,00                | 4208211,00               | 100      | 54                                       |
| 11    | 01310953 | Система ЭЭГ с опцией цифрового видео 32 канала nicolet One(США)                                                                                                                       | 2793618,00                | 2793618,00               | 100      | 5                                        |
| 12    | 01311311 | Эндоскопическое оборудование с принадлежностями работает с 09.2018: -Видеоколоноскоп "ПЕНТАКС" УС-380LKp с принадлежностями<br>-Видеоколоноскоп "ПЕНТАКС" Et-290Kp с принадлежностями | 3400740,59                | 242910,06                | 7,1      | 53<br>175                                |
| 13    | 01370213 | Ультразвуковой сканер "Aloka SSD-4000" в комплекте с датчиками                                                                                                                        | 2207646,00                | 2207646,00               | 100      | 5719                                     |
| 14    | 01370244 | Диагностическая рентгенографическая установка DIRA-RC                                                                                                                                 | 5235313,00                | 5235313,00               | 100      | 3841                                     |
| 15    | 01380221 | Флюорограф малодозовый цифровой сканирующий с рентгенозащитной кабиной ФМцс-"ПроСкан"                                                                                                 | 2292368,00                | 2292368,00               | 100      | 6609                                     |

## Интересные, удачные решения и достижения

1. Внедрены в работу поликлиники успешные практики других МО:

- наблюдение пациентов трудоспособного возраста с ХНИЗ в поликлинике
- маршрутизация пациентов с онкологической патологией.

2. Завершены проекты:

- профилактический осмотр детей первого года жизни
- распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным состояниям
- оптимизация поводов обращения в поликлинику

3. Проводится работа с населением (анкетирование, Независимая оценка качества медицинской помощи на сайте МО, сбор отзывов и предложений (ящик главного врача, электронная почта, сайт МО, лист предложений по работе поликлиники расположенный на первом этаже).

**В течении пяти лет приписное население обслуживаемой территории поликлиники №13 увеличилось на 64 %.**

**Согласно приказа МЗ РФ от 07.03.2018 г №92н «о утверждении положения об организации оказания ПМСП детям », по результатам проведённого внутреннего аудита запланированы следующие мероприятия на 2020 год:**

- Внутренняя перепланировка кабинетов неотложной помощи (фильтров) и зала ожидания в детском поликлиническом отделении
- Перераспределение помещений и кабинетов между отделением клинической лаборатории и отделением педиатрии для организации кабинетов приёма узких специалистов
- Внутреннее перемещение кабинетов дневного стационара и отделения реабилитации и восстановительного лечения с целью рационального использования площадей и улучшения условий навигации
- Модернизация регистратуры для приёма взрослого населения
- Организация работы кабинета дежурного педиатра

*Спасибо за  
внимание!*