

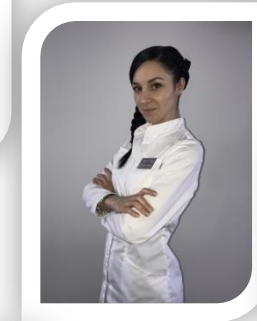
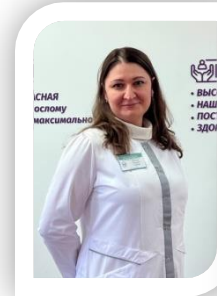
# ***Организация процесса направления пациентов на медико-социальную экспертизу***

*Руководитель проекта:  
Тимирова Лариса Рафаиловна,  
руководитель службы по контролю  
качества оказания медицинской помощи  
взрослому населению*

Проект ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17»

# Команда проекта:

- **Руководитель проекта:** Тимирова Лариса Рафаиловна, руководитель службы по контролю ОМП ВН
- **Члены рабочей группы проекта:**
- Маркина Елена Вячеславовна, заместитель главного врача
- Андреева Ольга Владимировна, заведующий отделением реабилитации
- Глебова Наталия Олеговна, заведующий сектором медицинской аналитики и статистики
- Тедеева Зарина Вильгельмовна, заведующий терапевтическим отделением № 1
- Гусева Татьяна Сергеевна, заведующий терапевтическим отделением № 2
- Мазур Екатерина Григорьевна, заведующий терапевтическим отделением № 3
- Азизов Сахават Бахарчиевич, заведующий ОПСМСП № 1
- Шашова Наталья Леодидовна, врач общей практики



# Паспорт проекта

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ ТО ГП № 17  
Е.Н. Неверова

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель РЦ ПМСП  
В.А. Щуплецова

## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта:

**Заказчик процесса:** Главный врач ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №17» Неверова Елена Николаевна, амбулаторные пациенты.

**Владелец процесса:** Тимирова Лариса Рафаиловна, руководитель службы по контролю качества оказания медицинской помощи взрослому населению.

**Периметр процесса:** взрослая поликлиника ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17».

**Процесс:** направление пациентов на медико-социальную экспертизу.

**Границы процесса:** **Начало:** обращение пациента с II-IV степенью выраженности стойких нарушений функций организма. **Окончание:** направление документов в Бюро медико-социальной экспертизы.

**Руководитель проекта:** Тимирова Лариса Рафаиловна, руководитель службы по контролю ОМП ВН.

### Команда проекта:

Маркина Елена Вячеславовна, заместитель главного врача  
Андреева Ольга Владимировна, заведующий отделением реабилитации  
Глебова Наталия Олеговна, заведующий сектором медицинской аналитики и статистики  
Гусева Татьяна Сергеевна, заведующий терапевтическим отделением № 2  
Тедеева Зарина Вильгельмовна, заведующий терапевтическим отделением № 1  
Мазур Екатерина Григорьевна, заведующий терапевтическим отделением № 3  
Азизов Сахават Бахарчиевич, заведующий ОПСМСП № 1  
Шашова Наталья Леонидовна, врач общей практики

## 2. Обоснование выбора

**Ключевой риск:** несвоевременное получение льгот и пенсионных выплат.

### Обоснование:

- ✓ Наличие ошибок при оформлении направлений 088/у-06.
- ✓ Возврат пациента в поликлинику для дообследования.
- ✓ Несвоевременное направление документов в Бюро МСЭ.

