

Доклад заведующего филиалом
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
Тюменской области
«Областная больница №19»
Боровская участковая больница

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

- ▶ ГБУЗ ТО «Областная больница №19» инициативно вошла в проект в октябре 2018 года, заявив для участия поликлинику Боровской участковой больницы
- ▶ С 01.10.2018г. по 15.04.2019 г. на базе детского отделения реализовывался проект «Совершенствование организации процесса профилактических осмотров детей в возрасте 15 лет». Кураторами проекта отмечен высокий уровень вовлеченности в проект медицинского персонала поликлиники.
- ▶ Обучающий тренинг в ГБУЗ ТО «Областная больница №19» проведен трижды в 2018 году. Всего обучено 59 сотрудников.
- ▶ Все филиалы ГБУЗ ТО «Областная больница №19» в июне 2019 года провели самоаудит на соответствие критериям новой модели медицинской организации. В среднем балл соответствия критериям по результатам самоаудита составляет 15 (из 22). В филиале Боровская участковая больница - 14 (из 22). В ГБУЗ ТО «Областная больница №19» разработаны планы мероприятий по достижению критериев новой модели медицинской организации со сроком выполнения до 2023 года.

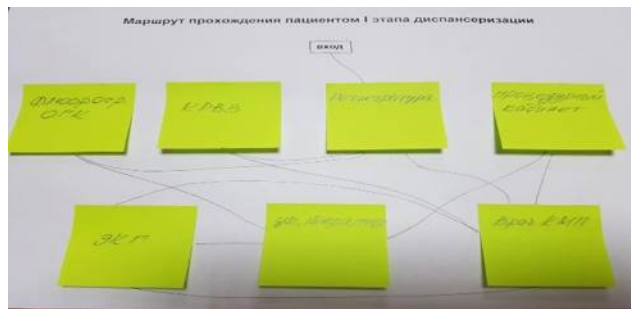
Результаты проведения самоаудита на соответствие основным критериям новой модели медицинской организации в филиале Боровская участковая больница

Код МО	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 территориальной программы государственных гарантий 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 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	
			Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель	Критерий достигнут (да/нет)	Текущий показатель
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		Взрослое	Да/Нет	Целое число	Да/Нет/Н е требуется	Целое число	Да/Нет	Целое число	Да/Нет	Целое число	Да/Нет	Процент	Да/Нет	Процент	Да/Нет	Процент	Да/Нет/ Н	Целое число
	Боровская участковая больница	взрослое	нет		4 нет		3 да		2 да		15 да		100 нет		60 да		60 да	3
		дети	да		3		да		1 да		10 да		100 нет		70 да		62 да	2

Критерий 1

- ▶ Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлиник

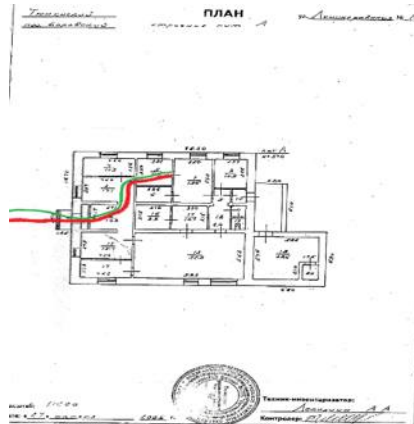
- Выявлено 5 пересечений потоков.
Удалось исключить пересечение потоков только в кабинете врача-терапевта
- В настоящее время сохраняются 4 пересечения потоков:
 - регистратура;
 - кабинет функциональной диагностики;
 - флюорографический кабинет
 - процедурный кабинет
- Дополнительно для оптимизации потоков необходимы:
 - перепланировка кабинета врача акушера-гинеколога (второй вход и разделение на 2 кабинета)
 - вторая ставка врача-терапевта в кабинет медицинской профилактики для работы кабинета в 2 смены



Критерий 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

- В настоящее время существуют 3 пересечения потоков:
 - регистратура;
 - рентген-кабинет;
 - стоматологический кабинет
- Для оптимизации потоков необходимо:
 - организация стоматологического кабинета платного приема



Критерий 3

Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов

- Достаточное
 - Терапевтическое отделение - 2
 - Педиатрическое отделение - 1



Критерий 4

Организация системы навигации в медицинской организации

- В рамках реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации» в детском отделении поликлиники система навигации выполнена в соответствии с современными требованиями.
- Система навигации в терапевтическом отделении требует обновления



Критерий 5

Организация системы информирования в медицинской организации

- Все элементы системы информирования размещены в доступных для чтения местах.
- Способ их размещения, количество и качество (содержательность, достаточность, доступность, актуальность, своевременность, точность, достоверность) соответствуют требованиям.
- Дополнительно к имеющемуся экрану, требуется еще один экран для трансляции видеоматериалов (ЗОЖ, профилактика и т.д.)



