

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ



Министерство
здравоохранения
Российской
Федерации



Федеральный фонд
обязательного
медицинского
страхования



Правительство
Республики
Мордовия

«БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»



ГБУЗ Республики Мордовия
«Республиканская клиническая больница №5» Поликлиника №2



**Стандартизация
распределения
входящих потоков
пациентов**



Саранск 2017 г



Главный врач
ГБУЗ РМ

«Республиканская клиническая
больница №5»
Пинямаскин
Анатолий Николаевич

**ГБУЗ РМ "Республиканская клиническая больница №5" Поликлиника одно из
самых современных по своим возможностям и оснащению лечебное учреждение:**

Мощность , посещений в смену	300
Прикрепленное население	40820
Отделения общей врачебной практики	3 (23 участка)
Клинико-диагностическая лаборатория	
Рентгено-флюорографическое отделение	
Отделение функциональной диагностики	
Отделение восстановительного лечения	
Кабинеты приема узких специалистов, кабинет профилактики	
Кабинеты неотложной, доврачебной и паллиативной помощи	
Стационар на дому	



ЦЕЛЬ: повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь

Приветливый и квалифицированный персонал

Удобная маршрутизация

Доступность профилактических мероприятий

Своевременная и качественная медицинская помощь

Комфортная регистратура

Удобная запись на прием к врачу через интернет, инфомат и в регистратуре

Получение справок и льготных рецептов без очереди

Забор анализов без очередей

УДОВЛЕТВОРЕННЫЙ
КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
ПАЦИЕНТ,
МОТИВИРОВАННЫЙ
К ВЕДЕНИЮ
ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ





Поликлиника вошла во второй этап тиражирования проекта «Бережливая поликлиника»



Приказом главного врача
от 05.05.2017г № 388-0 «О мерах по
реализации пилотного проекта
«Бережливая поликлиника» создана
рабочая группа и утвержден план
мероприятий по реализации проекта.

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Мордовия
«Республиканская клиническая больница №5»**

Приказ № 388-0
от 05.05.2017 г.
100%
1. Основанием для принятия по решению главного врача Республики Мордовия приказа о реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» в Республике Мордовия служит результаты внедрения и успешные испытания нового

Правление:

I. Установить структуру и принципы по реализации нового проекта «Бережливая поликлиника» главного врача по Красносельскому району – Чечетов Е.В., заместителя главного врача общей практики Чечетов Е.И.

II. Поручить главному врачу по решению нового проекта «Бережливая поликлиника» (пилотного) реализовать по адресу: «Больница №5, Красносельский район».

III. Утвердить введение по решению главного врача «Бережливая поликлиника»:

- Функции, полномочия – основные задачи, функции, полномочия и условия исполнения которых
- Основные механизмы – основные инструменты, процедуры, основные показатели, показатели качества проекта
- Общегородской план – общегородской план по решению задачи по внедрению и внедрению в производственной сфере

IV. Утвердить рабочую группу по реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника»:

- Открытие рабочей группы – подтверждение рабочей группы задачами и связями всех исполнителей

Руководитель: Чечетов Е.В. – наименование – дата обной практики

Заведующий отделом:
Парфенова Е.Л. – наименование обной практики №6 – дата обной практики
Денисов Е.В. – главный инженер лаборатории

Кулакова Антонина Дмитриевна – старшая медицинская сестра инфекционного отделения

Парфенова С.Д. – старшая медицинская сестра терапевтического отделения

Алешникова Е.А. – инженер

Михайлова Ю.А. – главный инженер

Абрамова Радик Фидандиевна – главный инженер информационных технологий

Суслаков А.В. – программист медицинской статистики и информатики

Главный врач
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №5»

A.I. Чечетов



НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»



ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПАЦИЕНТ

Оптимизация организации приема пациентов обратившихся без предварительной записи.

ДОВРАЧЕБНЫЙ КАБИНЕТ

ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА

Оптимизация распределения потоков пациентов к специалистам в условиях многопрофильной поликлиники.

РЕГИСТРАТУРА

НЕОТЛОЖНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

Совершенствование процесса оказания неотложной медицинской помощи взрослому населению.





Лидер группы:

Пинямаскин Анатолий Николаевич
Главный врач



Руководители направлений:

Открытая регистратура

✓ Честнова Е.В. – заведующий поликлиникой, врач общей практики

Неотложная медицинская помощь

✓ Пинямаскина Л.Ю. – заведующий ОВП №5

Внеочередной пациент

✓ Гарцева Т.В. – заведующий ОВП №3



Состав направлений рабочей группы

«Неотложная медицинская помощь»

«Открытая регистратура»

- ✓ **Перепелкина В.А.** – заведующий ОВП №4
- ✓ **Дрожжина Е.В.** – главная медицинская сестра
- ✓ **Куслина А.Д.** – старшая медицинская сестра поликлиники
- ✓ **Паршина С.Д.** – старшая медицинская сестра терапевтического отделения дневного стационара Атамарской амбулатории
- ✓ **Маняева Л.А.** – медицинский регистратор
- ✓ **Абушаев Р.В.** – начальник отдела ИТ
- ✓ **Скуднов А.В.** – программист кабинета медицинской статистики и информатики
- ✓ **Рябухина Е.Е.** - программист кабинета медицинской статистики и информатики
- ✓ **Кручинкина Я.Н.** - программист кабинета медицинской статистики и информатики
- ✓ **Ильин А.А.** – начальник хозяйственной службы
- ✓ **Полькин А.В.** - инженер