## 3. Цели и плановый эффект:

### Наименование показателя

Наименование показателя	Единица измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
Дефекты при оформлении направлений 088/у-06	%	1,0	0,0
Полнота обследования при направлении на МСЭ	%	85	100
Сроки направления в Бюро МСЭ при повторном освидетельствовании	день	85	не более 30

## 4. Ключевые события проекта:

**Старт проекта:** дата утверждения паспорта проекта – 03.10.2022

**Диагностика и разработка целевого состояния процесса:** 26.09.2022-15.11.2022

**Разработка карты текущего состояния процесса:** 26.09.2022-30.10.2022

**Анализ и оценка текущего состояния процесса:** 26.09.2022-15.10.2022

**Разработка карты целевого состояния процесса:** 31.10.2022-11.11.2022

**Разработка плана реализации проекта:** 31.10.2022-15.11.2022

**Совещание kick-off по защите подходов оптимизации процесса:** 16.11.2022

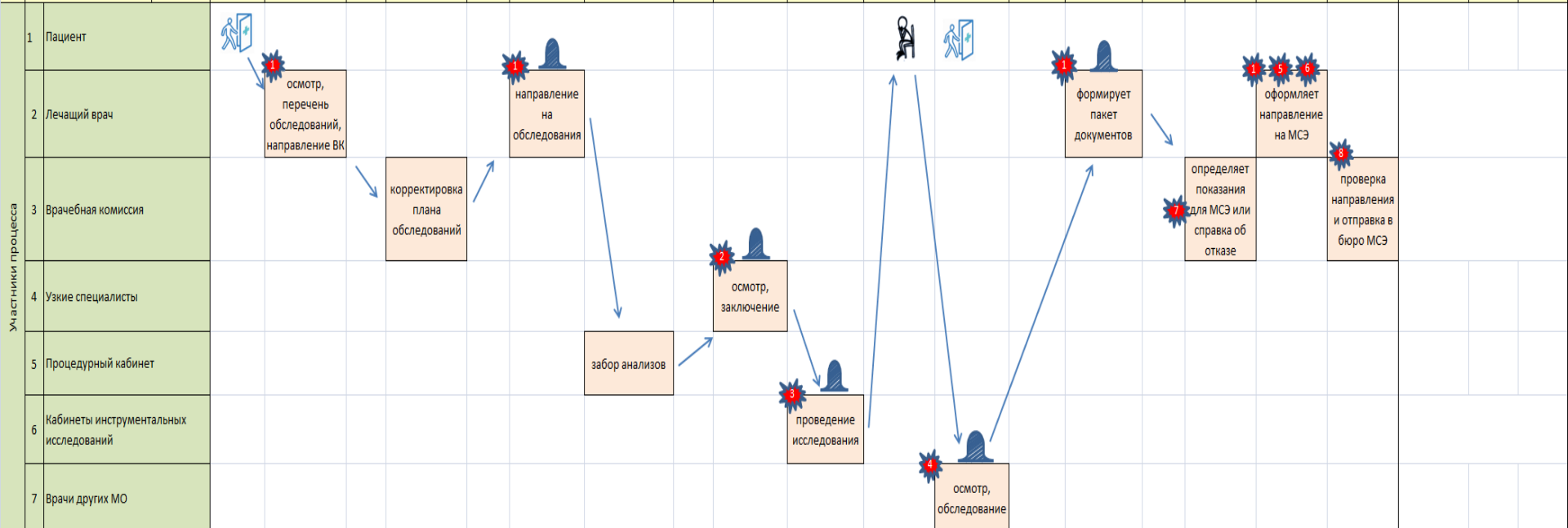
**Внедрение улучшений:** 17.11.2022-24.02.2023

**Анализ и оценка достижения целевых показателей проекта:** 27.02.2023-20.03.2023

**Закрытие проекта:** 20.03.2023

# Карта потока создания ценностей. Текущее состояние

Время процесса		1	2	3	5	6	6	7	8	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Сумма времени	Сумма времени min	Сумма времени max
		Время действия	min	10		25		10	5		10	15		15		10		25	120	25	270 мин	34 дня 5 часов 5 мин
	max	15		35		15	10		15	60		20		15		35	180	30	430 мин			
Время перемещения	min	0		0		0	5		0	0		0		0		0	0	0	0	5 мин		
	max	0		0		0	10		0	0		0		0		0	0	0	0	10 мин		
Время ожидания	min	0	15			3 дня		5	14 дн			14 дней	0	3 дня		15		0	0	34 дня 30 мин	5 мин	50 мин
	max	0	1 день			10 дней		30	30 дн			30 дней	0	10 дней		1 день		0	0	82 дня 30 мин		