Критерий 6

Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи

- Доля посещений по предварительной записи составляет для терапевтического отделения 60%, для педиатрического - 70%

Критерий не выполнен, в связи с чем проанализирован прием участковых врачей, врачей-специалистов и установлены причины обращений пациентов без предварительной записи и внесены коррективы в рабочий процесс

Нет данных для отображения

Нет данных для отображения

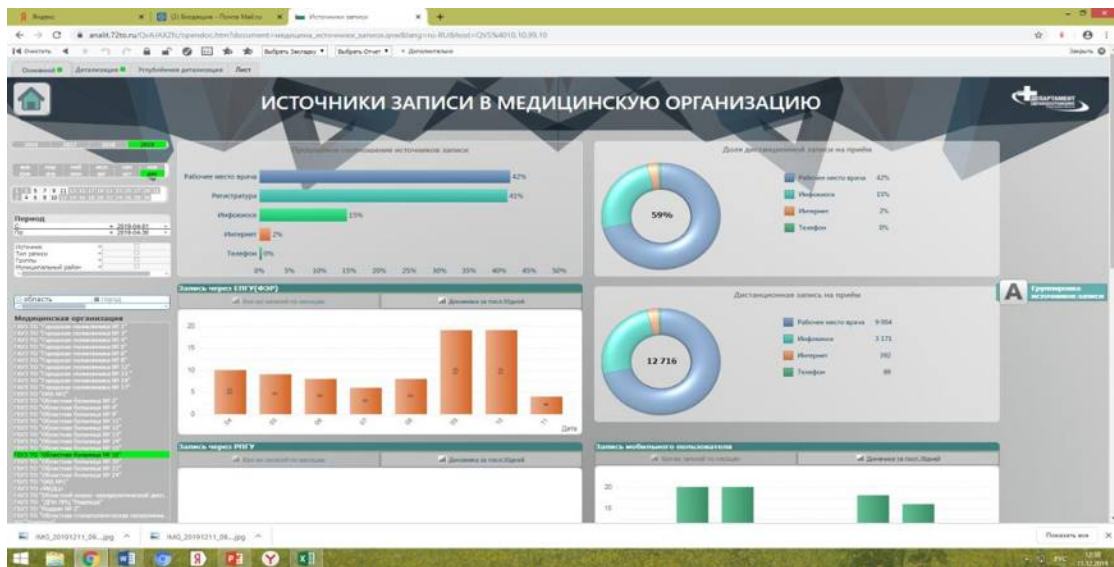
Дата	Медицинская организация	Адрес	Специальность	Врач	Плановый прием	Приемы без предварительной записи	Профилактика и диспансеризация	Всего	Всего записей	Процент записей	%	Дата назначения приема
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	24	24	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	5	5	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	19	19	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	1	1	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	12	12	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	7	7	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	13	13	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	5	5	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	7	7	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	26	26	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	13	13	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	19	19	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	11	11	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	8	8	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	8	8	100%	0%	
2019-12-11	ГБУЗ ТО "Областная больница № 1"	г. Томск, ул. Ленина, 19	Педиатрия	Белкина Елена Александровна	Плановый прием	Плановый прием	Профилактика и диспансеризация	14	14	100%	0%	

Критерий 7

Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации

В филиале обеспечена возможность записи на прием при помощи

- мобильного Интернет приложения (Медицина72)
- инфокиоска
- Call-центра поликлиники
- 1С программы.



Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений

- Утвержден
дир. больницы*
- ПЛАН**
- В. А. Савельева № 10*
- № 62 2019г. № 184
- ПОРУЧЕНИЕ**
- Для подготовки mammографического кабинета филиала ГБУЗ ТО «Областная больница №19» Борская участковая больница к размещению mammографической рентгеновской установки.
1. Назначенному два постовым отделениям, врачу – рентгенологу ГБУЗ ТО «Областная больница №19» Ищенко Д.Г., начальнику маммографико-технического отдела ГБУЗ ТО «Областная больница №19» Степанову В.В.:
- 1.1. Провести выезд в филиал ГБУЗ ТО «Областная больница №19» Борская участковая больница №19, для осмотра маммографического кабинета (№1) на плане БТИ, с целью решения вопроса об устранении нарушений, которые могут препятствовать размещению маммографа.
- Срок: до 28.07.2019г.
2. Назначенному два постовым отделениям, врачу – рентгенологу Ищенко Д.Г.:
- 2.1. Составить план мероприятий, с объемом работ по устранению нарушенных требований санитарных правил и нормативного маммографа:
- проведение косметической ремонтные;
 - приведение в соответствие системы вентиляции;
 - приобретение и монтаж рентгенозащитных экранов и стальной на сква;
 - приведение в соответствие электрических сетей и оборудование;
 - проведение прочих работ.
- 2.2. направить план мероприятий в маммографический и финансово-экономический отделы, на согласование.
- Срок: до 28.07.2019г.
3. Начальнику маммографико-технического отдела Степанову В.В., начальнику финансово-экономического отдела – главному экономисту, Тихонову А.А.:
- Исполнитель:
В. А. Савельева
Подпись: _____
Секретарь: _____
- Масштаб: 1/100
Дата: 22.04.2019г.
- Борская участковая больница №19

Критерии

- ▶ Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации
- ▶ Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами и их расходования в медицинской организации осуществляется по принципу «точно вовремя»
 - Уровень запасов в аптеке филиала поддерживается из расчета потребности на 1 месяц.
 - На посту медицинской сестры поддерживается 3-х дневный запас лекарственных средств и изделий медицинского назначения.



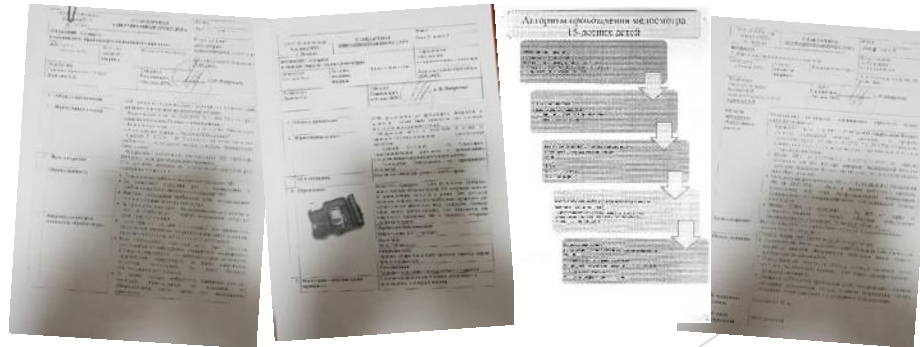
Критерии

- ▶ Последовательность действий пациента в потоке процесса оказания ему медицинской помощи

Для минимизации действий, порождающих возврат по потоку организована работа кабинета выдачи листов нетрудоспособности и кабинета выписки рецептов при льготном лекарственном обеспечении

- ▶ Соответствие текущей деятельности медицинской организации стандартизированной работе улучшенных процессов

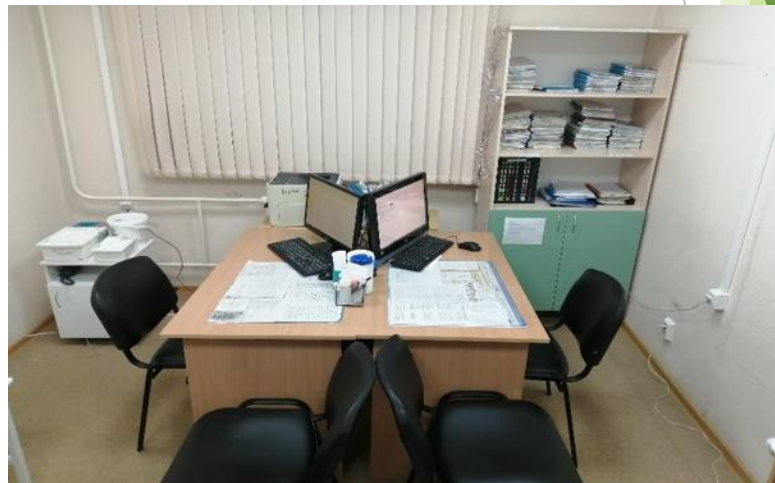
Проводится постоянная работа по созданию стандартных операционных карт (СОК). Используются СОК, как подготовленные в ГБУЗ ТО «ОБ №19», так и разработанные в филиале. Пример: Алгоритм организации проведения профилактического осмотра детей в возрасте 15 лет»



