

**Государственное бюджетное учреждение Тюменской
области “Областная больница №12” г.Заводоуковск
Упоровская районная больница**

**«О реализации бережливых технологий в
создании и тиражировании новой модели
медицинской организации, оказывающей
первичную медико-санитарную помощь»**



**Иванова Наталья Михайловна
И.о. заведующего филиалом**

2019год

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

Медицинская организация представлена:

Взрослой поликлиникой,
Женской консультацией,
Детской консультацией
Стоматология.

В проект вступили в 4 квартале 2018года

Завершено – 2 проекта:

Оптимизация потоков в сельской поликлинике

Оптимизация логистики материалов лабораторных исследований в
Тюменской области

В стадии реализации – 3 проекта:

Оптимизация прохождения платных мед.осмотров

Оптимизация прохождения диспансеризации и профосмотров

Оптимизация работы по диспансерному наблюдению пациентов

Достижение критериев

Согласно самоаудиту медицинская организация соответствует 8 критериям из 22.

Из базовых 8 критериев медицинская организация соответствует 6.

Взрослая 6 критериев из 8, детская 5 из 7.

Наименование МО	Обслуживаемое население	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 на соответствующий календарный год и плановый период		Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов		Организация системы навигации в медицинской организации		Организация системы информирования в медицинской организации		Обеспечение 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	
ГБУЗ ТО «Областная больница №12» - Филиал Упоровская районная больница	Взрослое	Нет	6	Нет	4	Да	6	Да	25	Да	100,0	Да	80	Да	70,0	Да	1
	Детское	Нет	4	Да	0	Да	3	Нет	10	Да	100,0	Да	80	Да	80,0	Не требуется	

«Оптимизация потоков в условиях сельской поликлиники»

Цель проекта: равномерное распределение потоков в поликлинике с учетом сельской специфики

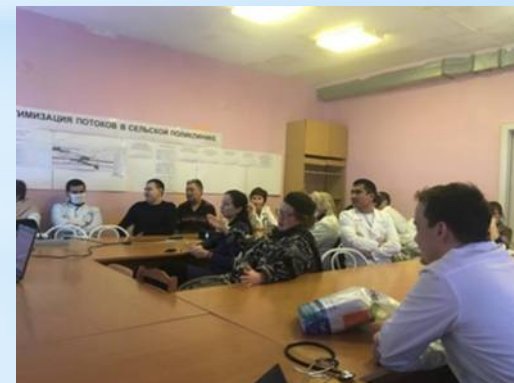
Задачи проекта:

- Распределить потоки
- Создать условия для приема основного потока пациентов
- Снизить затраты времени при посещении пациентом поликлиники
- Сократить количество посещений пациентом поликлиники в рамках одного случая