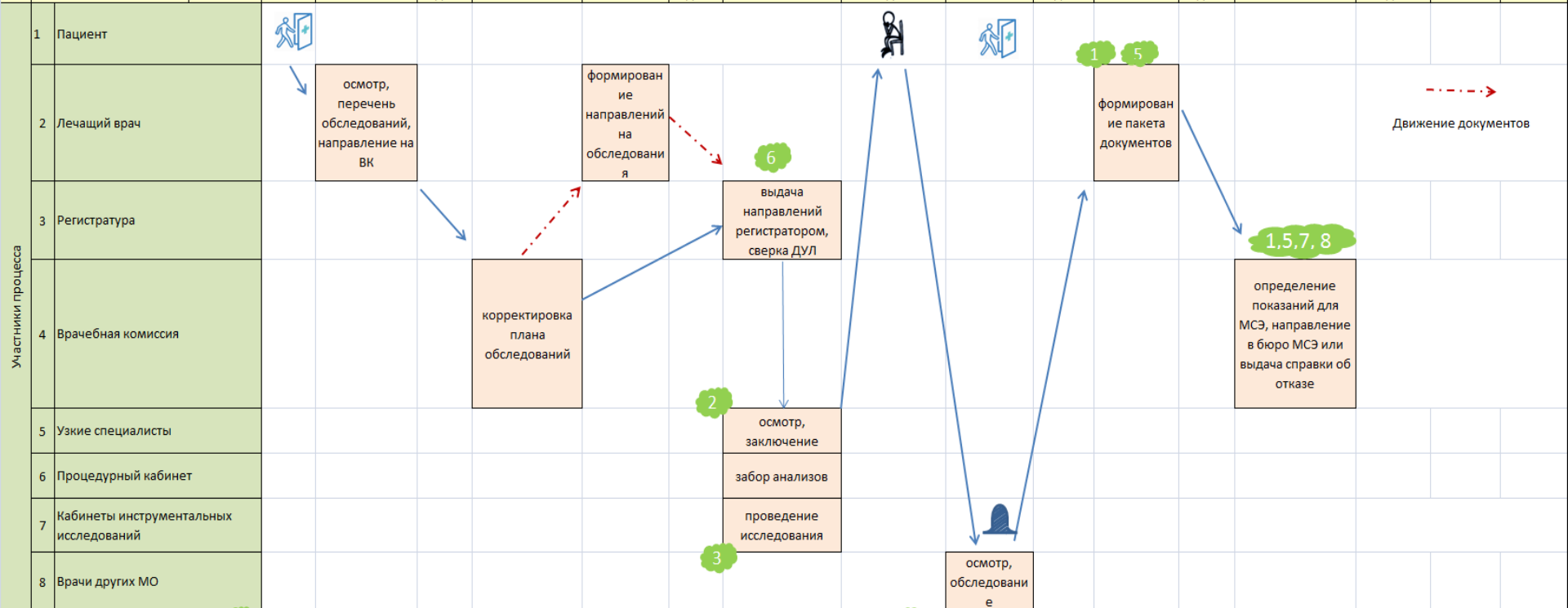


- 1** длительное ожидание записи на приём (низкая доступность участковых врачей-терапевтов)
- 2** низкая доступность врачей узких специальностей
- 3** длительное ожидание инструментальных исследований, в частности УЗИ
- 4** отсутствие записи на приём к врачам других медицинских организаций
- 5** высокая нагрузка на участковых врачей, нет выделенного времени для оформления на МСЭ во время приёма
- 6** ошибки при формировании направления на МСЭ