Критерии

► Организация рабочих мест по системе 5С

Организация рабочих мест, в целом соответствует стандартам 5С. Проводится периодический контроль по чек-листу



Критерии

► Вовлеченность руководителей медицинских организаций и их заместителей во внедрение бережливых технологий

- Обучение руководителей на базе ФГБОУ ВО ТюмГМУ МЗ России «Технологии бережливого производства в здравоохранении»
- Обучение сотрудников филиала специалистами РЦПМСП



Проект

«Совершенствование организации процесса профилактических осмотров детей в возрасте 15 лет»



Руководитель проекта:

Главный врач ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» - Патрикеев А.Н.

Куратор проекта:

Заместитель главного врача ГБУЗ ТО «Областная больница № 19» по организационно-методической работе - Черных С.С.

Рабочая группа:

Чилимов С. М. - заведующий филиалом

Дёмина О.В. - врач педиатр участковый

Шестакова В. В. - врач педиатр участковый

Таркова В. В. - старшая медицинская сестра филиала

Шороха С. Н. - медицинская сестра педиатра участковая

Речкалова Т. В. - медицинская сестра педиатра участковая



Начало проекта – 01.10.2018 г.
Завершение проекта – 15.04.2019 г.

Обоснование проекта

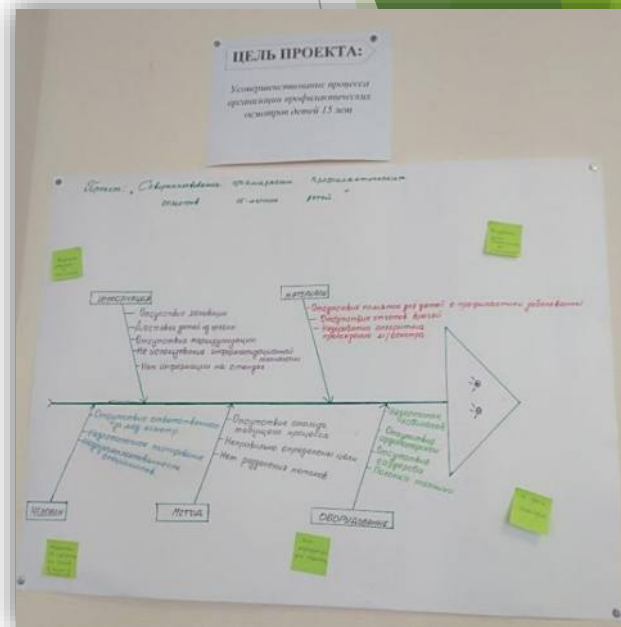
профилактические осмотры детей в возрасте 15 лет - один из самых сложных технологических процессов для педиатрической службы филиала Боровская участковая больница

- ▶ Отсутствие в филиале по объективным причинам, таких врачей-специалистов, как травматолог-ортопед, детский хирург, психиатр
- ▶ Недостаточное количество в филиале врачей-педиатров участковых на начальном этапе реализации проекта
- ▶ Излишняя продолжительность профилактического осмотра по причине неоптимальной логистики при его проведении
- ▶ Недостаточная информированность законных представителей о необходимости прохождения профилактического осмотра, потеря согласий на проведение медицинского осмотра и как следствие - отсутствие при проведении медицинского осмотра законных представителей ребёнка
- ▶ Отсутствие централизованного забора ОАК, ОАМ, ЭКГ
- ▶ Отсутствие адекватного взаимодействия «врач - фельдшер школы - родитель» при выдаче результатов осмотра

Цель проекта

Оптимизация процесса организации профилактических осмотров детей в возрасте 15 лет

- ▶ Организация системы 1-го (доврачебного) этапа прохождения профилактического медицинского осмотра (информирование законных представителей и педагогов, сбор информированных согласий от законных представителей, антропометрия, измерение остроты зрения, забор анализов, проведение ЭКГ)
- ▶ Организация системы 2-го (врачебного) этапа медицинского осмотра с целью сокращения длительности его проведения и улучшения качества медицинского осмотра путём разработки индивидуальных маршрутных листов на каждого ребёнка



