

ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №13»

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



Главный врач
ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 13»
Альберт Ришадович Зиганшин

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

В проект вступили во 2 квартале 2018 года терапевтическое и педиатрическое отделения.

– Завершено – 4 проекта.

1. Совершенствование **процесса диспансерного наблюдения** населения с хроническими неинфекционными заболеваниями.
2. Повышение удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи, за **счет оптимизации поводов обращений** (сов. МИАЦ) и устранения потерь времени.
3. Совершенствование процесса организации **профилактических осмотров детей в один год.**
4. **Распределение входящих потоков пациентов**, в том числе по неотложным состояниям

-В стадии реализации -8 проектов:

1. **Процесс снабжения лекарственными средствами**, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации.
2. Обеспечение выполнения **профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений.**
3. **Выравнивание нагрузки между сотрудниками** в процессе трудовой деятельности в одном рабочем помещении (детское и терапевтическое отделения)
4. Обеспечение амбулаторного **приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи.** (детское и отделение узких специалистов)
5. **Время добавления ценности на приеме** пациентов врачом (детское и терапевтическое отделения)



Мотивация сотрудников за активное участие в разработке, внедрения и реализации проектов «Новой модели медицинской организации» включает в себя (награждение Благодарственными письмами или Почетными грамотами от главного врача, размещение фотографий на «доске Почета»).



Согласно проведенному самоаудиту ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 13» соответствует 11 критериям из 22.

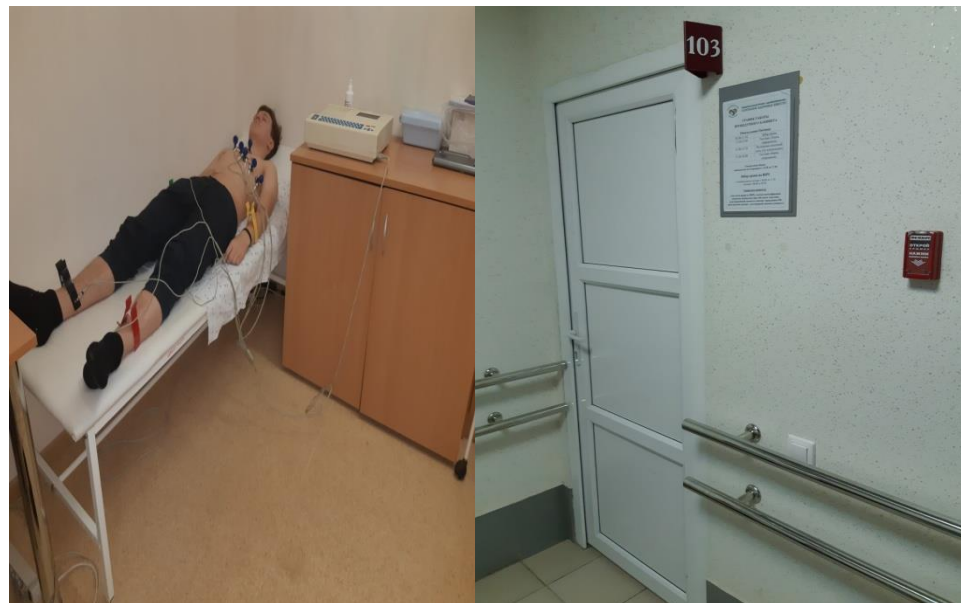
Критерий №1 Управление потоками пациентов

1.1 «Количество пересечений потоков при проведении диспансеризации, профилактических медицинских осмотров с иными потоками пациентов в поликлинике» - **критерий достигнут, количество пересечений 2**
Было - 5 пересечений (флюорография, КРВЗ, ЭКГ, процедурный кабинет, маммография)
Стало - 2 пересечения (флюорография, КРВЗ)



Проведенные мероприятия

1. Аппарат ЭКГ установлен в кабинете ОМП №209 (описание в день обращения)
2. Забор крови организован в кабинете №103
3. Выделены слоты для прохождения ЭГДС, маммографии в рамках диспансеризации.



