

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.

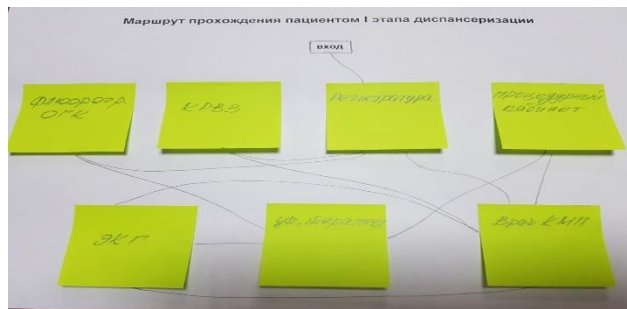
# Результаты проведения самоаудита на соответствие основным критериям новой модели медицинской организации в филиале Боровская участковая больница

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	
	<b>Боровская участковая больница</b>	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 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

Дата	Медицинская организация	Адрес	Специальность	Врач	Повод (код приема)	Количество записей на приеме	Планировано	%	Доля выполненных на приеме	
2019-12-11	ГБУЗ ТО Областная больница № 19	Полтавский мкр ул. Алы № 2	Педиатрия	Булкина Елена Борисовна	Общая педиатрия	3	3	100%	0%	
				Колесникова Мария Александровна	Общая педиатрия	3	3	100%	0%	
				Васильева Анна Александровна	Общая педиатрия	1	0	100%	0%	
				Прохорова Ольга Владимировна	Общая педиатрия	1	0	100%	0%	
				Колесникова Мария Александровна	Общая педиатрия	10	0	10	100%	0%
				Степанова Валерия Александровна	Общая педиатрия	3	0	3	100%	0%
				Миняева Татьяна Александровна	Общая педиатрия	3	0	3	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Общая педиатрия	1	0	1	100%	0%
				Радченко Татьяна Александровна	Общая педиатрия	3	0	3	100%	0%
				Бонина Елена Владимировна	Общая педиатрия	1	0	1	100%	0%
				Шарникова Елена Александровна	Общая педиатрия	2	0	2	100%	0%
				Гаврилова Татьяна Александровна	Общая педиатрия	16	0	16	100%	0%
				Маслова Елена Александровна	Общая педиатрия	2	0	2	100%	0%
				Гаврилова Татьяна Александровна	Общая педиатрия	6	0	6	100%	0%
				Григорьева Елена Александровна	Общая педиатрия	10	0	10	100%	0%
				Андреева Елена Александровна	Общая педиатрия	0	0	0	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Общая педиатрия	0	0	0	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Общая педиатрия	0	0	0	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Общая педиатрия	0	0	0	100%	0%

Нет данных для отображения

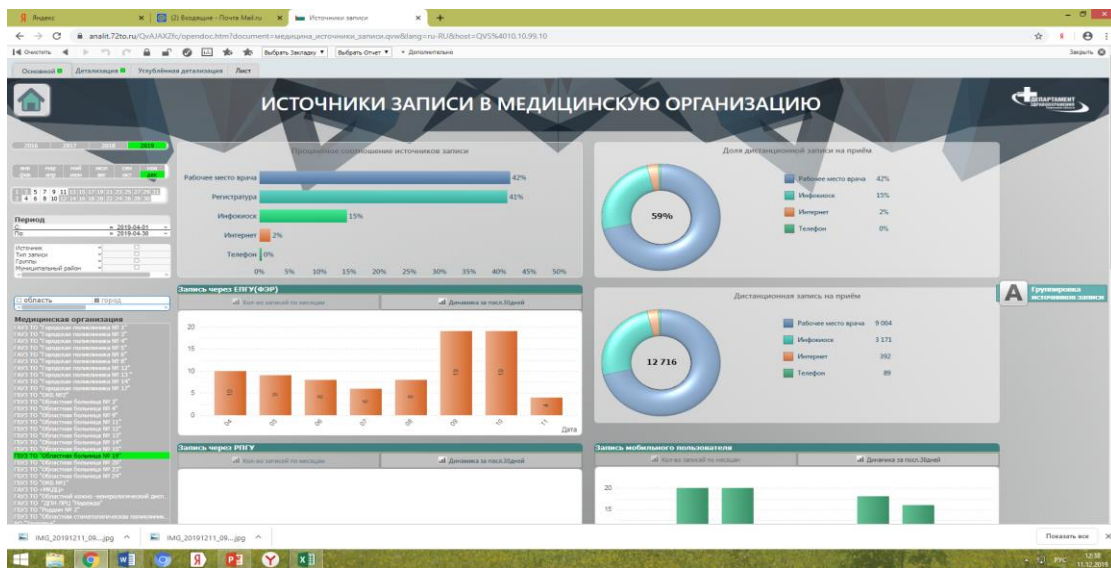
Дата	Наименование учреждения	Адрес	Специальность	Врач	Повод (код приема)	Количество записей на приеме	Планировано	%	Доля выполненных на приеме	
2019-12-11	ГБУЗ ТО Областная больница № 19	Ленинский мкр № 2	Педиатрия	Давыдова Ольга Викторовна	Общая педиатрия	5	0	5	100%	0%
				Курганов Владимир Павлович	Педиатрический прием детей	19	0	19	100%	0%
				Кочетков Павел Викторович	Педиатрический прием детей	1	0	1	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	12	0	12	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	7	0	7	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	13	0	13	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	3	0	3	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	7	0	7	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	26	0	26	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	13	0	13	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	19	0	19	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	11	0	11	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	8	0	8	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	3	0	3	100%	0%
				Степанова Анна Александровна	Педиатрический прием детей	14	0	14	100%	0%