Основные задачи проекта

- ▶ Повышение качества проведения профилактического медицинского осмотра
- ▶ Сокращение сроков прохождения медицинского осмотра
- ▶ Создание комфортных условий для прохождения профилактического осмотра в условиях детской поликлиники
- ▶ Повышение удовлетворённости законных представителей проведенными профилактическими осмотрами детей

Коренные причины потерь при прохождении профилактического осмотра детей в возрасте 15 лет

ПОТЕРИ	ПУТИ УСТРАНЕНИЯ
Отсутствие при проведении медицинского осмотра законных представителей ребёнка	Информирование законных представителей ребёнка на родительских собраниях и с помощью раздачи листовок, буклетов
Отсутствие в филиале врачей-специалистов	Участие необходимых врачей-специалистов заранее (45 дней) согласовывается с другими филиалами
Недостаточное количество в филиале врачей-педиатров участковых	Задача выдачи заключения перераспределена с учетом отсутствия на 1-м участке врача-педиатра (декретный отпуск)
Излишняя продолжительность профилактического осмотра в виду отсутствия определённой логистики при его проведении	Разработана специальная форма маршрутного листа
Недостаточная информированность населения о необходимости прохождении профилактического осмотра	Решается совместно с проблемой участия в медицинском осмотре законных представителей (просветительская работа на родительских собраниях и с помощью информационных материалов)

Лист ПРОБЛЕМ

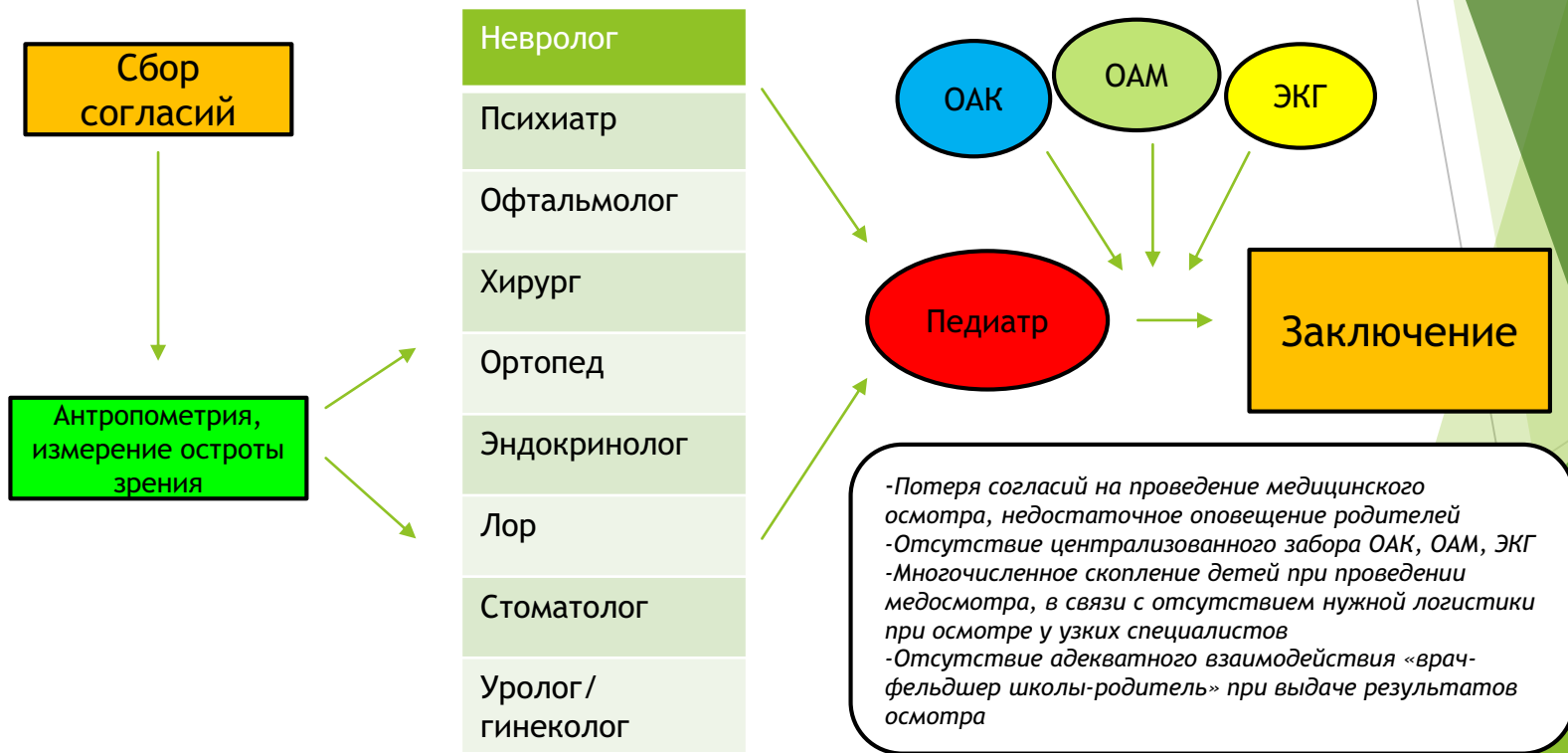
№	Наименование проблемы	Дата выявления проблемы	Степень тяжести	Плановое решение
1	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
2	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
3	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
4	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
5	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
6	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
7	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
8	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
9	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	
10	Отсутствие информации о необходимости прохождения профилактического осмотра	20.05.19	Средняя	

