



МЕДИЦИНСКИЙ
ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Динамика внедрения принципов бережливого производства в здравоохранении Тюменской области: перспективы, векторы развития



РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРВИЧНОЙ
МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Шуплецова Виктория Александровна

Руководитель регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи Тюменской области

22.01.2020

КРИТЕРИИ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

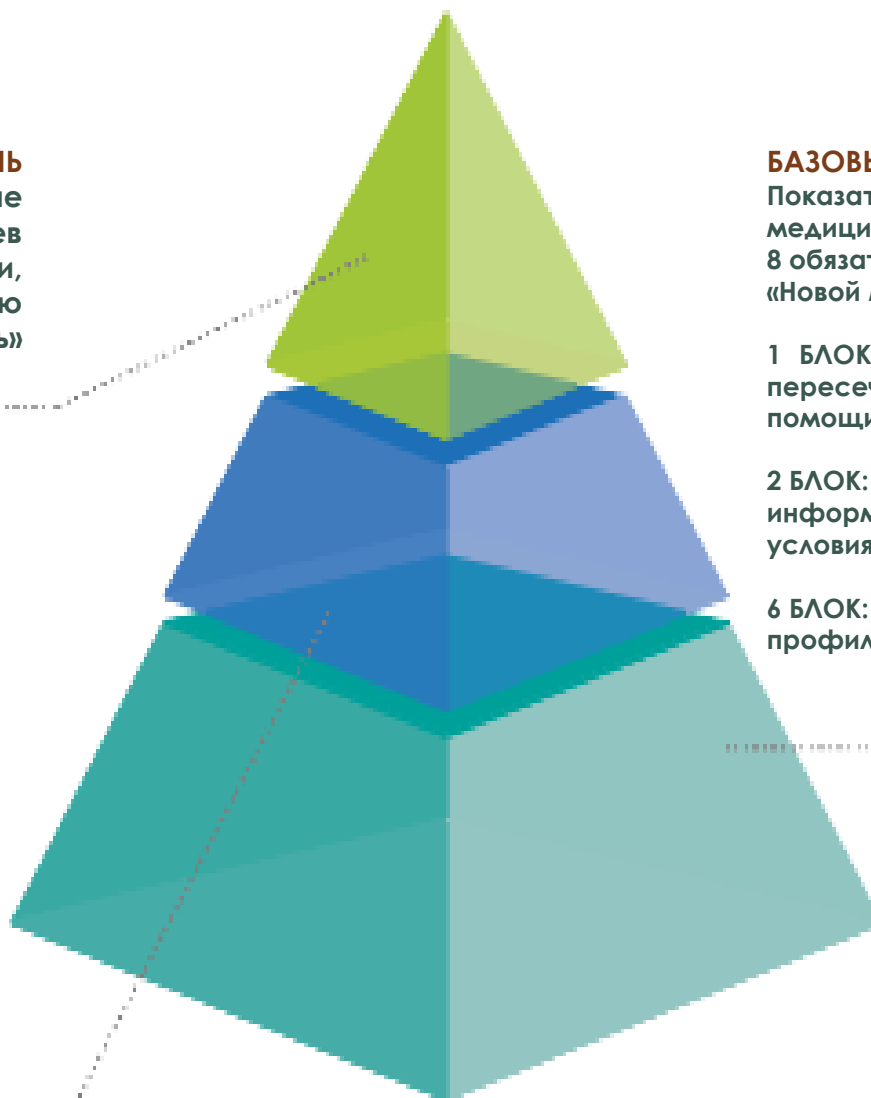


ЛИДЕРСКИЙ УРОВЕНЬ

Показатель результативности – достижение медицинской организацией от 19 до 22 критериев «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

ПРОГРЕССИВНЫЙ УРОВЕНЬ

Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты от 15 до 18 критериев «Новой модели медицинской организации» «Базовый» уровень + 5 обязательных критериев «Прогрессивного» уровня (+ от 2 до 5 критериев медицинская организация выбирает сама в соответствии с выявленными проблемами)



БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты 8 обязательных из 22 критериев «Новой модели медицинской организации»

1 БЛОК: Упорядочение потоков пациентов и минимизация их пересечений – основа повышения доступности медицинской помощи (1.1. и 1.2.)