## Критерий 7

### Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации

В филиале обеспечена возможность записи на прием при помощи

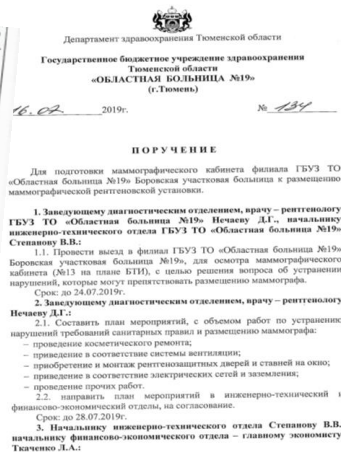
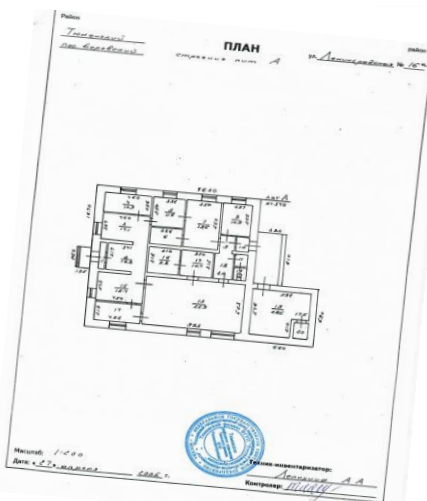
- мобильного Интернет приложения (Медицина72)
- инфокиоска
- Call-центра поликлиники
- 1С программы.



## Критерий 8

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

- В настоящее время профилактические осмотры и первый этап диспансеризации взрослого населения выполняются в 3 посещения.
- Установка стационарного маммографа в рентген-кабинет поликлиники филиала позволит оптимизировать процесс и сократить количество посещений до 2-х.



## 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.



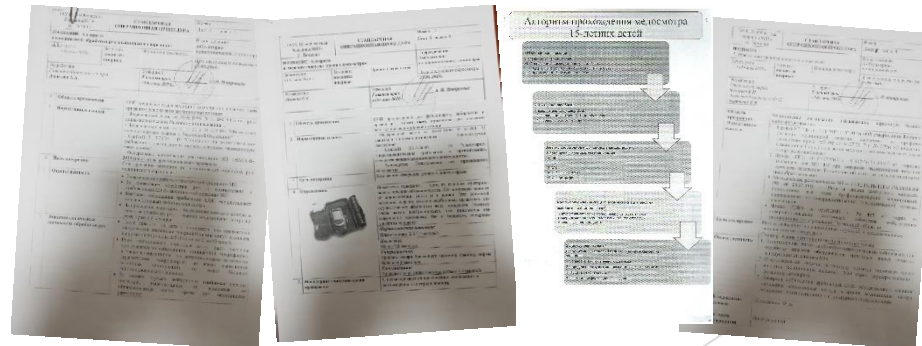
## Критерии

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

Для минимизации действий, порождающих возврат по потоку организована работа кабинета выдачи листков 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