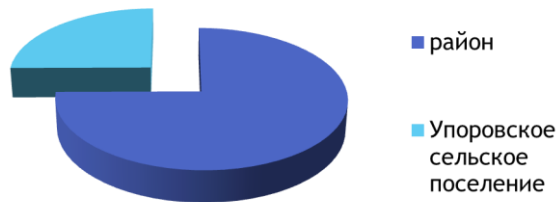
Комната Обея



Рабочая группа



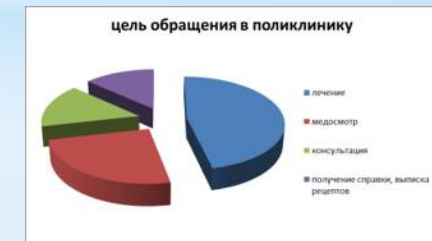
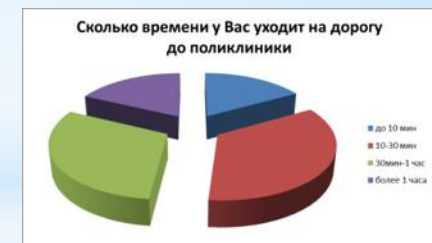
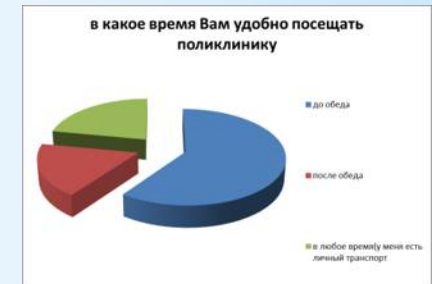
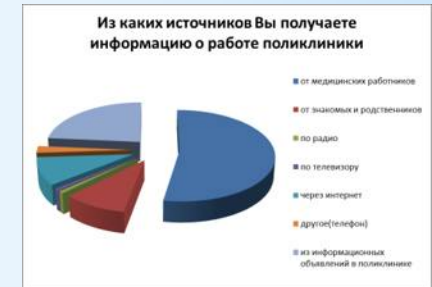
население



Анкетирование населения

Выводы:

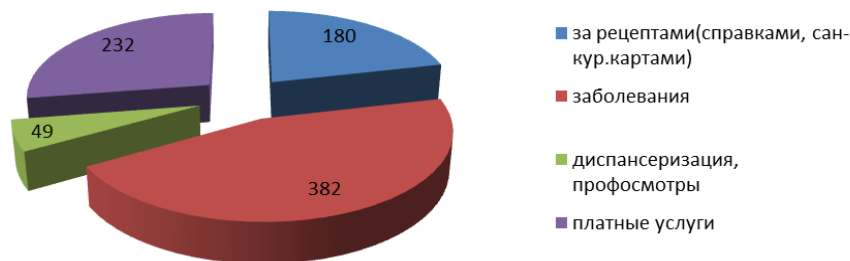
- Источниками информации являлись преимущественно медицинские работники и информационные стенды, в меньшей степени источники из интернета, а также родственники и знакомые
- Целью обращения в большей степени является лечение, а также медосмотры
- 83 % обращающихся-жители периферии
- 60 % опрошенных желают посещать поликлинику в дообеденное время, 22% готовы посещать поликлинику в любое время, т.к. имеют свой личный автомобиль, остальные 18% считают удобным время посещения после обеда или в вечерние часы



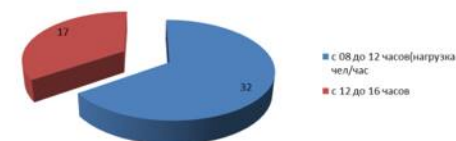
Результаты анализа обращаемости(по результатам анкетирования специалистов)

- Целью обращения в большей степени является лечение, а также платные медосмотры(что совпадает с данными анкетирования пациентов).
- Наибольшая нагрузка на медицинских работников в утренние часы преимущественно обратившимися по заболеванию
- Нагрузка медработников после обеда в основном за счет проведения платных услуг
- Низкий процент пациентов по прохождению диспансеризации и профосмотров
- Пациенты с платными услугами в значительном преимуществе перед пациентами, проходящими диспансеризацию и профосмотр

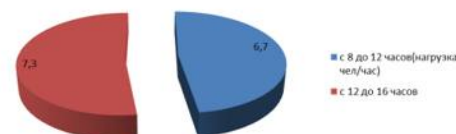
распределение пациентов по причинам обращения



причина посещения: выписка рецептов, получение выписки, справки, сан-кур. карты



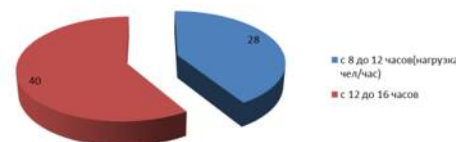
причина посещения: диспансеризация, профосмотр



