



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»
СОХРАНИМ ЗДОРОВЬЕ ВМЕСТЕ!

**Реализации бережливых технологий в создании
и тиражировании новой модели медицинской
организации, оказывающей первичную
медико-санитарную помощь**

г. Тюмень, 2019 г.

**В соответствии с методическими рекомендациями МЗ РФ и
Департамента ОМП и СКД МЗ РФ**

**В ГАУЗ ТО «Городской поликлинике №3» проводится внедрение
бережливых технологий для реализации**

Новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСП

**ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №3» представлена :
Прикрепленное население**

Всего:102256

взрослое - 86395, детское – 15861

- ☐ В ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №3» впервые стали внедрять инструменты бережливого производства с III кв. 2017 года.
- ☐ Прошли обучение бережливым технологиям – 11 специалистов.
- ☐ Основными мерами поощрения за внедрение бережливого производства в структурных подразделениях являются нематериальные методы поощрения:
 - объявление благодарности,
 - получение грамоты от главного врача
 - также предусмотрена материальная мотивация в виде дополнительных стимулирующих выплат инициативным сотрудникам.



В соответствии с методическими рекомендациями МЗ РФ и Департамента ОМП и СКД МЗ РФ в ГАУЗ ТО «Городской поликлинике №3» проводится внедрение бережливых технологий для реализации Новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСП

Завершенные проекты

1. Совершенствование взаимодействия врач-пациент (с применением телемедицинских технологий и электронного документа оборота). **30.09.19 г.**
2. Оптимизация процесса наблюдения пациентов, имеющих хронические неинфекционные заболевания, в поликлинике. **12.12.18 г.**
3. Клиентоориентированный сервис «Открытая регистратура» **15.08.19 г.**
4. Организация диспансерного наблюдения пациентов с заболеваниями эндокринной системы **30.09.19 г.**



Проекты в стадии реализации

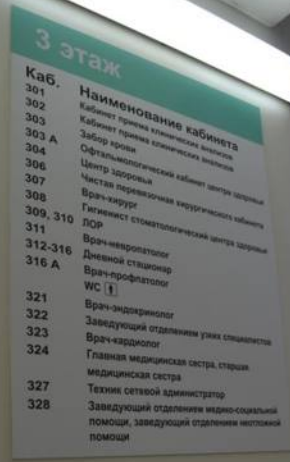
1. Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлинике.
2. Количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий на соответствующий календарный год и плановый
3. Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений
4. Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации
5. Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами и их расходования в медицинской организации осуществляется по принципу «точно вовремя»
6. Выравнивание нагрузки на врача-хирурга в процессе трудовой деятельности
7. Добавления ценности на приеме пациентов врачом-хирургом
8. Оптимизация профилактических осмотров у детей 15 – 17 лет. Вручение результатов профосмотров.
9. Оптимизация маршрутизации детей при направлении на вакцинацию

Достижение критериев

Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлинике	Количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг и медицинской помощи в рамках ТПГГ	Количество мест в зоне комфортного ожидания для пациентов	Организация системы навигации в медицинской организации
ДА	ДА	Да/4	Да/до 30 сек.
Организация системы информирования в медицинской организации	Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации	Обеспечение выполнения профилактического осмотра и/или первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений
ДА/100%	ДА/92%	Да/78%	Да /2

Достижение критериев

Критерий №1 Управление потоками пациентов



Достижение критериев

Критерий №2 Качество пространства



Достижение критериев Критерий №2 Качество пространства Поликлиника № 1 (ул. Ленина, д.23)



Достижение критериев Критерий №2 Качество пространства Детская поликлиника

До



После



Достижение критериев Критерий №2 Качество пространства

Поликлиника №2 (ул. Садовая, д. 135 а)

До

После



Достижение критериев Критерий №2 Качество пространства Женская консультация (ул. Луначарского, д.38)