Лист ПРЕДЛОЖЕНИЙ

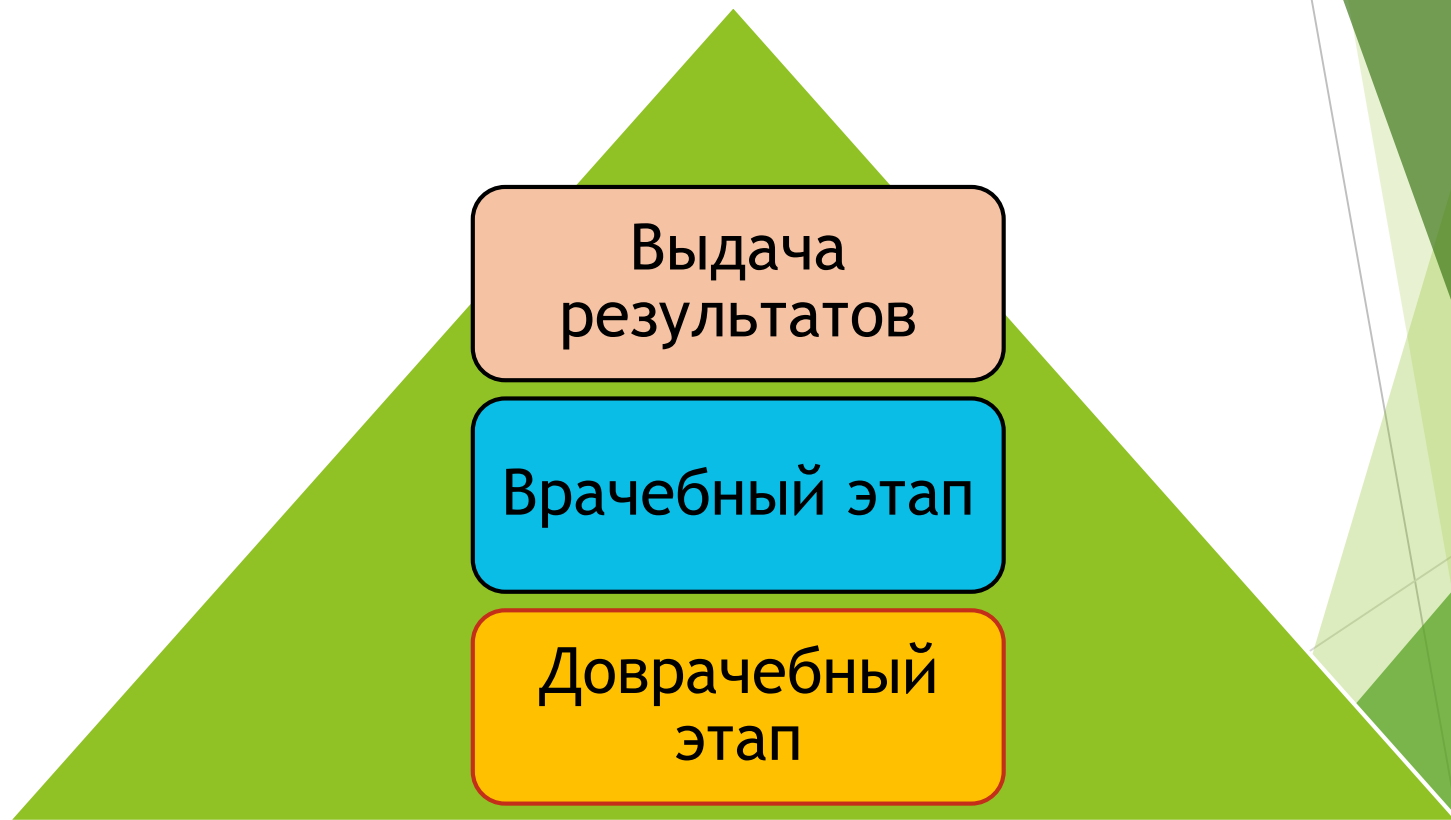
№	Наименование предложения	Дата предложения	Степень важности	Плановое решение
1	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
2	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
3	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
4	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
5	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
6	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
7	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
8	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
9	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	
10	Разработка специальной формы маршрутного листа	20.05.19	Средняя	