причина посещения: заболевание

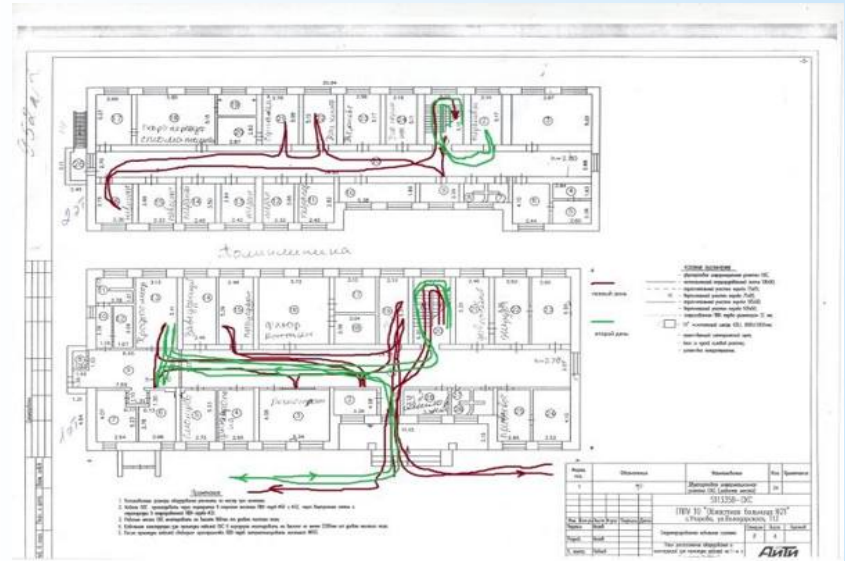


причина посещения: платные услуги

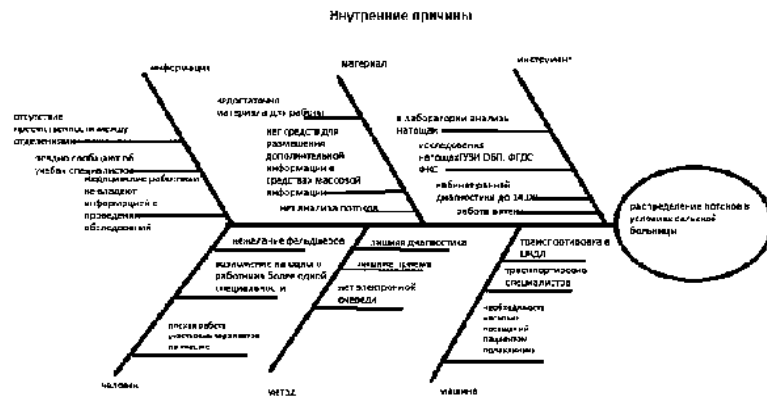


```

graph TD
    A[Прием других организаций преимущественно в утренние часы] --> B[Стереотипы]
    A --> C[зависимость от устройства детей в учреждениях]
    B --> D[Отсутствие мотивации]
    C --> D
    D --> E[Недостаточная информированность людей о возможных заболеваниях, рисках, исходах заболеваний]
    E --> F[Недостаточно информации в СМИ]
    E --> G[плохая работа на участках]
    F --> H[Нет денежных средств у МО]
    F --> I[отсутствие мотивации у работников]
    F --> J[перегрузка работников]
    F --> K[отсутствие времени для работы на участке]
    G --> I
    G --> J
    G --> K
    H --> L[Нет денежных средств у МО для информирования населения через СМИ]
    I --> L
    J --> L
    K --> L
    L --> M[Нет статьи расходов]
    M --> N[Отсутствие мотивации у работников]
    N --> O[Перегрузка работников]
    N --> P[Отсутствие стимуляции(денежной и психологической)]
    O --> Q[Возложение дополнительных обязанностей]
    O --> R[Ненадлежащий график работы]
    P --> Q
    P --> R
  
```



Для выявления проблем использованы инструменты бережливого производства

[illegible]

Основные проблемы, выявленные в ходе анализа

- Большой поток пациентов в утренние часы
- Большая нагрузка на врачей первичного звена
- Потеря результатов обследования
- Мало времени для работы на участке
- Прием анализов только до обеда
- Длительное прохождение плановых и платных медосмотров
- Недостаточно информации во внешних источниках о работе поликлиники
- Избыток лишних документов, предметов в кабинетах
- Дезориентация пациентов при входе в поликлинику
- Частые недозвоны пациентов в регистратуру, очереди в регистратуру