До



После



Достижение критериев

Критерий №2 Качество пространства



Достижение критериев

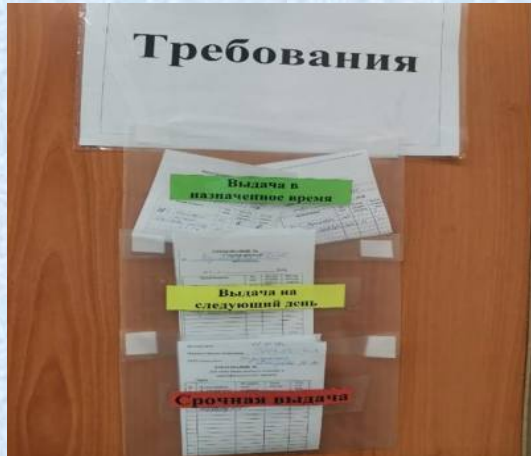
Критерий №2 Качество пространства

Вовлеченность пациентов:



Достижение критериев

Критерий №3 Управление запасами



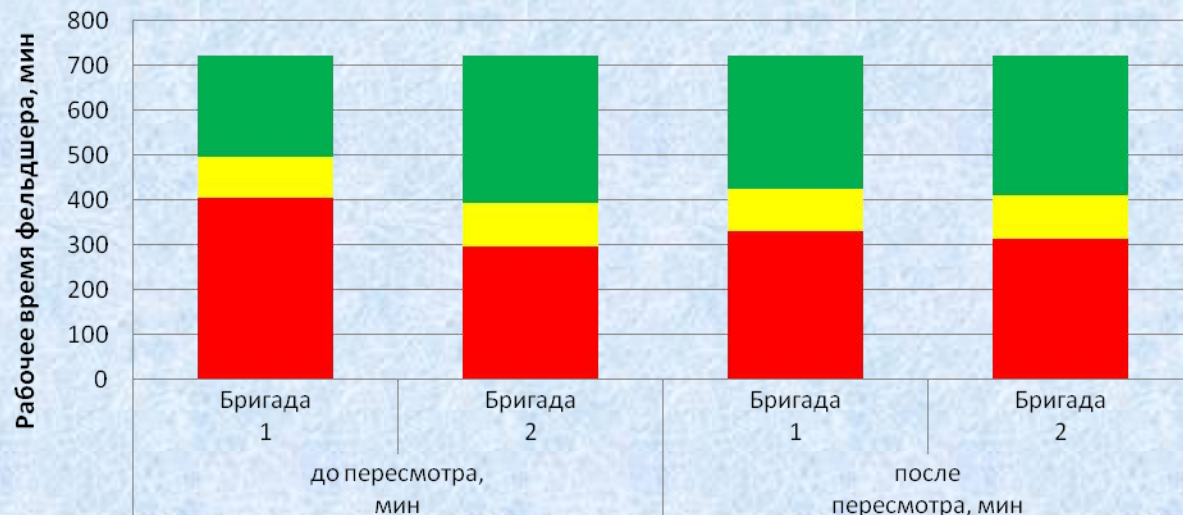
В поликлинике используется новый формат управления запасами, доставка медицинских изделий в кабинеты медицинских работников осуществляется по принципу «Точно во время» и в том количестве в котором необходимо.

Внедрена система карточек Канбан, что в свою очередь позволяет упорядочить рабочие процессы так, чтобы, с одной стороны, запасов всегда было достаточно, а с другой – чтобы их не было чрезмерно много.



Достижение критериев Критерий №4 Стандартизация процессов

Диаграмма распределения нагрузки между двумя бригадами неотложной помощи



■ Консультация (время создания ценности)	225	327	296	311
■ Исследования (процедуры, которые не добавляют ценности, но являются необходимыми)	90	98	93	96
■ В пути (потерянное время)	405	295	331	313