2 БЛОК: Создание комфортной среды и доступной навигации и информации – повышение удовлетворенности пациентов условиями пребывания в поликлинике (2.1. и 2.2. и 2.4.)

6 БЛОК: Повышение приверженности пациентов к лечению и профилактическим мероприятиям (6.1. и 6.2. и 6.3.)

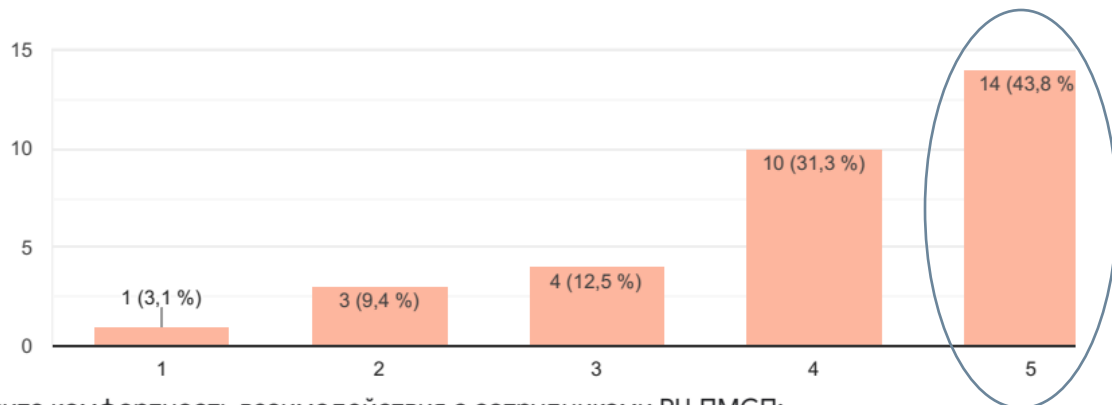
Базовые критерии в Тюменской области:

- SQDCM
- Вовлеченность
- 5с

КРИТЕРИИ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

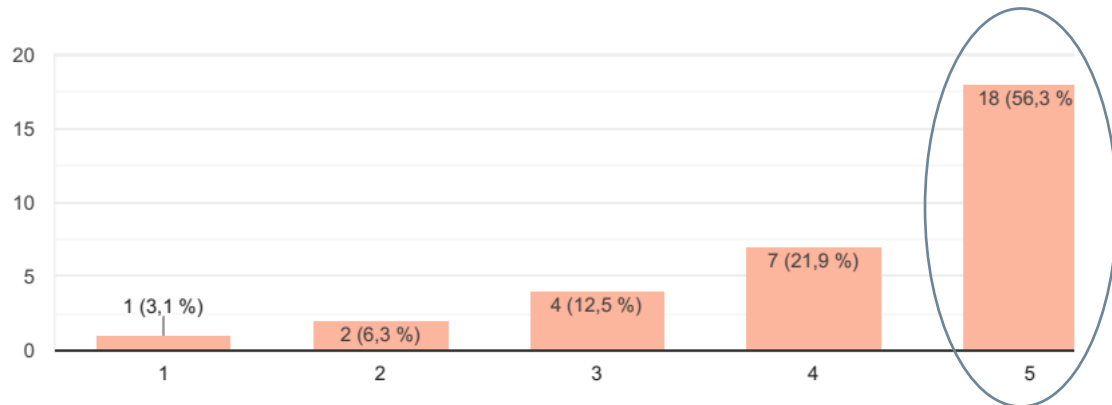
Определите оперативность решения рабочих задач сотрудниками РЦ ПМСП

32 ответа



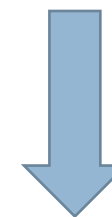
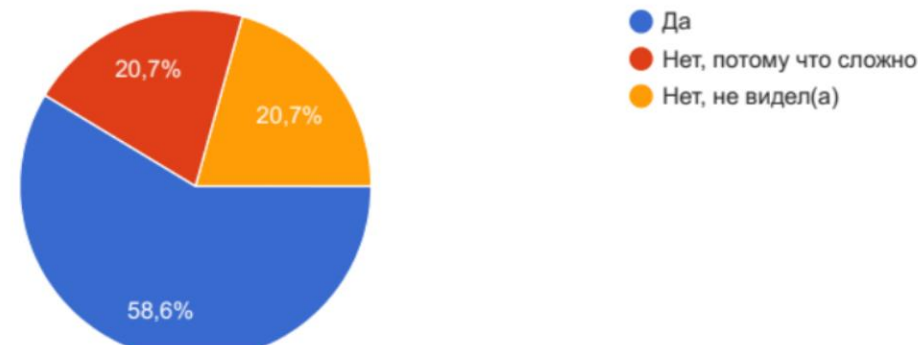
Оцените комфортность взаимодействия с сотрудниками РЦ ПМСП:

32 ответа



Пользуетесь ли Вы файлами-шаблонами для работ в рамках внедрения новой модели медицинской организации, размещенными на сайте mias-tmn.ru?

29 ответов



Упрощен вход и доступ к документам и шаблонам

Низкая комфортность и оперативность

Напишите что надо сделать, чтобы повысить комфортность и оперативность

Спасибо!

Отзывы участников проекта



Комментарий по взаимодействию с РЦ ПМСП ⁶ ответов

- Хотелось бы больше в консультативном варианте, а не в контрольном.
- Очень квалифицированная методическая помощь!
- Всегда получаешь информацию, необходимую для работы
- Хотелось бы, чтобы больше замечаний при обсуждении проектов, а не только положительные комментарии
- Ни разу не получила полного ответа
- Результативное

Ваш отзыв о деятельности РЦ ПМСП ¹⁰ ответов

- Все супер
- Хороший
- Большие молодцы!!!
- Начинаем работать, всё хорошо
- В целом центр необходим
- Молодцы!
- Нужен больше давать знаний по опыту других регионов и по нашим лучшим практикам
- **формальная деятельность**
- **Низкая эффективность**
- Профессионально, продуктивно, полезно



Функции контроля переданы

- в систему СМК
- в Росздравнадзор
- общественным организациям

Дополнительное обучение на фабрике процессов

Спасибо!



Кадровые решения

Усиление маркетингового звена РЦ ПМСП

Пожелания



Укажите пожелания по доработке существующих (созданию новых) инструментов-шаблонов для работ в рамках внедрения новой модели медицинской организации

4 ответа

Шаблонами не пользуюсь не потому что сложно,потому,что не всем доступно. Ими не могут воспользоваться все желающие принять участие во внедрении медработники. Шаблоны доступны только при наличии логина и пароля, очень не удобно

Развития всех имеющихся

помогите понять где применить на практике

Файл-шаблон Сока с защищенными ячейка и и возможностью править только изменяемые данные (название, предприятие, порядок и т.д.)

1. Изменили формат работы с командами - модерация мозгового штурма

2. Сократили количество обязательных шаблонов

3. В момент модерации сразу используем шаблоны

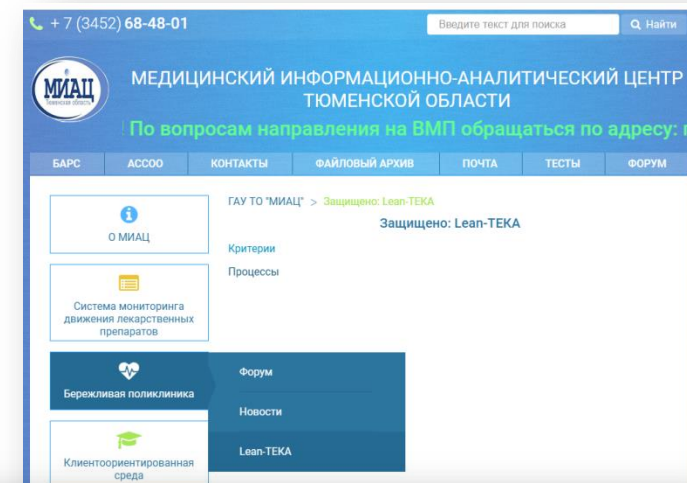
4. Разрабатываем электронный СОК / СОП

Спасибо!

ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ



Только стандартные операционные карты или СОПы, которые прошли все этапы проекта могут быть отражены в Lean-теке



2018

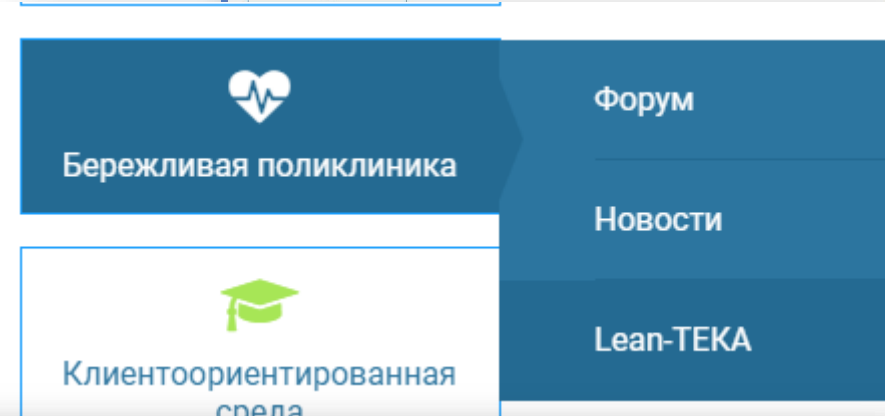
- 26 участников
- 32 проекта
- Высокий уровень вовлеченности
- Высокий уровень управляемости

2019

- 37 участников
- 167 проектов
- Снижение уровня вовлеченности
- Снижение уровня управляемости
- Снижение уровня тиражируемости

...2024

- 83 участника
- ?? проектов
- Формализм
- Снижение вовлеченности
- ? Что делать?



- ИДИ К ОДНОМУ РЕЗУЛЬТАТУ ЧЕРЕЗ ДЕКОМПОЗИЦИЮ ЗАДАЧ ПО КРИТЕРИЯМ (4 ПРОЕКТА)
- МОДЕРАЦИЯ МОЗГОВОГО ШТУРМА, ГОТОВЫЙ ПРОЕКТ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ
- СТРАТЕГИЧЕСКИЕ СЕССИИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ «СКЛАДНОЙ» ЛУЧШЕЙ ПРАКТИКИ
- НАПОЛНЕНИЕ LEAN-ТЕКИ «ПО-ПРОЦЕССНО» И «ПО-КРИТЕРНО»

ГАОУ ТО "МИАЦ" > Защищено: Lean-ТЕКА

Критерии

Процессы

Защищено: Lean-ТЕКА

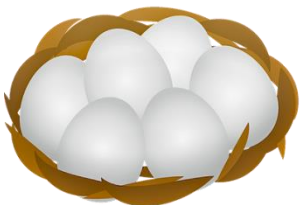
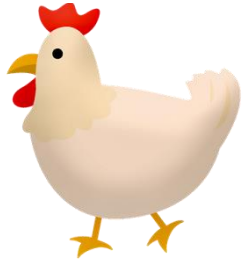
Пароль: LeanReader2019

Схема интеграции системы проектной и процессной деятельности в МО



Что раньше?
Курица или
яйцо?

Что –
«курица», а
что – «яйцо»?



Система управления должна обеспечить постоянное улучшение процессов в организации, что является требованием стандарта ISO 9001:2000 (раздел 8).

Качество процесса определяется качеством результата

Качество процесса = качество результата

Некачественный результат = некачественный процесс

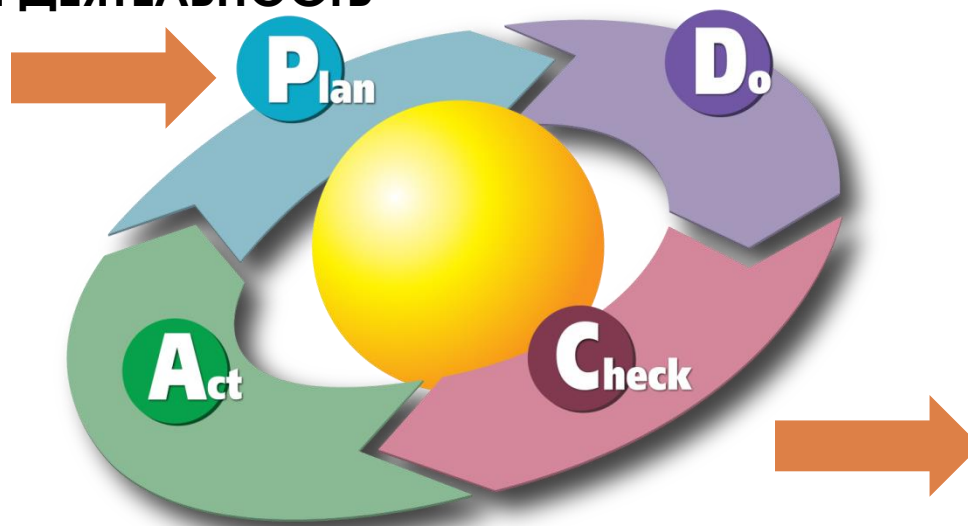
Картирование потока (по проблеме) – Анализ –
Улучшение – Проверка (KPI – тоже результат)