- 7** возвраты для дообследования пациента
- 8** возвраты на доработку при допуске ошибок в направлении

# Карта потока создания ценностей. Целевое состояние

Время процесса		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Сумма времени	Сумма времени min	Сумма времени max
		min	max	min	max	min	max	min	max	min	max	min	max	min	max		
Время действия	min		10		25	10		35	0	15		60		25	180	15 дн.	28 дн.
	max		15		35	15		85	0	20		90		35	295		
Время перемещения	min		0		0	0		5	0	0		0		0	5	13 часов	5 часов
	max		0		0	0		30	0	0		0		0	30		
Время ожидания	min			15			1 день		14 дней		10 час		15		15 дн. 10 час 30 мин	35 мин	25 мин
	max			1 день			5 дней		20 дней		1 день		1 день		28 дней		



- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | укомплектование участков врачами-терапевтами   | 6 | сверка документов регистратором                              |
| 2 | ведение системы мультиталона   | 7 | закрепление дополнительных функций за врачом-терапевтом ОМСП |
| 3 | выделение слотов к узким специалистам и инструментальным исследованиям для МСЭ по субботам | 8 | ведение ставки врача-терапевта сектора по УК и БМП           |
| 5 | оборудование рабочего места врача для работы вне рамок приёма                              |   |  |

# Анализ коренных причин методом 5 «Почему»

Несвоевременное направление документов в Бюро МСЭ

Почему?

Не отслеживается дата очередного освидетельствования

Почему?

Высокая нагрузка на участковую службу

Почему?

Недостаточная укомплектованность участковыми врачами-терапевтами

Почему?

Привлечение врачей-терапевтов для оказания неотложной помощи пациентам с НКИ

Почему?

Отсутствует выделенное время на приём для оформления направлений на МСЭ

Отсутствует возможность оформления документов на МСЭ вне времени приёма

Почему?

Не организовано рабочее место врача для работы с документами за рамками приёма

Не полное обследование для МСЭ

Почему?

Не направили на обследование по сопутствующим заболеваниям

Почему?

План обследований врачом разработан не в полном объёме

Почему?

Не проведена сверка с перечнем обследований по приказам

Почему?

Отсутствует взаимодействие узких специалистов с участковым врачом-терапевтом

Почему?

Длительные сроки прохождения обследования

Нет доступной записи к специалистам сторонних МО

Почему?

Повторные направления на обследование

Почему?

Не верно определена очередность направлений на обследования

Почему?

Превышение сроков действительности результатов обследований

Почему?

Возвраты направлений 088/у-06 для доработки

Почему?

Ошибки внесения данных ДУЛ

Почему?

Не проведена сверка ДУЛ с данными в медкарте и заявлении

Почему?

Пациенты идут на приём минуя регистратуру

Почему?

Наличие дефектов при оформлении направлений 088/у-06

Смена данных ДУЛ

# Пирамида проблем



# План мероприятий

№	Описание проблемы	Мероприятия	Ответственные	Срок исполнения	Ожидаемый Эффект
1.	Высокая нагрузка на участковую службу вследствие недоукомплектованности участков врачами-терапевтами	Сокращение количества выездных бригад неотложной помощи и перевод врачей-терапевтов на участки	Заместитель главного врача Маркина Е.В. И.о. заведующего отделением неотложной помощи Аллахвердиева П.А.	До 18.11.2022	Увеличение доступности записи к врачам-терапевтам. Сокращение времени ожидания записи на приём
2.	Не организовано рабочее место врача для работы с документами за рамками приёма	Оборудовать рабочее место врача вне кабинетов приёма	Начальник ИХО Воронова Е.Н. Начальник ОМО Глебова Н.О.	До 01.12.2022	Увеличение времени работы с документами
3.	Не полное обследование пациента для МСЭ. Превышение сроков действительности и результатов обследования	Разработка порядка/алгоритма направления на МСЭ	Руководитель службы по КК ОМП ВН Тимирова Л.Р.	До 31.12.2022	Упорядочение маршрута при формировании документов на МСЭ, обеспечение взаимодействия врачей.
4.	Низкая доступность врачей узких специальностей	Внедрение мультиталона для пациентов, направляемых на МСЭ	Начальник ОМО Глебова Н.О. Заведующий ОМСП Андреева О.В.	До 30.04.2023	Увеличение доступности врачей узких специальностей, снижение времени ожидания записи
5.	Наличие дефектов при оформлении направлений	Сверка ДУЛ с данными в паспорте при обращении в регистратуру. Проведение учебы с регистраторами	Старший регистратор Пташкина А.А.	До 31.12.2022	Исключение дефектов при оформлении направлений