До оптимизации время в пути

- Бригада 1 – 405 мин
- Бригада 2 – 295 мин

После оптимизации время в пути

- Бригада 1 – 331 мин
- Бригада 2 – 313 мин

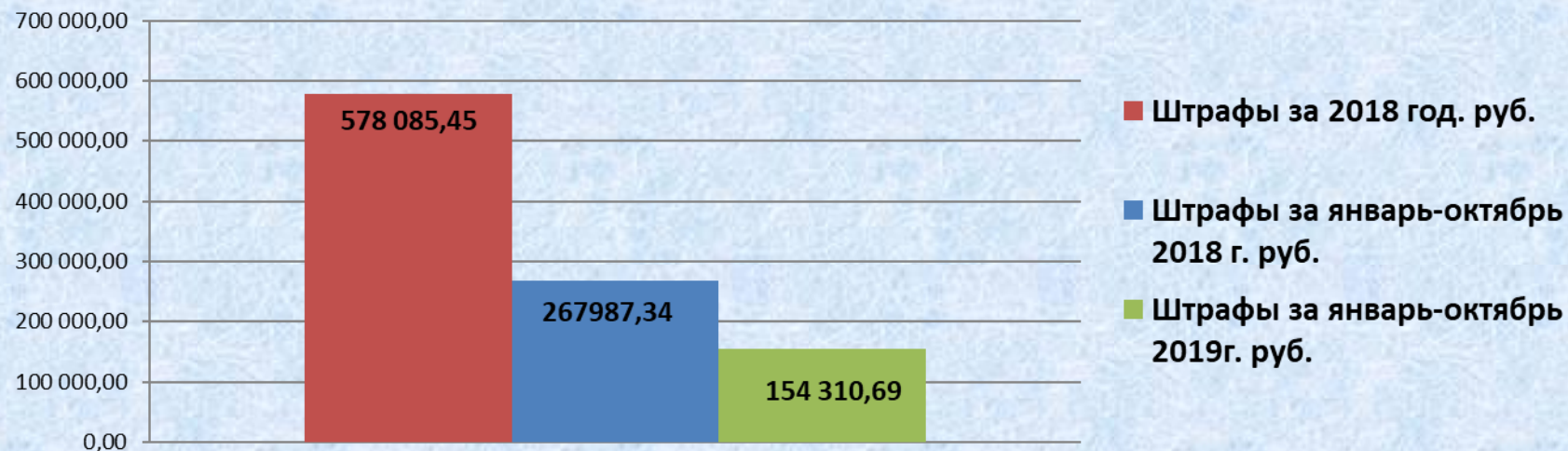
Изменения

- Пересмотрены границы участков

Достижение критериев

Критерий № 5 Качество медицинской помощи

Сравнительная сводная таблица по штрафам за аналогичные периоды 2018 и 2019 годов

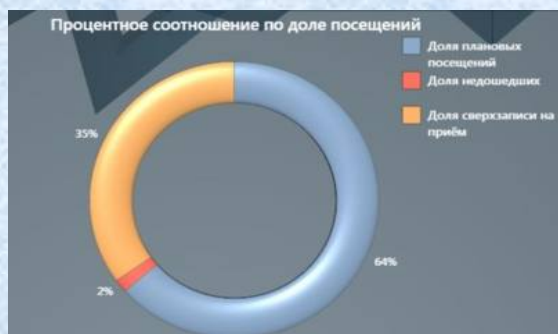


При анализе штрафов от страховых компаний за период 10 месяцев 2018 года и аналогичный период 2019 года отмечается снижение штрафов в денежном выражении на 113676,65 рублей или на 42,5%

Достижение критериев

Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

ДОСТУПНОСТЬ ЗАПИСИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ		К УЧАСТКОВЫМ ВРАЧАМ I ЗВЕНА		К ВРАЧАМ СПЕЦИАЛИСТАМ I ЗВЕНА		К ВРАЧАМ СПЕЦИАЛИСТАМ II ЗВЕНА		ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	
Дата	Медицинская организация	Специальность	Ближайшая свободная дата для Интернета	Кол-во дней ожидания	Свободных слотов для Интернета(сегодня + ...)				
23.12.2019 00:00:00	ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 3"	Акушерство и гинекология	24.12.2019		2 152				
		Детская хирургия	24.12.2019		0				
		Кардиология	24.12.2019		1 102				
		Лечебное дело (средний медпер...	24.12.2019		0				
		Неврология	24.12.2019		0				
		Общая врачебная практика (сем...	24.12.2019		0				
		Онкология	24.12.2019		0				
		Офтальмология	25.12.2019		28				
		Педиатрия	24.12.2019		0				
		Рентгенология	24.12.2019		0				
		Терапия	24.12.2019		18 494				
		Ультразвуковая диагностика	24.12.2019		0				
		Функциональная диагностика	24.12.2019		0				
		Хирургия	24.12.2019		2 559				
		Эндокринология	27.12.2019		0				



В настоящее время укомплектованность врачами – участковыми и узкие специалистами составляет 100%.

Среднее время ожидания по плановой записи составляет 8,39 мин, по электронной очереди 21,15 мин.