Карта потока создания ценности

(текущее состояние на 01.10.2018г.)



Карта потока создания ценности

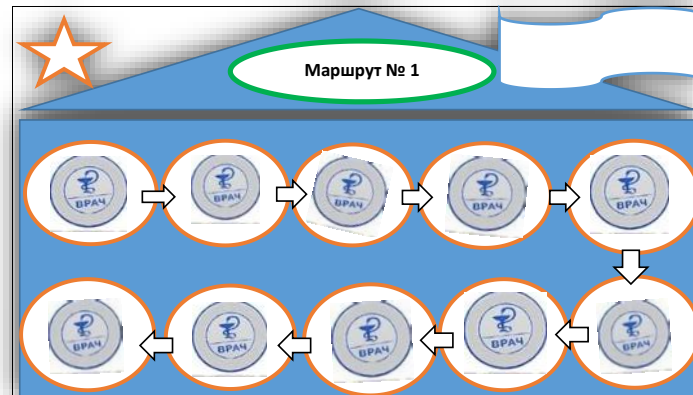
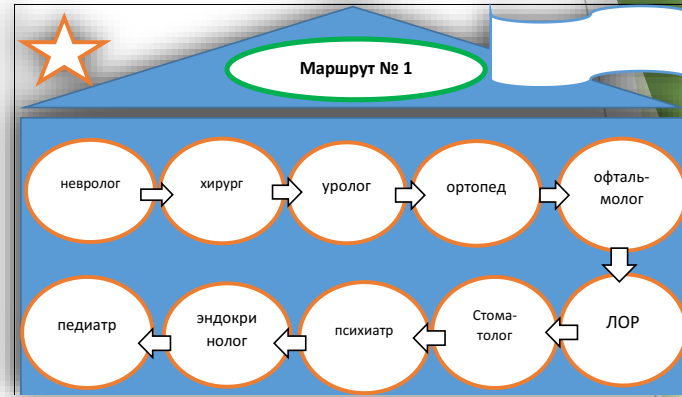