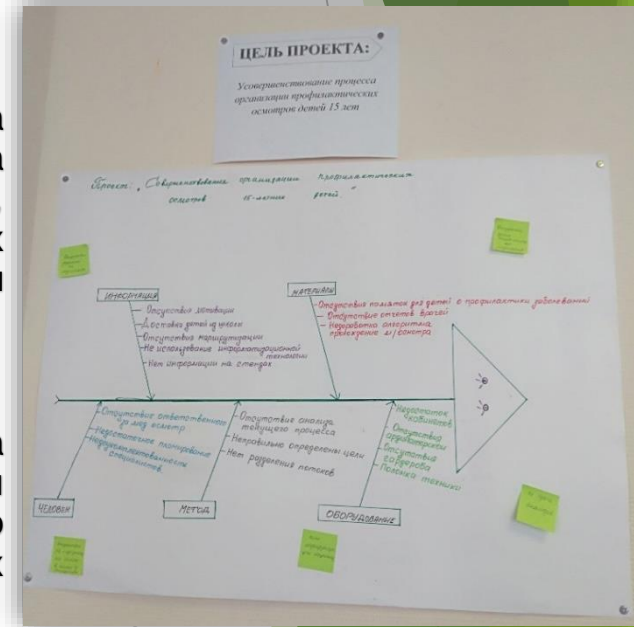
профилактические осмотры детей в возрасте 15 лет - один из самых сложных технологических процессов для педиатрической службы филиала Боровская участковая больница

- ▶ 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**

№ п/п	Наименование проблемы	Дата выявления проблемы	Статус проблемы	Участники решения	Дата решения
1	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
2	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
3	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
4	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
5	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
6	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
7	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
8	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
9	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		
10	Отсутствие информации о проведении осмотра	28.02.19	Решено		