Интегрированная система управления качеством, основанная на бережливом производстве

ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- *Голос пациента*
- *Жалобы*
- *Не достижение показателей МО*
- *Данные инфоцентра*
- *Предписания регуляторов*
- *Проблемы МО (например с внедрением ИС)*



ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

СМК

- *Контроль улучшенного процесса уполномоченными по качеству*
- *Индикация отклонения процесса от выработанного СОП / СОК*
- *Поиск объективной информации о процессе*

Проблемы глазами пациентов
(опрос администратором листы предложений)

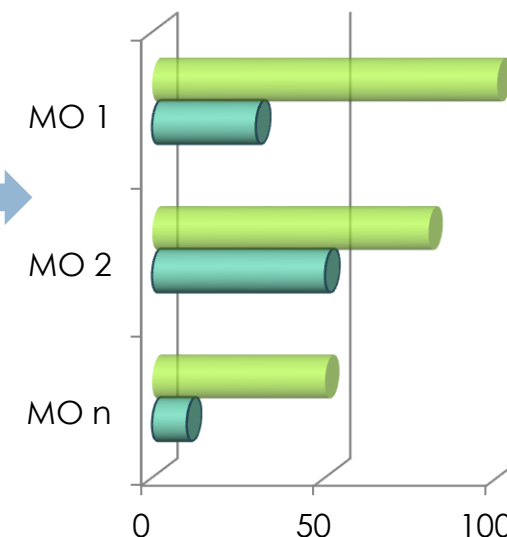
Балльная анкета (Push-опрос):

- оценка актуальности проблемы
- исходного статуса

Приоритизация проблем глазами пациента

Внедрение изменений, совершенствование процессов

Анкетирование в динамике (Push-опрос пациентов)



ТИРАЖИРОВАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ



Как определить
какая практика
действительно
успешна?



Как определить
тиражируемость
практики?

«Кто первый, того тапки?»