Выполнен план мероприятий

1. Осуществление приема анализов до 20:00
2. Параллельно запущен проект «Оптимизация лабораторной логистики»
3. Налажена работа процедурных медсестер
4. Выкладка результатов в 1С
5. Оформление направлений в 1С
6. Запись на обследования в 1С в кабинетах врачей
7. Разработка и изготовление маршрутов для пациентов при входе в поликлинику
8. Работа регистраторов по алгоритмам
9. Создание единого номера для регистратур взрослой поликлиники, женской консультации, стоматологии. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов
10. Создание маршрутного листа для прохождения медосмотра
11. Выделение большего времени для работы на участке(1 диспансерный день для выездов в отдаленные участки, 1 диспансерный день по субботам)
12. Внедрение проектов с целью более углубленного анализа и разработки мер по устранению проблем по направлениям:
 - ⑩ Диспансеризация и профилактический медицинский осмотр населения
 - ⑩ Прохождение платных медицинских осмотров
 - ⑩ Оптимизация работы врача-терапевта участкового

Маршрутизатор

(поможет Вам без лишних потерь пройти медосмотр)

Шаг 1: в холле поликлиники в инфокиоске получите талоны для прохождения флюорографии, кабинета ранней диагностики и процедурного кабинета

Шаг 2: ожидайте вызова в кабинеты

Шаг 3: направляйтесь в здание диагностического корпуса(при выходе из поликлиники поверните налево)

Шаг 4: в инфокиоске получите талон для прохождения ЭКГ

Шаг 5: сдать анализ мочи(талон не нужен, возьмите стерильный контейнер в окошке №3, туалетная комната напротив окошка)

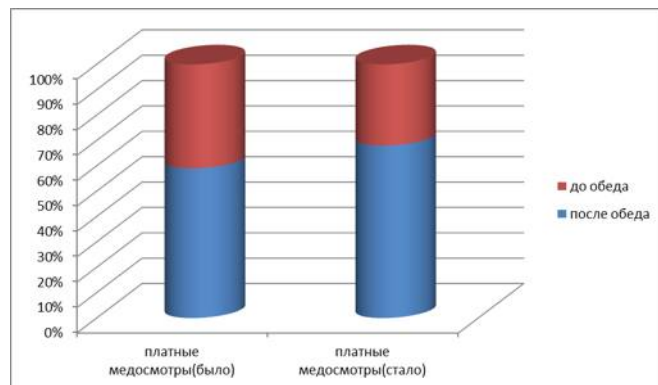
Шаг 6: пройти узких специалистов Вы можете на 2 этаже поликлиники-кабинеты №20, 14, 16, 17(получится быстрее после обеда, так Вы сэкономите свое время и сможете использовать его в личных целях)

Шаг 7: заключение терапевта(выносит терапевт в кабинете№25 после осмотра всех специалистов)

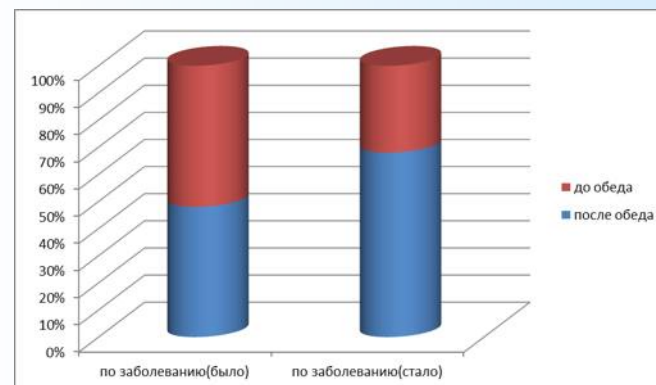
Шаг 8: возьмите талон в инфокиоске в холле поликлиники в кабинет№30