Критерий №1 Управление потоками пациентов

1.2«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» (критерий не оценивается в медицинских организациях, в которых не предоставляются платные услуги) **критерий достигнут** .

Маршрутный лист в рамках предварительных, периодических медицинских осмотров

Проведенные мероприятия

1. Выдача маршрутного листа в доврачебном кабинете №113
- 2 . Выделено время приёма узкими специалистами пациентов на платной основе после основного приёма.

| Этаж, кабинет | Осмотр/ исследование |
|---|---|
| 1 этаж, кабинет 113 Пн – пт 8.00-16.00 | Оформление медицинской документации |
| 2 этаж, кабинет 209 Пн – пт 13.00-15.00 3 этаж кабинет 337 Пн – пт 15.00-16.00 | Электрокардиография |
| 1 этаж, кабинет 103 Пн – пт 12.00-13.00 | Процедурный кабинет |
| 3 этаж , кабинет 309 Пн , ср, пт 14.00 - 15.00 | Хирург , Офтальмолог, Невролог |
| 2этаж , кабинет 210 Пн 16.30 - 18.00 | Психиатр - нарколог |
| 2этаж , кабинет 217 Пн, вт, чт,пт 13.30, 13.45 Ср 12.30, 12.45 | Отоларинголог |
| 3этаж , кабинет 309 Пн, ср,пт 14.00 - 15.00 | Дерматолог |
| 2этаж , кабинет 204 Пн – пт10.30 - 11.30 | Гинеколог |
| 3этаж , кабинет 331 Вт 15.00-16.00 | УЗИ |
| 3 этаж, кабинет 348 | Забор анализов КДЛ |
| 1 этаж, кабинет 109 Пн – пт08.00-19.00 | Флюорография |
| 1 этаж, кабинет 110 Пн – пт12.00, 16.00, 18.00 | Маммография |
| 3 этаж, кабинет № 319 Вт 14.00, чт – 13.00 | ЭГДС |
| 2 этаж, кабинет 213 Пн – пт 08.00 – 17.00 | Врач-терапевт отделения профилактики |

Критерий №2 Качество пространства

2.1 Количество мест в зоне (зонах) комфортного ожидания для пациентов – критерий достигнут.

3 места на 271 посещение в смену - для взрослого населения

6 мест на 44 посещения в смену для детского населения



2.2 Организация системы навигации в медицинской организации – критерий достигнут

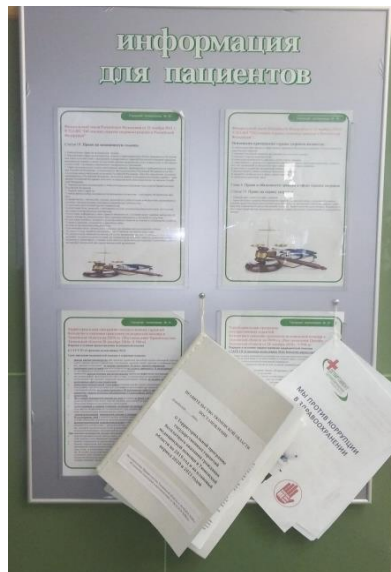
Проведён самоаудит сотрудниками поликлиники и сотрудниками ОНФ время принятия решения в точках ветвления маршрутов составило не более 30 секунд.



Критерий №2 Качество пространства

2.4 Организация системы информирования в медицинской организации Критерий достигнут

1. Стенды для информационных материалов размещены в доступном месте, с возможностью свободного доступа к сведениям, размещенных на данных стендах, для посетителей с целью ознакомления.
2. Информационные материалы структурированы в соответствии с тематическими блоками
3. Размещение информационных материалов осуществляется с использованием различных носителей информации: официальный Интернет сайт медицинской организации, информационные стенды, баннеры, буклеты, брошюры и пр.



ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №13"

625034 г. Тюмень, ул. Казачьи Луга, 9 корпус 1
Тел./факс (3452) 56-11-31/56-11-71
e-mail: gp13@med-to.ru

ПЛАНЫ ОТДЕЛЕНИЙ ПАЦИЕНТАМ УСПЕХИ РАСПИСАНИЕ КОНТАКТЫ ОТЗЫВЫ

Расписание приема врачей

Терапевтическое отделение Педиатрическое отделение Отделение узкой специализации

Режим работы поликлиники

| Отделение | Часы работы |
|--------------------------------------|---|
| Терапевтическое отделение | понедельник - пятница 8:00-20:00 |
| | суббота 9:00-16:00 |
| | воскресенье 9:00-12:00 (длительный прием) |
| Педиатрическое отделение | понедельник - пятница 8:00-20:00 |
| | суббота 9:00-16:00 |
| | воскресенье 9:00-12:00 (длительный прием) |
| Акушерско-гинекологическое отделение | понедельник - пятница 8:00-20:00 |

ГАУЗ ТО "Городская поликлиника №13"

625034 г. Тюмень, ул. Казачьи Луга, 9 корпус 1
Тел./факс (3452) 56-11-31/56-11-71
e-mail: gp13@med-to.ru

Терапевтическое отделение Акушерско-гинекологическое отделение Детское отделение Кадетский центр здоровья

ГЛАВНАЯ О ПОЛИКЛИНИКЕ ПАЦИЕНТАМ УСЛУГИ РАСПИСАНИЕ КОНТАКТЫ ОТЗЫВЫ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»
СОХРАНИМ ЗДОРОВЬЕ ВМЕСТЕ!

Миссия:
«Все наши знания и умения направлены на помощь пациентам для сохранения и восстановления здоровья на основе накопленного опыта и применения современных технологий»

Ценности



Городская поликлиника №13
Работает с 8 часов утра до 17 часов
Телефон «Городской поликлиники»
+7(3452) 56-40-45
Принимает запись с 10 часов с 08.00 до 17.00



Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

6.1 Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи - **критерий достигнут**.

Было

| № | Ф.И.О. врача | По предварительной записи | Без предварительной записи | Принято всего | % по предварительной |
|-----------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| Врач-акушер-гинеколог | | | | | |
| 1 | Кухарь Н.А. | 28 | 11 | 39 | 71,7 |
| 2 | Петухова Е.В. | 26 | 9 | 35 | 74,2 |
| 3 | Швецова А.Н. | 27 | 5 | 32 | 84,3 |
| 4 | Пузанова П.В. | 29 | 7 | 36 | 80,6 |
| 5 | Тренина И.В. | 15 | 5 | 20 | 75,0 |
| 6 | Орехова Т.В. | 17 | 8 | 25 | 68,0 |
| 7 | Пилипенко Л.Н. | 20 | 6 | 26 | 76,9 |
| | | | | | |
| | Итого | 162 | 51 | 213 | 76 % |

Стало

| № | Ф.И.О. врача | По предварительной записи | Без предварительной записи | Принято всего | % по предварительной |
|-----------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| Врач-акушер-гинеколог | | | | | |
| 1 | Кухарь Н.А. | 28 | 2 | 30 | 93,3 |
| 2 | Петухова Е.В. | 25 | 1 | 26 | 96,1 |
| 3 | Швецова А.Н. | 26 | 2 | 28 | 92,8 |
| 4 | Пузанова П.В. | 28 | 3 | 31 | 90,3 |
| 5 | Тренина И.В. | 16 | 1 | 17 | 94,1 |
| 6 | Орехова Т.В. | 17 | 1 | 18 | 94,4 |
| 7 | Пилипенко Л.Н. | 19 | 2 | 21 | 90,4 |
| | | | | | |
| | Итого | 159 | 12 | 171 | 92.9 % |