Снижение
вовлеченности в
тиражирование

Стратегические сессии

Обсуждение между
командами.
Выработка общих решений

Высокая
вовлеченность в
тираж

приказы

плохо

гибкость

хорошо



стандарт

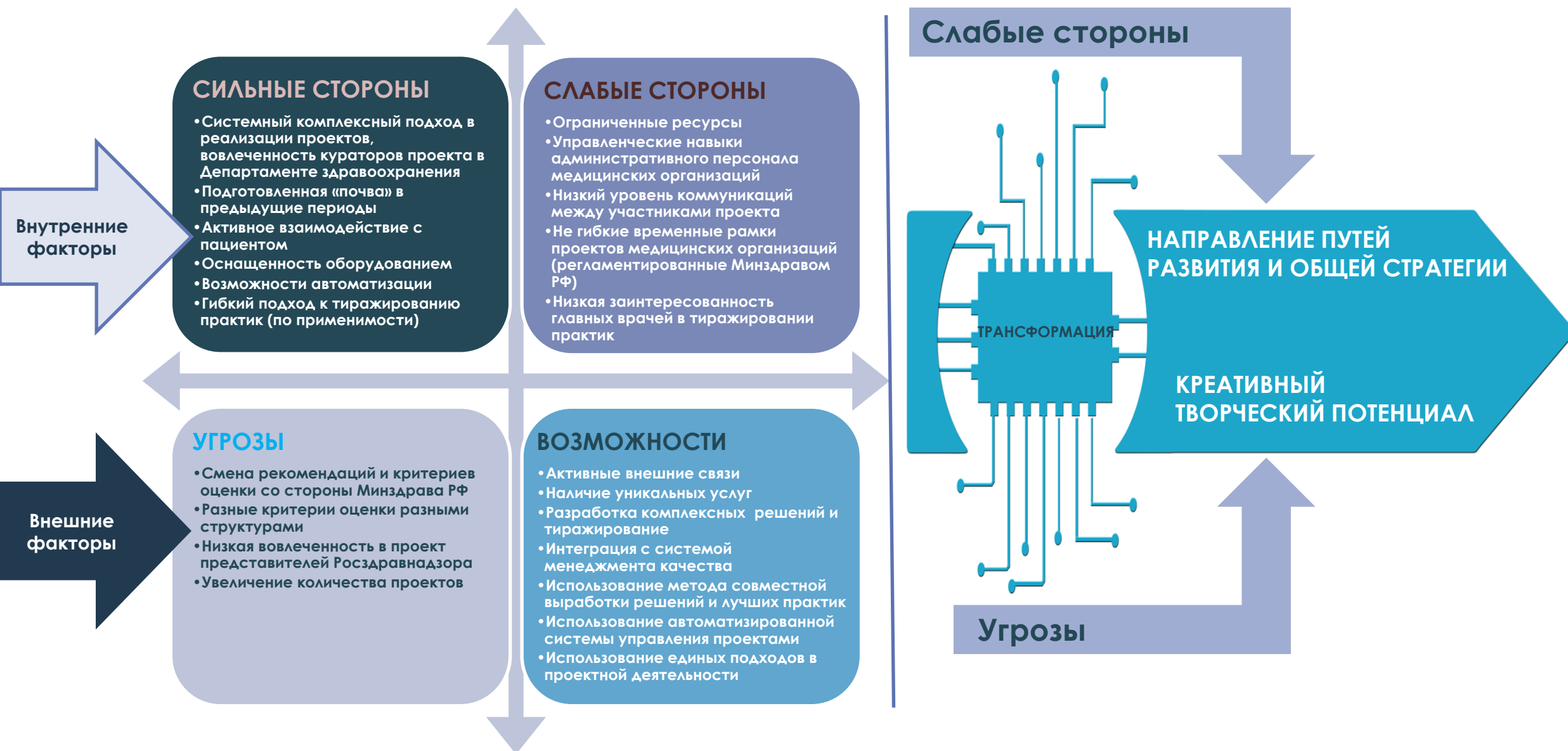
Могут быть универсальными

- Дежурная служба
- Комплексный талон

Не могут быть универсальными

- Балансировка нагрузки между врачами
- Распределение нагрузки между м/с и врачом

SWOT – АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ФАКТОРОВ В РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ СОЗДАНИЯ И ТИРАЖИРОВАНИЯ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ



Планы на 2020 года



Интеграция БП и СМК.

Включение в проект всех детских поликлиник / педиатрических отделений поликлиник в 1 квартале 2020 года.

Сбор информации по штатному расписанию и площадям МО, с целью их эффективного использования.

Организация выезда на производственную площадку ПАО «СИБУР».

37 МО должны будут соответствовать базовому уровню до конца года из них 23 – детские отделения / детские поликлиники.

Проведение итоговых совещаний по успешным практикам ежеквартально.

Включение в проект стационаров Тюменской области, женских консультаций, стоматологических отделений.

Проведение стратегических сессий для выработки практик адаптированных для тиражирования, креативных идей. Первая сессия планируется на 19.02.2020.

Проведение ежемесячных сеансов ВКС с участниками рабочих групп МО и профильных кураторов ДЗТО.

Наполнение Lean-ТЕКА успешными практиками по оптимизированным процессам.

Совершенствование работы РЦ ПМСП посредством активного сбора обратной связи.

Продолжение активного взаимодействия с ОНФ (тайный пациент).

Подготовка Росздравнадзора к проводимым по Новой модели мероприятиям оценки.

Внедрение крауд-платформы и обратной связи по улучшенным процессам, на принципах персонализации

Рекомендации для МО будут отражены в приказе



Приглашать сотрудников РЦ ПМСП на модерацию мозгового штурма команд по улучшению.

Проводить качественный анализ нагрузки и эффективности «работы площади» МО. В проекте должны участвовать все филиалы МО.

Информировать РЦ ПМСП о планируемых мероприятиях (ремонт и др.).