Шаг 9: получите документы о прохождении медосмотра

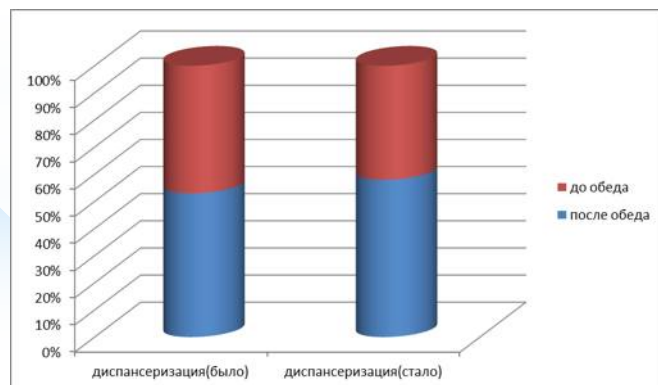
Анализ обращаемости в поликлинику в динамике



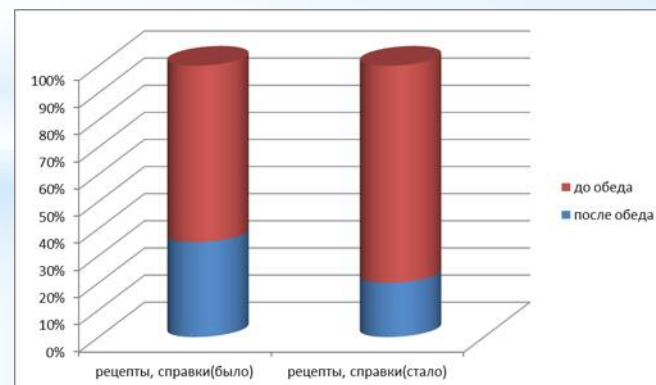
Увеличение на 9%



Увеличение на 20%



Увеличение на 5%



Уменьшение на 25%

Регистратура ДО

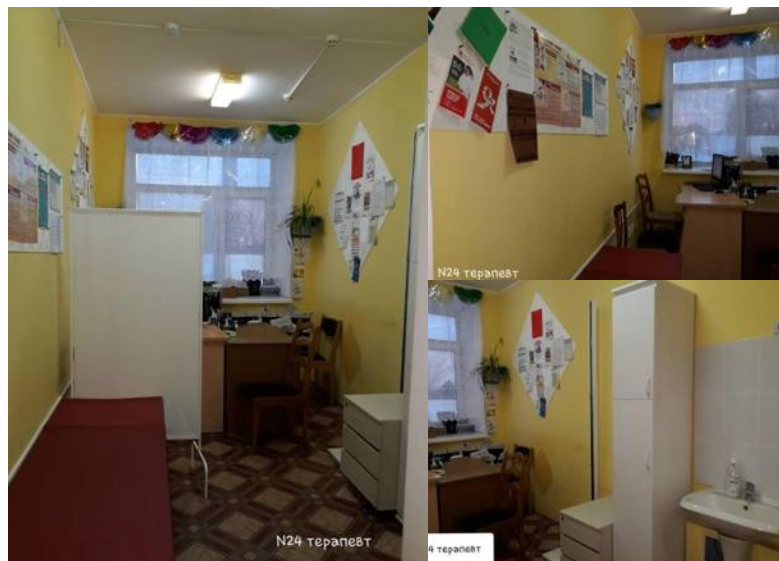


Регистратура ПОСЛЕ



Фото до и после

Кабинет терапевта №24



Кабинет терапевта №24



Кабинет терапевта ДО и ПОСЛЕ



Маршрутизатор при ВХОДЕ

Разработан проект перехода между поликлиникой и диагностическим корпусом



хранилище		регистратура	Кол-центр	Гардероб для пациентов	Хозяйственная комната	Кабинет вк и листов нетрудоспособности
Санитарная	Туалет универсальный	Холл для ожидания пациентов	ВХОД	аптека	Раздевалка для сотрудников	Комната матери и ребенка

Спасибо за внимание!