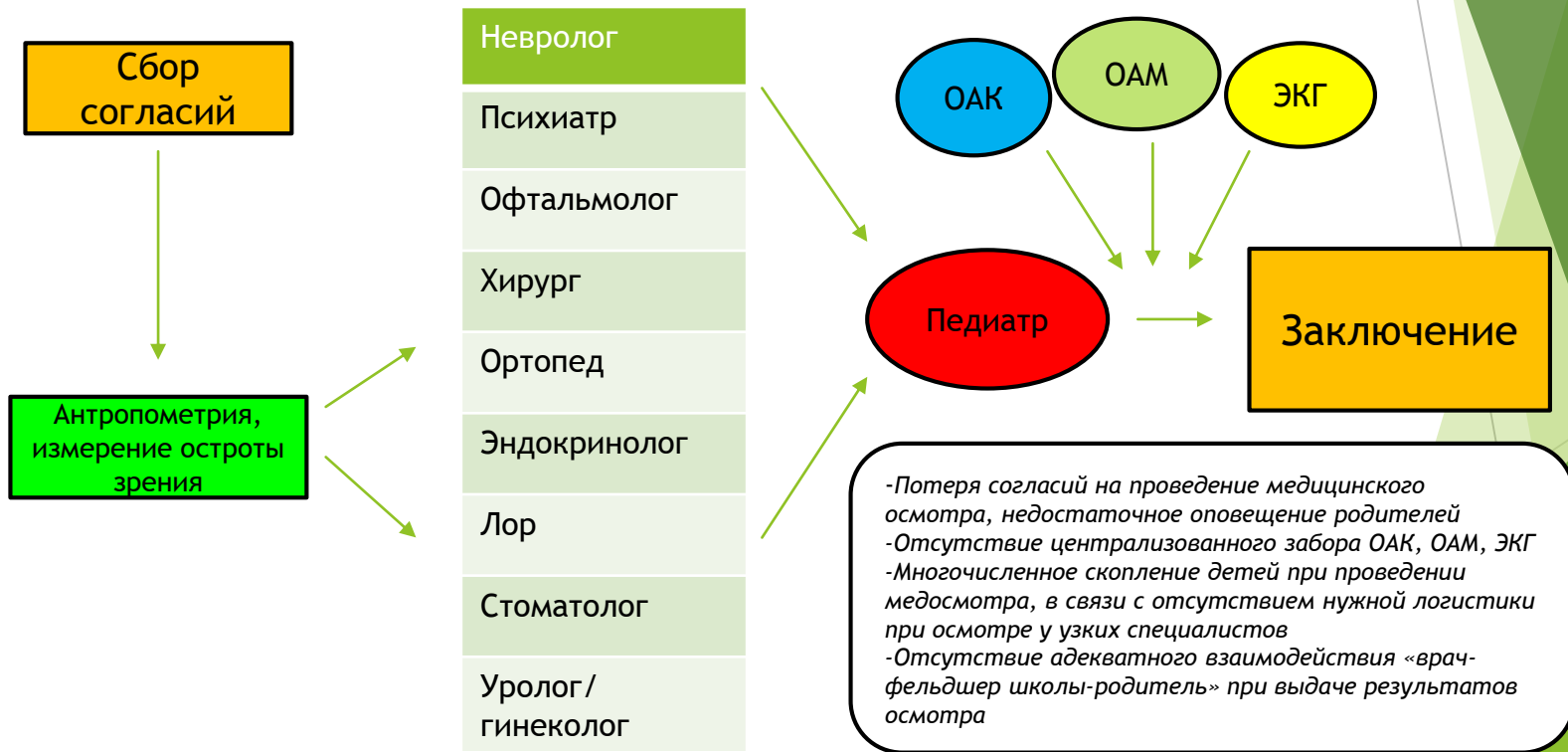
**«ЛИСТЫ ПРЕДЛОЖЕНИЙ»**

**Лист ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

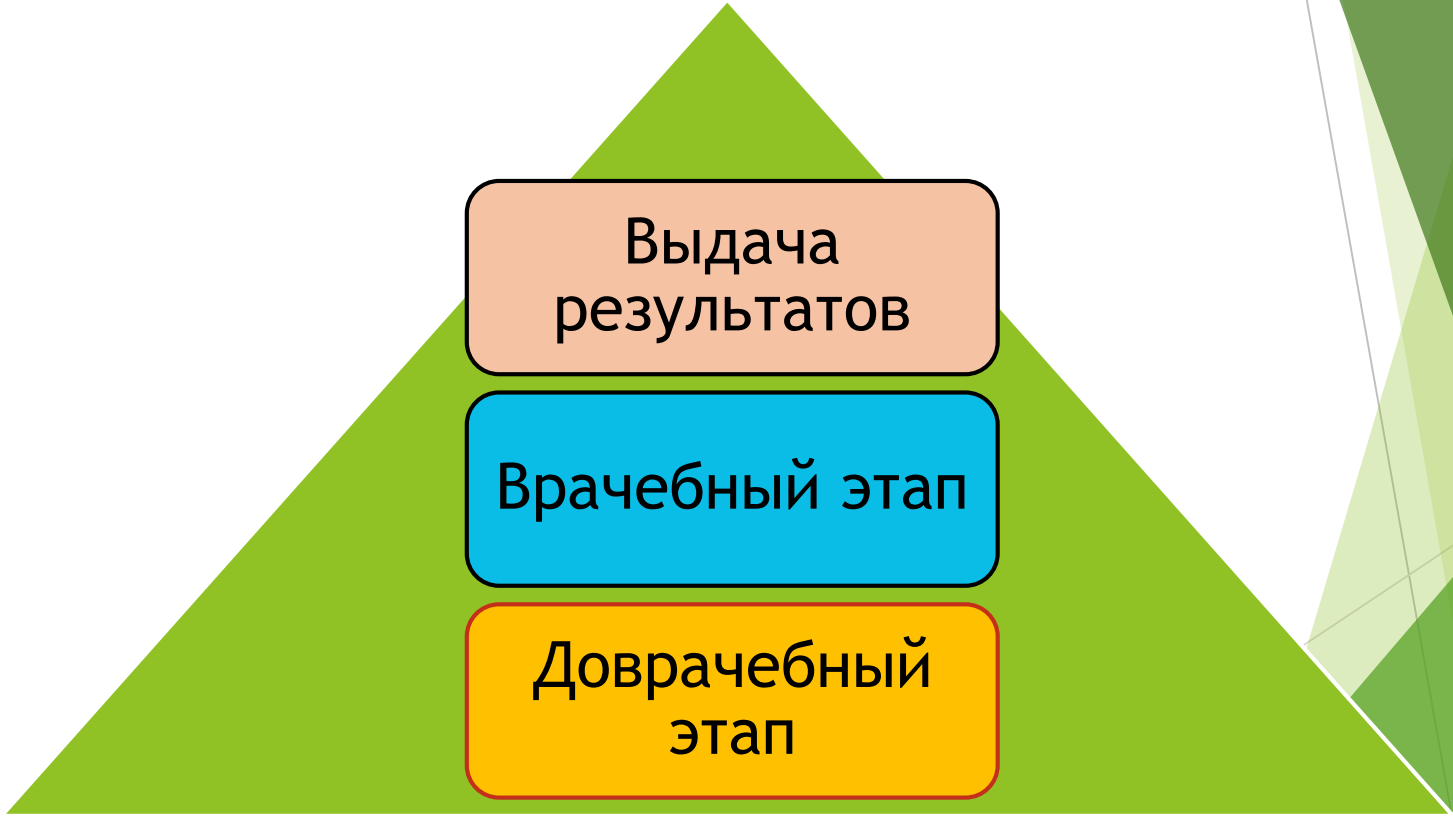
№ п/п	Наименование предложения	Дата предложения	Статус предложения	Участники реализации	Дата реализации
1	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
2	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
3	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
4	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
5	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
6	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
7	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		
8	Разработка специальной формы маршрутного листа	28.02.19	Решено		