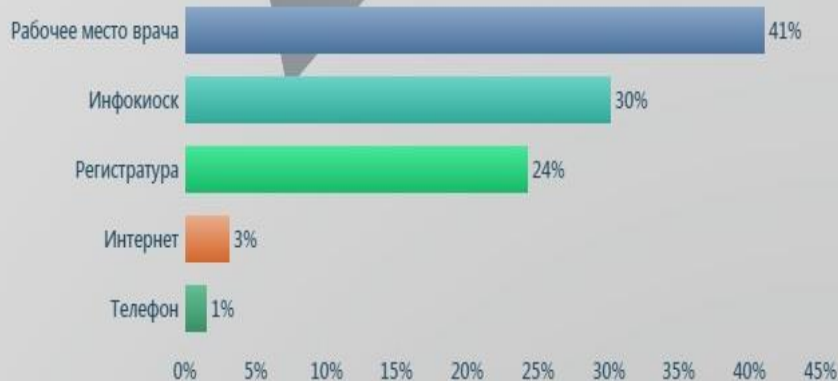
Открыт кабинет неотложной помощи в акушерско-гинекологическом отделении , приём ведёт акушерка с 8:00 до 20 :00

Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

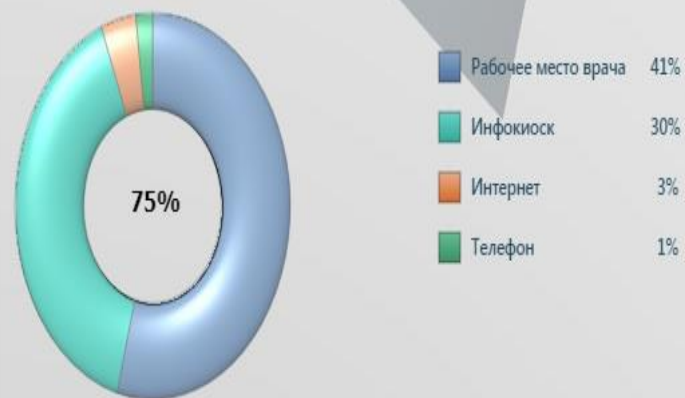
6.2 Обеспечение удаленной записи на прием в медицинские организации - критерий достигнут.

ИСТОЧНИКИ ЗАПИСИ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Процентное соотношение источников записи



Доля дистанционной записи на приём



Доля удалённой записи на приём минуя регистратуру составило 75 %

Критерий № 6 Доступность медицинской помощи

6.3 Обеспечение выполнения профилактического осмотра и (или) первого этапа диспансеризации взрослого населения за минимальное количество посещений – критерий достигнут.

Процесс прохождения медицинского осмотра по ДВН/ПО сокращен :было 5 посещений ,стало 3 посещения.

Для пациентов данных групп населения:

- выделен отдельный процедурный кабинет для забора крови,
- организован кабинет ЭКГ в ОМП;
- выделено отдельное время в кабинете маммографии, ЭГДС;
- выделены слоты для заключения терапевта в рамках диспансеризации (у участковых по 1 слоту по 15 минут и выделение диспансерных дней, у терапевта ОМП выделены слоты ежедневно с 8-16 час.)



Критерий № 3 Управление запасами

3.1 Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами от склада поставщика до медицинской организации

3.2 Процесс снабжения лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и прочими материалами и их расходования в медицинской организации осуществляется по принципу «точно вовремя»

Критерий достигнут, внедрён «канбан»

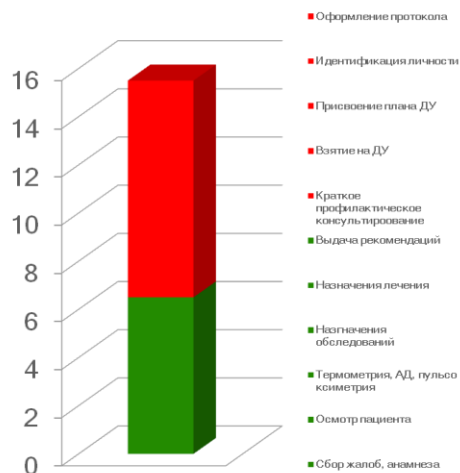
Уровень запасов не превышает недельную норму расходования (для кабинетов врачебного приема, процедурных, перевязочных, кабинетов забора биоматериала), что соответствует целевому значению показателя



Критерий № 4 Стандартизация процессов

4.3 Время добавления ценности на приеме пациентов врачом-критерий достигнут.

