

Федеральный пилотный проект «Бережливая поликлиника»

В новейшей истории здравоохранения вопросы качества и доступности оказания медицинской помощи являются приоритетными, очереди и время пребывания пациента в поликлинике требуют проведения глубокого анализа и изменения подходов к организации труда с целью создания комфортного пребывания для пациентов в поликлинике, без нервов и очередей.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения РМ "Республиканская клиническая больница №5" с 04.05.2017 года начала внедрение бережливых технологий, с использованием инструментов бережливого производства на базе поликлиники, расположенной по адресу ул. Ярославская 2А. Реализация проекта превратилась в «фабрику технологий».

В поликлинике реализуются три направления Федерального Проекта «Бережливая поликлиника»:

Открытая регистратура - оптимизация распределения потоков пациентов к специалистам в условиях многопрофильной поликлиники.

Неотложная медицинская помощь-совершенствование процесса оказания неотложной медицинской помощи взрослому населению.

Внеочередной пациент - оптимизация организации приема пациентов обратившихся без предварительной записи.

Для выполнения задач и целей проекта разработаны "**дорожная карта**" и **тактический план реализации проекта.**

Первое направление - организация Открытой регистратуры. Выявлены проблемы, возникающие при обращении в регистратуру, вызове врача на дом, записи на прием к врачу и выдаче медицинских карт.

Проведено перераспределение потоков пациентов к специалистам за счет улучшения эффективности работы регистратуры. Проведена реорганизация регистратуры для разделения потоков больных и здоровых пациентов.

Регистратура является показателем работы поликлинического звена и от того, насколько грамотно расставлены акценты и распределены полномочия, зависит работа всей поликлиники. Мы пересмотрели обязанности медицинских регистраторов и разделили их на 3 группы:

1. **Медицинские регистраторы, работающие в открытой регистратуре**, распределяют поток посетителей к специалистам, предоставляют информацию по маршрутизации, записывают по электронной записи обратившихся пациентов на прием.

2. **Медицинские регистраторы, работающие в картохранилище** проводят подборку и доставляют амбулаторные карты записавшихся пациентов по электронной записи, заблаговременно накануне приема в кабинеты специалистов. Амбулаторные карты пациентов разложены по участковому принципу, по улицам, домам, в алфавитном порядке.

3. **Медицинские регистраторы, работающие в Call-центре записывают пациентов** на прием к врачам по телефону, принимают вызовы врача на дом, предоставляют справочную информацию: часы работы специалистов; номера участков; оформление документов на трудоустройство, оружие, вождение, санитарные книжки, обучение; номера телефонов структурных подразделений, маршрут проезда до поликлиники.

Второе направление - совершенствование процесса оказания неотложной медицинской помощи взрослому населению (**Неотложная медицинская помощь**). На первом этаже открыт кабинет для оказания пациентам неотложной медицинской помощи.

Третье направление - оптимизация организации приема пациентов обратившихся без предварительной записи (**Внеочередной пациент**).

Организован кабинет дежурного врача для приема пациентов, с хроническими заболеваниями, обратившимися без предварительной электронной записи, которым необходим приём дежурного врача (например для выписки лекарственных препаратов).

Организован кабинет доврачебного приема для приема пациентов, обратившихся без предварительной электронной записи, которые в день обращения не нуждаются в приеме врача (например выдача направлений на контрольное диагностическое исследование после проведенного лечения).

Проведен анализ потоков пациентов, хронометраж и изучение маршрутов перемещения. Проведено разделение потоков больных и здоровых пациентов.

В результате реализации Федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника» мы добились следующих результатов:

1. Сокращение времени ожидания пациента в регистратуре. Целевой показатель ожидания в регистратуре -10 мин. Улучшение процесса в 4 раза.
2. Сокращение времени при оказании неотложной медицинской помощи. Целевой показатель ожидания оказания неотложной медицинской помощи -20 мин. Улучшение процесса в 2,7 раза.
3. Снижение времени ожидания «внеочередного пациента» приема врача. Целевой показатель-15 мин. ожидания приема врача. Улучшение в 3,2 раза.