Карта потока создания ценности

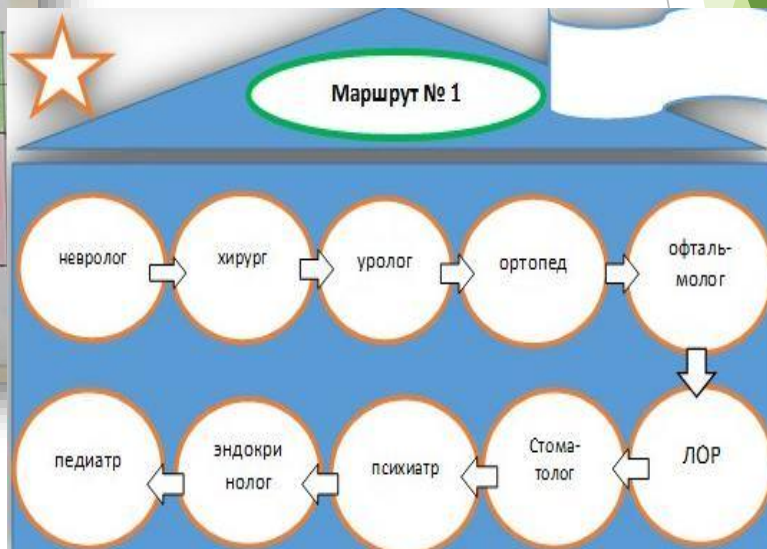
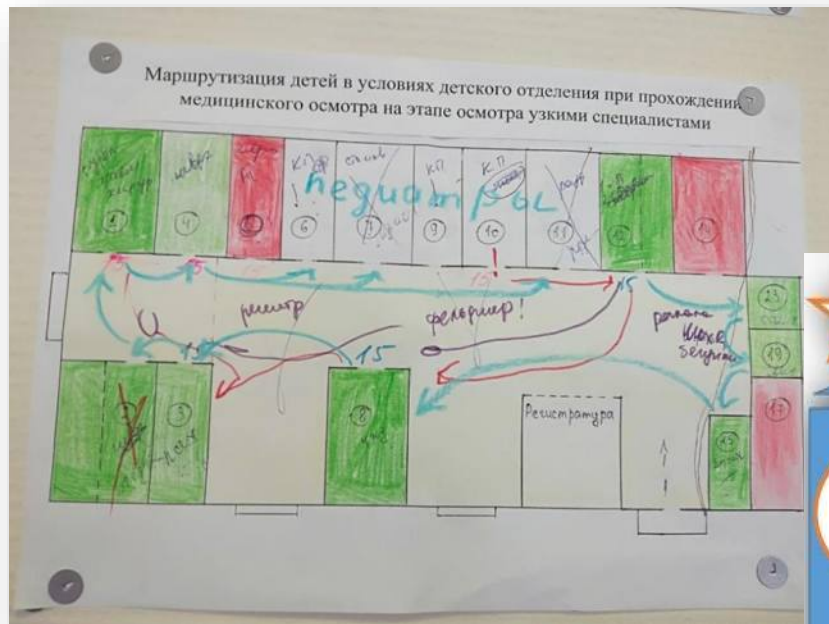


Врачебный этап (узкие специалисты)

- Для данного этапа была разработана форма индивидуального маршрутного листа, ориентируясь по которому, ребёнок проходит узких специалистов, согласно очередности. Строгое следование маршрутному листу предотвращает скопление детей у кабинетов врачей-специалистов



Маршрутизация детей при прохождении медосмотра в условиях детского отделения



Результаты проекта

- ▶ 1. Оптимизирован процесс прохождения медицинского профилактического осмотра детей в возрасте 15 лет:
 - 1.1. Распланирован путь прохождения профилактического осмотра согласно маршрутным листам
 - 1.2. Сокращен срок прохождения профилактического осмотра (с 5-ти - 6-ти до 2-х - 3-х дней)
 - 1.3. Организовано рабочее место для каждого врача-специалиста в отдельном кабинете для более качественного осмотра
- ▶ 2. Рассчитаны и запущены в реализацию архитектурно-планировочные решения для создания комфортных условий при прохождении профилактического осмотра
- ▶ 3. Выработан алгоритм взаимодействия с законными представителями с целью их участия и ознакомления с результатами прохождения профилактического осмотра

Аналитическая карта потерь/инструментов

№	Потеря	Параметры	Описание	Инструмент анализа	Инструмент устранения
1	Лишние движения	160 сек	Поиск нужных кабинетов	Диаграмма Спагетти, КПСЦ, 5 почему	Визуализация, Стандарт, 5 С
2	Избыточная обработка	620-930 сек	Оформление документов в разных кабинетах, внесение данных в журналы, электронную форму отчетности	5 W+1H, диаграмма Исикава, КПСЦ, Диаграмма связей	Канбан, Встроенное качество, Андон, Информатизация
3	Ожидание	6900-8700 сек	Ожидание у кабинетов	КПСЦ, Диаграмма Исикава	Стандарт, Канбан, Встроенное качество
4	Лишние перемещения	160 сек	Оформление документа	Диаграмма Спагетти, КПСЦ	Стандарт, Информатизация, Визуализация

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ВСЕМ ЖЕЛАЕМ УДАЧИ В СВОИХ НАЧИНАНИЯХ!