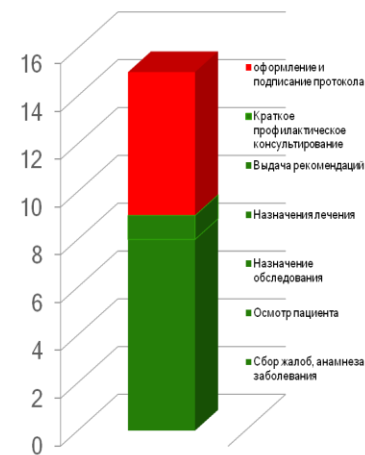
1. Перераспределение нагрузки между врачом и медицинской сестрой
2. Внедрение системы 5с



БЫЛО:

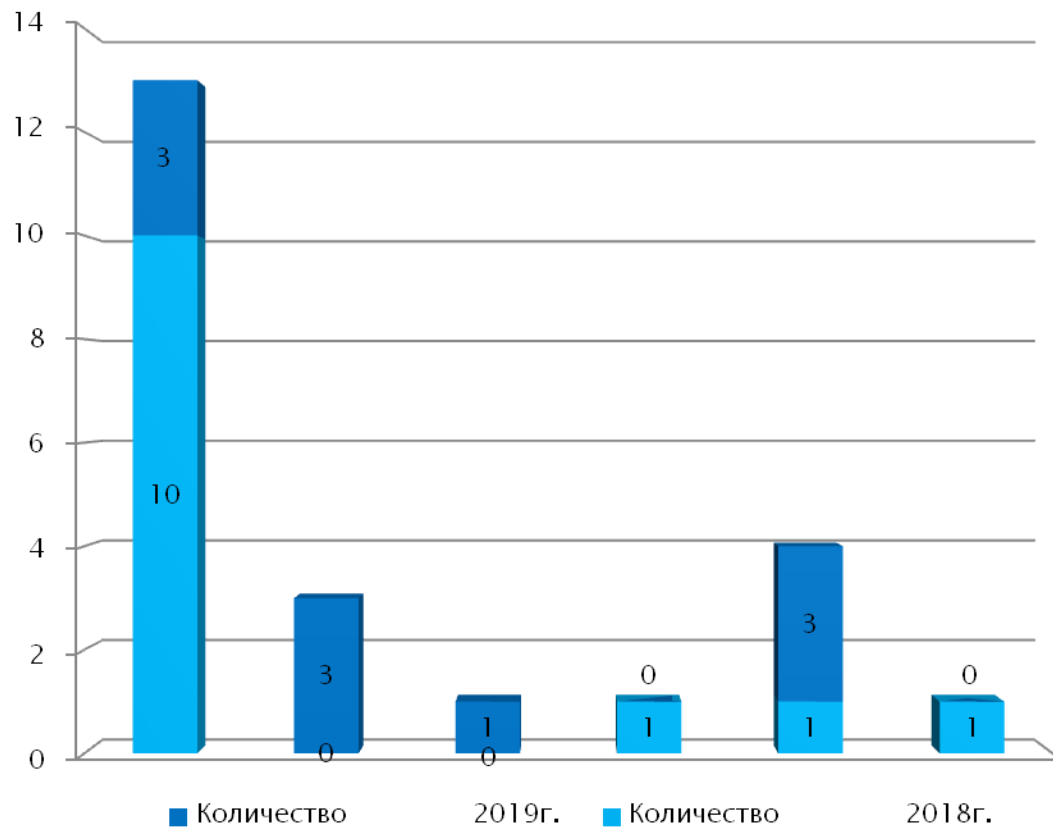


СТАЛО:



Критерий №5 Качество медицинской помощи

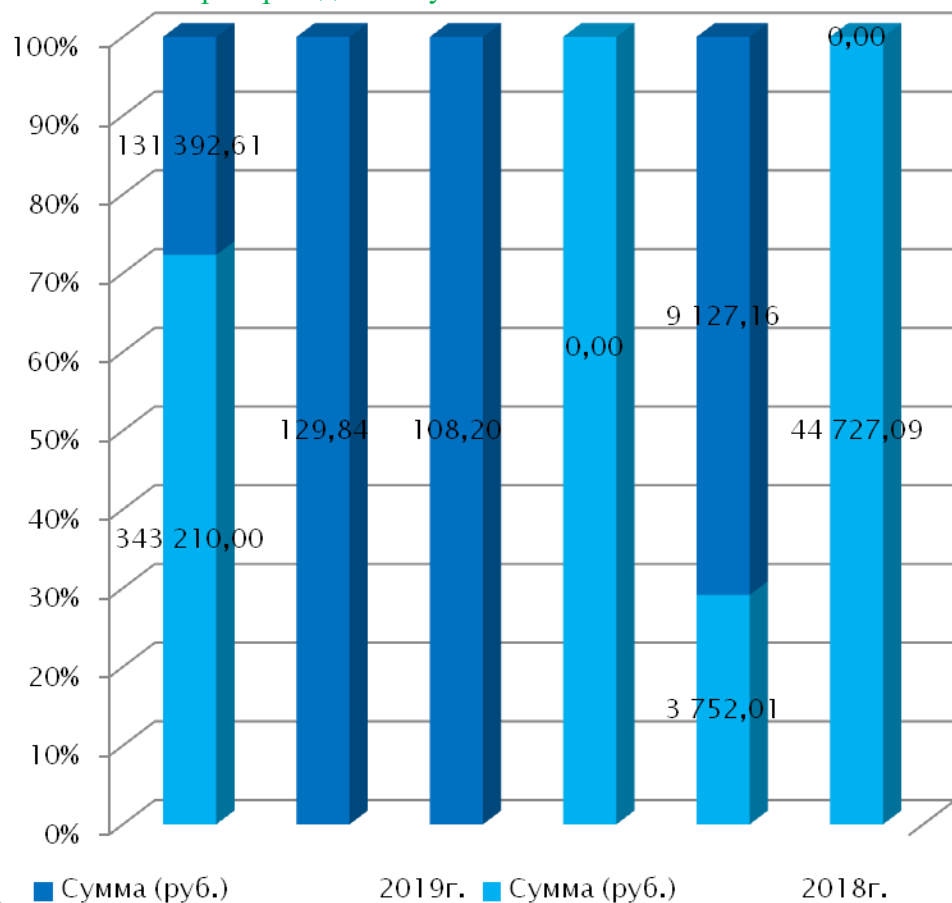
5.1 Количество штрафов/удержаний /снятий , взысканных страховыми мед. организациями по результатам МЭК, ЭКМП.



| № п/п | Причина штрафа за 10 месяцев | Количество 2018г. | Количество 2019г. |
|-------|---|-------------------|-------------------|
| 1 | Несоответствие данных реестра счетов данным первичной медицинской документации п. 4.6. | 10 | 3 |
| 2 | Некорректное применение тарифа, требующее его замены по результатам экспертизы п. 4.6.1 | 0 | 3 |
| 3 | Включение в счет на оплату мед.помощи при отсутствии в мед.документации сведений, подтверждающий факт оказания мед. застрах. лицу п.4.6.2 | 0 | 1 |
| 4 | Неисполнение целевых показателей 1 критерия результативности деятельности медицинской организации п.1.2.1 | 1 | 0 |
| 5 | Нарушение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи п.1.1.3 | 1 | 3 |
| 6 | Дефекты мед.помощи/нарушения при оказании мед.помощи п.3.2.5 | 1 | 0 |
| | | 13 | 10 |

Критерий №5 Качество медицинской помощи

5.2 Сумма штрафов/удержаний /снятий, взысканных страховыми мед. организациями по результатам МЭК, ЭКМП – критерий достигнут



| № п/п | Причина штрафа за 10 месяцев | Сумма (руб.) 2018г. | Сумма (руб.) 2019г. |
|-------|---|---------------------|---------------------|
| 1 | Несоответствие данных реестра счетов данным первичной медицинской документации п. 4.6. | 343 210,00 | 131 392,61 |
| 2 | Некорректное применение тарифа, требующее его замены по результатам экспертизы п. 4.6.1 | 0,00 | 129,84 |
| 3 | Включение в счет на оплату мед.помощи при отсутствии в мед.документации сведений, подтверждающий факт оказания мед. застрах. лицу п.4.6.2 | 0,00 | 108,20 |
| 4 | Неисполнение целевых показателей 1 критерия результативности деятельности медицинской организации п.1.2.1 | 12 506,71 | 0,00 |
| 5 | Нарушение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи п.1.1.3 | 3 752,01 | 9 127,16 |
| 6 | Дефекты мед.помощи/нарушения при оказании мед.помощи п.3.2.5 | 44 727,09 | 0,00 |
| | | 404 195,81 | 140 757,81 |