Периодически снижается доступность к узким специалистам (в основном к офтальмологу и неврологу), что связано с отпускным периодом специалистов. В настоящее время превышение сроков доступности отмечается у врача-уролога, что связано с плановой учебной специализацией.

Последний месяц отмечается снижение доступности рентгенологических исследований до 12 дней ожидания, что связано с заменой рентгенологического оборудования в корпусе на ул. Ленина, 23.

При анализе источников записи на прием к врачу, первое ранговое место занимает запись через инфокиоск 41%, затем рабочее место врача 36%, и третье ранговое место через регистратуру 21%.

Достижение критериев Критерий № 7 Вовлеченность персонала



Проектные комнаты организованы во всех структурных подразделениях поликлиники. В среднем количество задействованных в проекте человек составляет 7 человек.

Выбор проекта зависит от актуальности совершенствования процессов влияющих на деятельность поликлиники.

В каждом структурном подразделении установлены ящики для обратной связи с персоналом поликлиники с целью возможности сотруднику высказать свое мнение направленное на улучшение работы учреждения.

Разработана система мотивации сотрудников участвующих в реализации проектной деятельности в виде нематериального стимулирования (моральная мотивация).

Реализация предложений по улучшению работы от сотрудников



	Предложение	ФИО сотрудника	Дата	принятие	Проект/изменение	Внедрено в работу
1	Квотирование записи на прием к эндокринологу для Д.наблюдения пациентов эндокринологического профиля	Картусова Л.В.	05.19	Принято в работу	08.08.19-02.12.2019	реализовано
2	Предложение по установлению сканов во все кабинеты приема	Медицинские сестры и врачи	06.19	Принято в работу	планируется	Заявка на 2020г
3	Система отбора/записи на консультацию к узким специалистам ТОКБ 1	Глухова М.А.	08.19	Принято в работу	Авг-сент 2019	реализовано
4	Организация раздевалки для медицинских сотрудников (расширение)	Медицинские сестры	09.19г	отказано	Нет площадей	
5	Ведение регистра гематологических больных для контроля своевременных консультаций	Глухова М.А.	09.19	Принято в работу	Начато ведение регистра в октябре 2019г	Реализовано
6	Выделение отдельного места работы регистратора для сканирования документов от пациентов (тазов в очереди)	м/с Банникова В.Н.	10.19	Принято в работу	Внедрен в октябре 2019	Реализовано
7	Стимулирование сотрудников путем организации Доски почета .	Ст. м/с Сидорова А.А.	11.19	Принято в работы	Планируется в 2020г	
8	Выездные дни вакцинации для неорганизованного населения	Ст. м/с Сидорова А.А.	12.19	Принято в работы	Формируется расписание выездных бригад	

ИТОГО с мая 2019 по 10.12.2019

Всего – 9 предложений

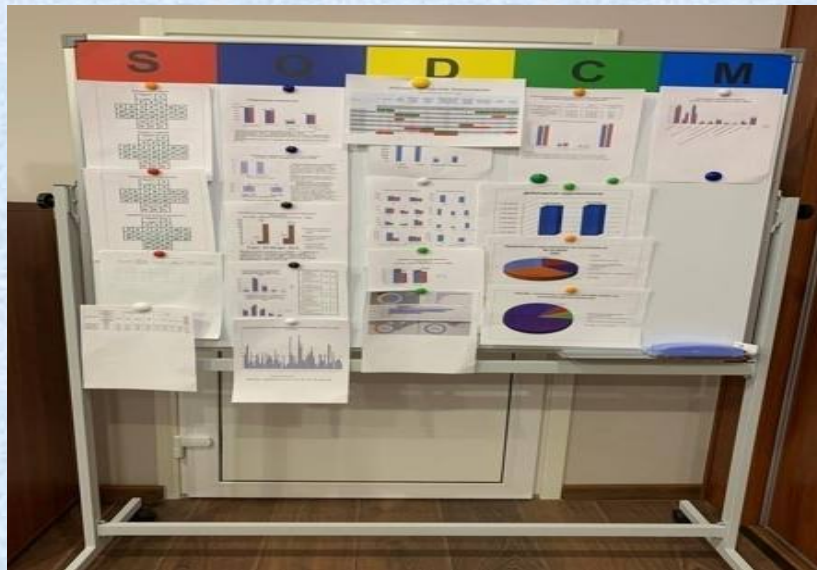
Реализовано 4 – 44,4%

В работе – 4 – 44,4 %

Отказано – 1 – 11,1%

Достижение критериев

Критерий №8 Формирование системы управления



Инфо-центр главного врача



Инфо-центр заместителя главного врача

- S** - Безопасность
- Q** - Качество
- D** - Исполнение заказа
- C** - Затраты
- M** - Корпоративная культура