Проводить качественный хронометраж и картирование выбранных направлений с описанием текущего и целевого состояния.

Контроль поддержания 5С информации для пациента.

Перед закупкой системы навигации провести качественный анализ, привлекая общественные организации. Согласовывать результат пробной навигации с РЦ ПМСП.

Проводить мероприятия по популяризации проекта. Мотивировать сотрудников.

Оценивать в проекте экономическую эффективность оптимизированных процессов.

Разрабатывать и внедрять СОКи по усовершенствованным процессам.

Проводить работы по маршрутизации пациентов во всех процессах с учетом оптимальной логистики и разделения потоков с выработкой маршрутных карт.

Проводить мониторинг устойчивости внедряемых улучшений.

Проводить необходимые мероприятия по улучшению диспансеризации и профилактических осмотров на принципах бережливого производства.

Проводить регулярные стендап планерки в инфоцентре для оперативного управления процессами в медицинской организации;

Организовать работу по приему и внедрению предложений, доступное любому сотруднику в каждом структурном подразделении.

Регулярно анкетировать пациентов по удовлетворенности улучшенных процессов.

КУРАТОРЫ



Шуплецова Виктория
Александровна
Руководитель РЦ ПМСП ТО
(3452) 68-48-01 (76-26);
8-912-385-28-18
shupletsova_va@miac-tmn.ru

Медгород, ОБ4

Суворов Роман Юрьевич
Аналитик РЦ ПМСП ТО
(3452) 68-48-01 (7632)
8-922-265-41-42
Suvorov_ry@miac-tmn.ru

ОКБ1; ООФД; Госпиталь ВОВ;
ОБ9; ОБ19 (пос. Винзили, г.
Тюмень); ОБ20; ОБ24; ГП13;
ГП14; ОБ 12

Теплоухова Марта Сергеевна
Аналитик РЦ ПМСП ТО
(3452) 68-48-01 (7627)
8-982-925-5919
Teplouhova_ms@miac-tmn.ru

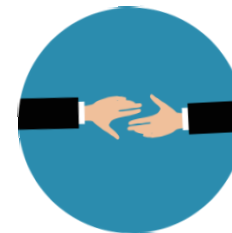
ОКБ2; ОБ3; ОБ13; ОБ14; ОБ15;
ОБ19 (пос. Боровский, пос.
Новотарманский); ГП5; ГП12;
ГП17.

Удотова Екатерина Сергеевна
Аналитик РЦ ПМСП ТО
(3452) 68-48-01 (7640)
8-982-907-1364
Udotova_es@miac-tmn.ru

ОКВД; ЦПБС; ОБ11; ОБ23; ГП1;
ГП3; ГП4; ГП6; ГП8

График выездов на 1 квартал 2020

г. Заводоуковск	23.01.2020
с. Аромашево, р.п. Гольшманово	29.01.2020
с. Казанское	29.01.2020
с. Уват, с. Туртас, г. Тобольск	03-06.02.2020
с. Исетское	10.02.2020
с. Вагай	13.02.2020
пос. Боровский	19.02.2020
г. Ялуторовск	02.03.2020
с. Бердюжье, с. Викулово, п. Сорокино	03.03.2020
с. Омутинское / г. Юрга	16.03.2020



Помощь



Отчеты за ваши проекты в
Минздрав РФ



Организация Kick-off

Модерация мозгового
штурма

Организация встреч с
заинтересованными
сторонами



**Под "причиной"
проблемы скрывается
ее первопричина
(глубинная причина).**

**В каждом случае мы
должны докопаться до
настоящей причины,
пять раз задавая
вопрос: "Почему?"**

**В противном случае
нельзя принять
контрмеры и по-
настоящему решить
проблему**

**АКТИВНАЯ РАБОТА ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ПОТЕРЬ ДАЖЕ В САМЫХ
МАЛОЗНАЧИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССАХ (НУЛЕВАЯ ТЕРПИМОСТЬ) СОЗДАЁТ
АТМОСФЕРУ НЕТЕРПИМОСТИ К ВОЗНИКНОВЕНИЮ ПОТЕРЬ В ЦЕЛОМ**

спасибо 谢谢
GRACIAS 谢谢
THANK YOU
ありがとうございました **MERCI**
DANKE धन्यवाद
شُكراً **OBRIGADO**