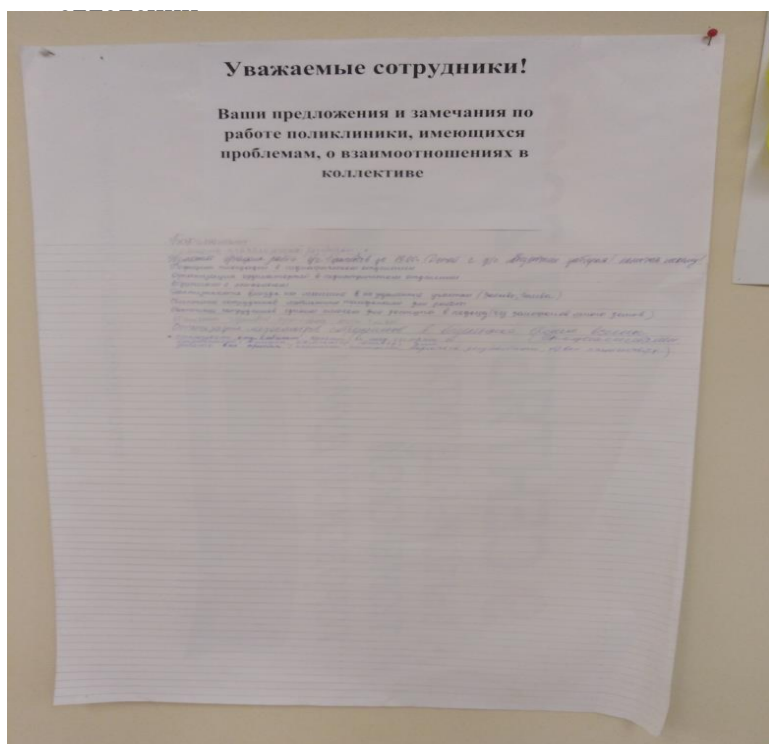
Сумма штрафов в сравнении с предыдущим годом снизилась в 3 раза.

Критерий № 7 Вовлеченность персонала в улучшения процессов

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

Работает система подачи предложений от сотрудников . За 2019 г было принято 7 предложений , реализовано 2 :

- 1 Принят в штат психолог
- 2 Выделен кабинет неотложной помощи в педиатрическом



- На площадке ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России «Технологии бережливого производства в здравоохранения» обучено 5 руководителей
- обучение сотрудников поликлиники специалистами РЦПМСП в МО.
- в проекты вовлечено 69 специалистов МО.

Критерий № 8 Формирование системы управления

8.1 Визуальное управление процессами

Отображаются показатели текущей деятельности медицинской организации, необходимые для принятия руководителем медицинской организации (заместителями руководителя) управленческих решений в отношении безопасности, качества, достижения плановых показателей, финансовых затрат, корпоративной культуры (SQDCM)



Критерий № 9 Эффективность использования оборудования

9.1 Производственная нагрузка оборудования – критерий достигнут

Мероприятия, проведённые для повышения эффективности оборудования

- Разработаны алгоритмы работы на оборудовании
- Имеется график ремонтно – предупредительных работ на год
- Разработаны регламенты технического обслуживания оборудования
- Разработан рабочий стандарт обслуживания оборудования