Инфо-центр заведующих терапевтическим отделением

Достижение критериев

Критерий №9 Эффективность использования оборудования

[illegible][illegible]

На каждую диагностическую процедуру разработана памятка для пациента которая выдается направившим врачом после приема. Разработана стандартная операционная карта действий в случае возникновения неисправности или иной внештатной ситуации.

В настоящее время произведен демонтаж старого рентгенологического оборудования и ведется установка нового оборудования в двух структурных подразделениях по адресу: ул. Ленина, д.23 и ул. Садовая. Д135а Ранее простой тяжелого оборудования был связан с частыми поломками в связи со 100% изношенностью оборудования.

Стандартная операционная карта взаимодействие с организацией обслуживающей медицинское оборудование (СОК).

ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №3»				Стандартная операционная карта (СОК)				СОК №1	
				Взаимодействие с организацией обслуживающей медицинское оборудование					
Поликлиника	отделение	служба	Кабинет	категория (поломки/наладка)	Состав смены	Наименование операции		Дата	Кол-во листов
№2	Диагностическое		ЭКГ	Полумка		Вызов техника для устранения неисправности			1/1
№ цикла	Рабочая пошаговая последовательность			Время, с		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности 		
				Общее	Ходьба				
1	Зафиксировать факт поломки			1 мин		Ремонт не более 3 часов Мед.техник ↑ Ст. мед. сестра ↓ Кабинет ЭКГ			
2	Сообщить старшей медицинской сестре				10 мин				
3	Зафиксировать данные неисправности в журнале технического обслуживания			3 мин					
4	Старшая медицинская сестра осматривает аппарат				10 мин				
5	Вызывает медицинского техника			3 мин					
6	Медицинский техник осматривает аппарат			20 мин					
7	Устраняет поломку или пишет дефектную ведомость			30 мин					
8	Фиксирует свои действия в журнале технического контроля			3 мин					
9	Передает исправную/неисправную технику старшей медицинской сестре			10 мин	3 мин				
10	Старшая медицинская сестра передает ее в работу медицинскому персоналу кабинета			13 мин	3 мин				
	ИТОГ:			115 мин					
СИЗ				Условные обозначения	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
Исполнитель (должность)		Ф.И.О.		Подпись	Составитель (должность)	Ф.И.О.		Подпись	Дата

Проект «Совершенствование взаимодействия врач-пациент с применением телемедицинских технологий»

Плюсы

•Для врача:

- возможность дистанционного контроля за пациентами
- работа врача на рабочем месте с диспансерной группой
- подбор терапии (гипотензивной, инсулинотерапии, МНО, препаратов железа, статинов, гормонов ЩЖ)

•Для пациента:

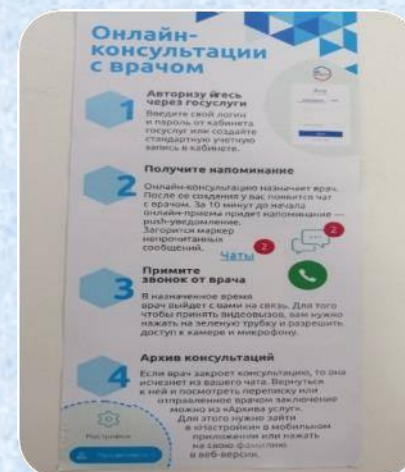
- возможность для пациента получения телемедицинской консультации, не выходя из дома.

Минусы

- Отсутствие интеграции с РС ЕГИСЗ 1 С (увеличении времени консультации, необходимо при консультации постоянно держать два активных окна 1С и Телемед)
- Необходимость записи пациента в 1С и в Телемед
- Оформление случая в 1с без личного осмотра пациента (???)
- Неудобный интерфейс (сложно записать пациента на прием, а именно выбор даты рождения пациента, обязательно ввод СНИЛС). (Разработчикам программного обеспечения).
- Нет возможности провести школу, т.к. отсутствует возможность работы одновременно с несколькими пациентами. (Разработчикам программного обеспечения).