# Карта потока создания ценности

(текущее состояние на 01.10.2018г. )



# Карта потока создания ценности



Выдача  
результатов

Врачебный этап

Доврачебный  
этап

# Карта потока создания ценности

## 1 этап доврачебный

Информирование законных представителей ребёнка и педагогов

Сбор информированных согласий

Антропометрия, оценка остроты зрения

Забор анализов на месте, проведение ЭКГ

ОАК, ОАМ

ЭКГ

**Длительность данного этапа:**

- антропометрия, оценка остроты зрения, забор анализов, ЭКГ - 1 день;
- сбор информированных согласий - 7 дней

## 2 этап врачебный

Осмотр узкими специалистами: невролог, психиатр, офтальмолог, хирург, ортопед, эндокринолог, лор, стоматолог, гинеколог/уролог

Осмотр врачом педиатром

Выдача заключения

Родителям, в случае их участия

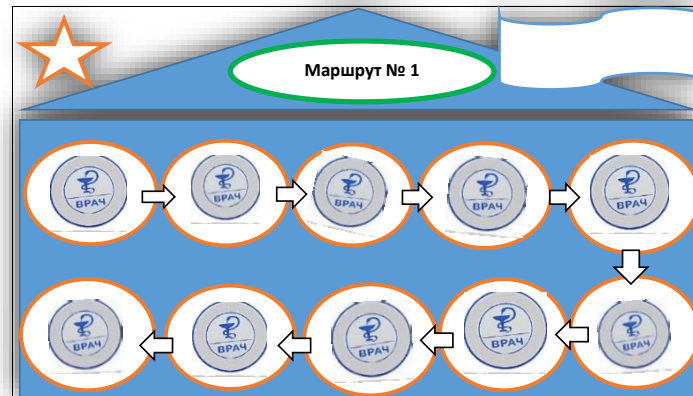
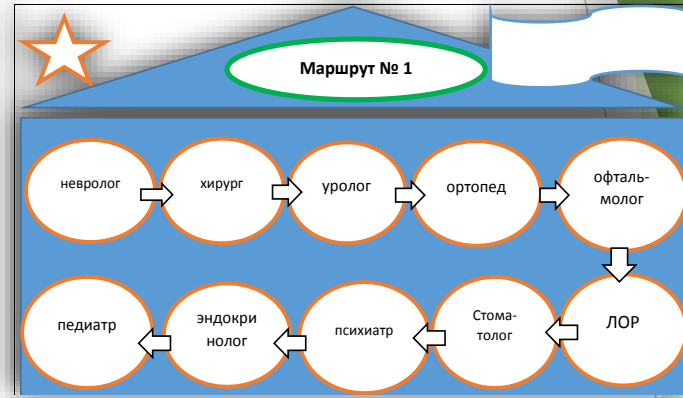
Выдача заключения на руки ребёнку

**Длительность данного этапа 2 дня (с учетом УЗИ)**

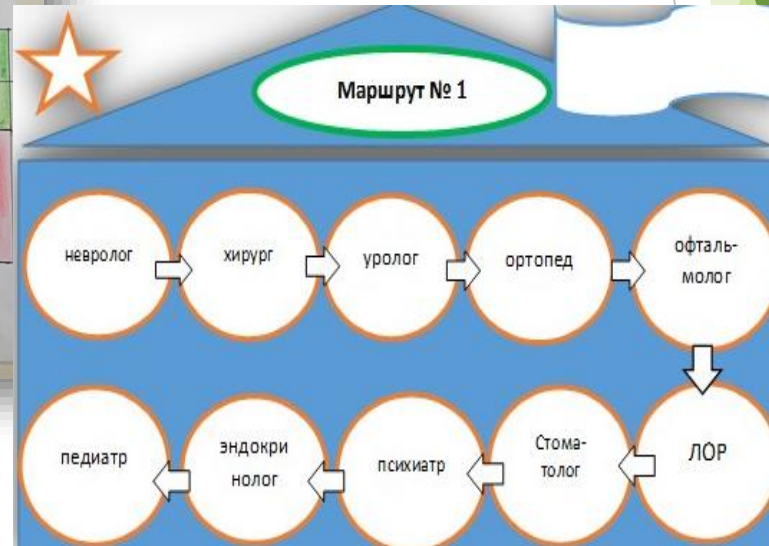


# Врачебный этап (узкие специалисты)

- ▶ Для данного этапа была разработана форма индивидуального маршрутного листа, ориентируясь по которому, ребёнок проходит узких специалистов, согласно очерёдности. 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!