| № п/п | Инв.№ | Наименование | Балансовая стоимость, руб | Амортизация (Износ), руб | % Износа | Количество исследований за 6 мес. 2019г. |
|-------|----------|---|---------------------------|--------------------------|----------|--|
| 1 | 01310274 | Колонофиброскоп CF-EL OLYMPUS с галогенным осветителем CLK-4 (Япония) | 995916,00 | 995916,00 | 100 | 56 |
| 2 | 01310582 | ЛОР-установка MEDICENTER Classic НФП биос (РФ) | 2661105,00 | 2661105,00 | 100 | 2905 |
| 3 | 01310584 | Маммограф Маммо Р (РФ) | 2075006,00 | 2075006,00 | 100 | 3192 |
| 4 | 01310701 | Рабочая станция врача-гинеколога с видеокольпоскопом III MV и комп прогр LeiseCap | 1189791,00 | 1189791,00 | 100 | 295 |
| 5 | 01310749 | УЗИ аппарат Тошиба Nemio XG МК-З*(Япония) | 6201000,00 | 6201000,00 | 100 | 4937 |
| 6 | 01310770 | Цистофиброскоп Olympus URF-P3 с галогеновым осветителем CLK4 (Япония) | 1285386,00 | 1285386,00 | 100 | 4 |
| 7 | 01310817 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония) | 1284343,00 | 1284343,00 | 100 | 189 |
| 8 | 01310818 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония) | 1284343,00 | 1284343,00 | 100 | 192 |
| 9 | 01310819 | Эзофагогастродуоденофиброскоп с ком.инстр и помпой GIF-XQ40LYMPUSc галог.осв (Япония) | 1284343,00 | 1284343,00 | 100 | 183 |
| 10 | 01310952 | Система мониторинга ЭКГ и артериального давления "Астрокорд-холтер" (США) | 4208211,00 | 4208211,00 | 100 | 54 |
| 11 | 01310953 | Система ЭЭГ с опцией цифрового видео 32 канала nicolet One(США) | 2793618,00 | 2793618,00 | 100 | 5 |
| 12 | 01311311 | Эндоскопическое оборудование с принадлежностями работает с 09.2018: -Видеоколоноскоп "ПЕНТАКС" УС-380LКр с принадлежностями -Видеоколоноскоп "ПЕНТАКС" Et-290Кр с принадлежностями | 3400740,59 | 242910,06 | 7,1 | 53 175 |
| 13 | 01370213 | Ультразвуковой сканер "Аloka SSD-4000" в комплекте с датчиками | 2207646,00 | 2207646,00 | 100 | 5719 |
| 14 | 01370244 | Диагностическая рентгенографическая установка DIRA-RC | 5235313,00 | 5235313,00 | 100 | 3841 |
| 15 | 01380221 | Флюорограф малодозовый цифровой сканирующий с рентгенозащитной кабиной ФМцс-"ПроСкан" | 2292368,00 | 2292368,00 | 100 | 6609 |

Интересные, удачные решения и достижения

1. Внедрены в работу поликлиники успешные практики других МО:

- наблюдение пациентов трудоспособного возраста с ХНИЗ в поликлинике
- маршрутизация пациентов с онкологической патологией.

2. Завершены проекты:

- профилактический осмотр детей первого года жизни
- распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным состояниям
- оптимизация поводов обращения в поликлинику

3. Проводится работа с населением (анкетирование, Независимая оценка качества медицинской помощи на сайте МО, сбор отзывов и предложений (ящик главного врача, электронная почта, сайт МО, лист предложений по работе поликлиники расположенный на первом этаже).

В течении пяти лет приписное население обслуживаемой территории поликлиники №13 увеличилось на 64 %.

Согласно приказа МЗ РФ от 07.03.2018 г №92н «о утверждении положения об организации оказания ПМСП детям», по результатам проведённого внутреннего аудита запланированы следующие мероприятия на 2020 год:

- Внутренняя перепланировка кабинетов неотложной помощи (фильтров) и зала ожидания в детском поликлиническом отделении

- Перераспределение помещений и кабинетов между отделением клинической лаборатории и отделением педиатрии для организации кабинетов приёма узких специалистов

- Внутреннее перемещение кабинетов дневного стационара и отделения реабилитации и восстановительного лечения с целью рационального использования площадей и улучшения условий навигации

- Модернизация регистратуры для приёма взрослого населения

- Организация работы кабинета дежурного педиатра



*Спасибо за
внимание!*