# План мероприятий

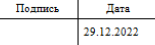
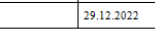
№	Описание проблемы	Мероприятия	Ответственные	Срок исполнения	Ожидаемый эффект
6.	Длительное ожидание УЗИ	Выделение слотов к узким специалистам и на обследования для МСЭ по субботам	Заведующий диагностическим отделением Крохина Г.П.	До 01.12.2022	Повышение доступности УЗИ
7.	Ошибки при формировании направления на МСЭ лечащим врачом	Введение ставки врача-терапевта сектора по контролю качества с возложением обязанностей по проверке направлений в Бюро МСЭ	Заместитель главного врача Маркина Е.В. Начальник отдела управления персоналом Попова О.А.	До 12.02.2023	Снижение количества возвратов направлений для доработки
8.		Проведение обучающих семинаров с врачами с разбором ошибок в направлениях на МСЭ	Руководитель службы по КК ОМП ВН Тимирова Л.Р.	Ежемесячно	
9.	Возвраты пациентов на дообследование	Закрепление обязанностей по формированию документов на МСЭ за врачом-терапевтом отделения медико-социальной помощи	Заведующий отделением МСП Андреева О.В.	До 12.02.2023	Снижение количество возвратов пациентов на дообследование

# Проведенные мероприятия

- ❖ Терапевтические участки укомплектованы врачами-терапевтами
- ❖ Оборудованы рабочие места для врачей при работе с документами вне времени приёма
- ❖ Разработан СОП «Порядок оформления направления на МСЭ»
- ❖ Введена ставка врача-терапевта в сектор по УК и БМП
- ❖ Закреплена обязанность по формированию документов на МСЭ за врачом-терапевтом отделения МСП
- ❖ Разработана система мультиталона для пациентов, находится на стадии доработки и внедрения

	ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №17» г. Тюмень		
	СМК	Стандартная операционная процедура Порядок оформления направления на МСЭ	Идентификационный номер 09.94.002
	Издание № 1	Введен в действие: 29.12.2022	Стр. 1 из 3

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 17»  
Е.Н. Назарова  
29.12.2022г.

Документ	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработан	Руководитель службы КК ОМП ВН	Тимонова Л.Р.		29.12.2022
Согласован	Заведующий сектором по УК и БМП	Рязанова Т.Г.		29.12.2022

№	Область применения	Взрослая поликлиника. Временная комиссия.
1.	Область применения	Взрослая поликлиника. Временная комиссия.
2.	Цель внедрения	Обеспечение своевременного направления пациентов на медико-социальную экспертизу
3.	Участники процесса	Врачи-терапевты, врачи-специалисты, Председатель врачебной комиссии
4.	Показания применению	Порядок оказания медицинской помощи внутри МО
5.	Оснащение	Персональный компьютер
6.	Нормативные ссылки	1. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении перечня составов и деятельности врачебной комиссии медицинской организации». 2. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.06.2021 № 402н и приказа Министерства здравоохранения РФ от 10.06.2021 № 631н «Об утверждении перечня медицинских обследований, необходимых для получения клинико-функциональных данных в зависимости заболевания, в целях проведения медико-социальной экспертизы».



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**