Проблемы

- Отсутствие желания/возможностей пациентов регистрироваться в программе и работать в электронных устройствах
- Оснащение рабочего места врача (взб. камера, микрофон, увеличенные минимальные требования к компьютеру и увеличению трафика интернета).

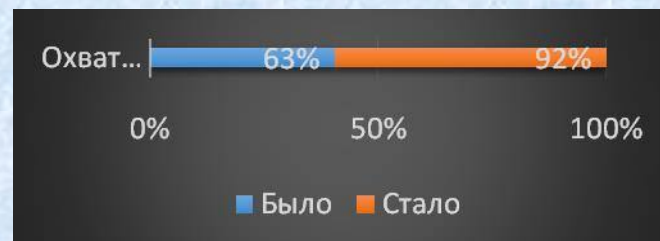
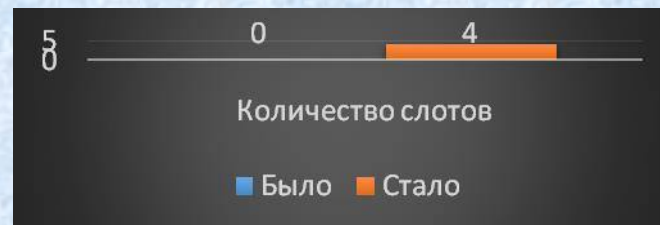


Реализация проекта «Организация диспансерного наблюдения пациентов с заболеваниями эндокринной системы»

Основные проблемы, обозначенные сотрудниками МО

Отсутствие свободных
слотов для записи к
врачу-эндокринологу с
рабочего места врача

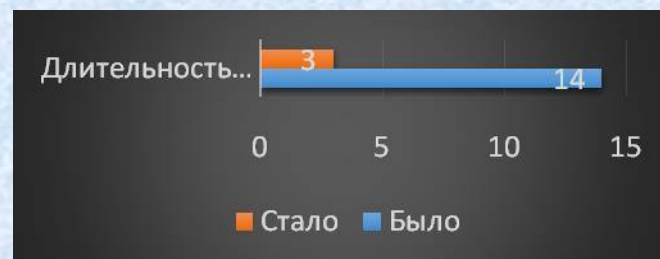
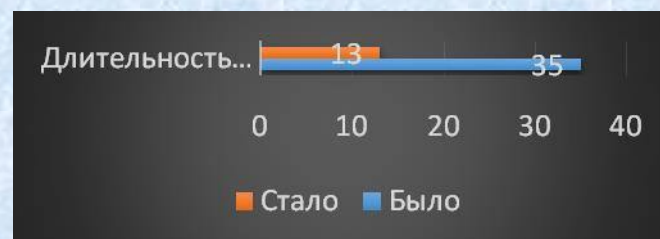
Низкий охват
диспансерным
наблюдением пациентов



Основные проблемы, обозначенные пациентами

Длительное ожидание
плановой записи к
эндокринологу

Возможность срочной
консультации
эндокринолога в
короткие сроки



Реализация проекта «Организация диспансерного наблюдения пациентов с заболеваниями эндокринной системы»

Наблюдение у терапевта

СД 2 типа

Диспансерное
наблюдение:

4 раза в год.

из них

3 раза в год врач-
терапевта

1 раз в год -
эндокринолог.

Осуществляется в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами оказания медицинской помощи больным СД2.

Гипотиреоз

Диспансерное
наблюдение:

1 раз в год

- Контроль ТТГ
- Осмотр участкового терапевта

Осуществляется в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами оказания медицинской помощи для больных гипотиреозом.

Наблюдение эндокринолога

Лечение и наблюдением пациентов с синдромом гипертиреоза

Диспансерное наблюдение пациентов с сахарным диабетом 1 типа

Вся эндокринная патология у беременных

Консультация эндокринолога

При впервые выявленном сахарном диабете 2 типа рекомендуется направление пациента к врачу-эндокринологу для:

- определения тактики лечения
- внесения в регистр сахарного диабета.

При впервые выявленном гипотиреозе направление пациента к врачу-эндокринологу для определения тактики лечения и подбора терапии.

**Благодарю за
внимание!**



С
наступающим
Новым Годом!