- ✓ **Черушева Е.И.** – врач общей практики ОВП №5
- ✓ **Вельмякина И.В.** – врач-невролог
- ✓ **Саксин А.А.** – врач-хирург
- ✓ **Артамонова А.Ю.** – медицинская сестра врача общей практики ОВП №5



«Внеочередной пациент»

- ✓ **Эрькина В.В.** – старшая медицинская сестра ОВП
- ✓ **Танякина Е.А.** – старшая медицинская сестра терапевтических отделений
- ✓ **Саушина О.А.** – врач общей практики ОВП №5
- ✓ **Фадеева Н.В.** – медицинская сестра врача общей практики ОВП №3



Учебно-методический материал

Шаги развития проекта
«Бережливая поликлиника»

Авторы:
Арженцов Вячеслав Иванович
Сот. тел.: +7(360)-210-91-78
+7(988)-310-21-99



Реализация Федерального проекта «Бережливая поликлиника» проводится на основании постоянного непрерывного обучающего процесса под курицией «Росатома» при непосредственном участии Арженцова В.Ф.



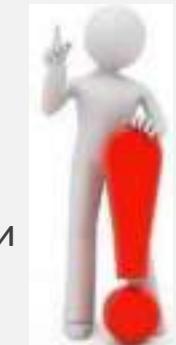
потоки



1.Совершенствование системы маршрутизации пациентов путем распределения, выравнивания потоков и сокращения времени протекания процессов(ВПП).



нагрузка



2.Обеспечение равномерной загрузки врачей, медперсонала и регистратуры.



доступность

3.Устранение всех видов потерь из потоков (ожидание, лишние хождения, и т.п.)



прозрачность и скорость

4.Установка информационной системы управления потоками пациентов.



удовлетворенность

5.Постоянный производственный контроль отклонений(план/факт) . Быстрота реакции решения проблем пациентов.



ЦЕЛИ ПРОЕКТА

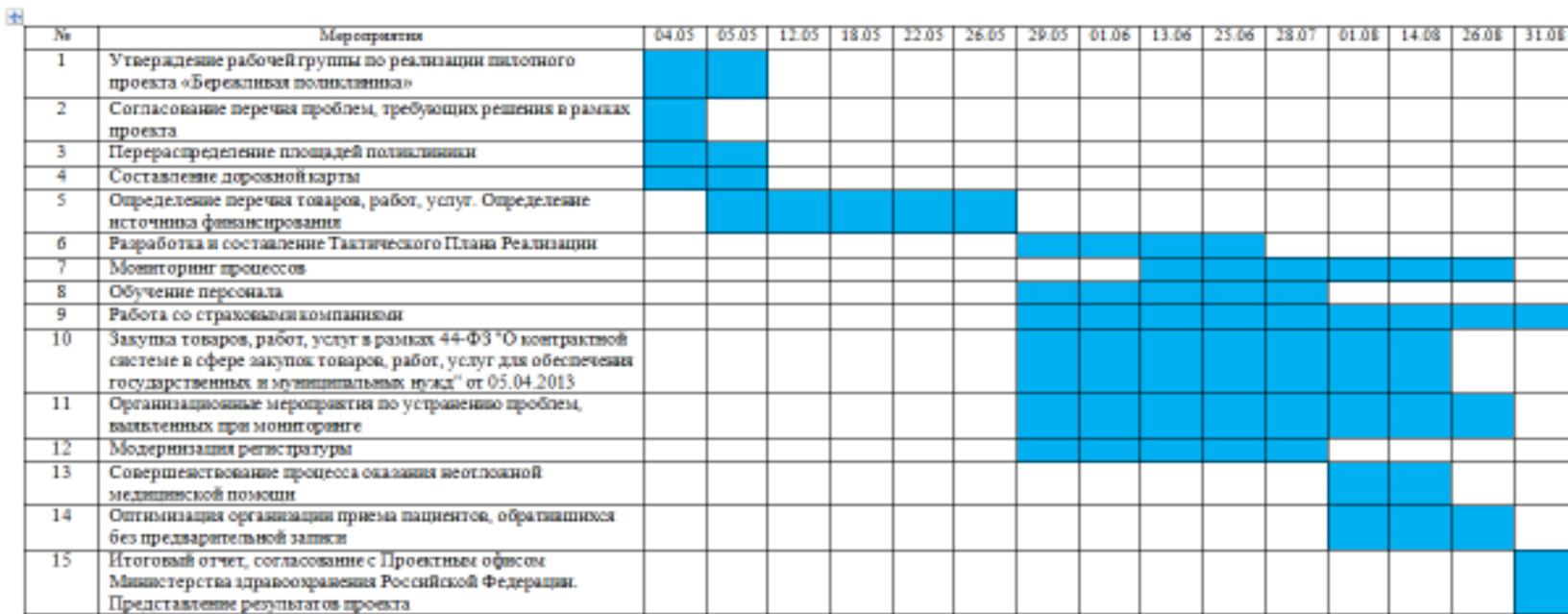


- ❶ Повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счёт оптимизации процессов и устранения потерь.
- ❷ Увеличение количества пациентов, записывающихся через КМИС и Call-центр с 40% до 70% (идеальное состояние – 80%)
- ❸ Ожидание пациентов в очереди в регистратуру не более 10 минут
- ❹ Увеличение доли наличия карт в картохранилище с 40% до 80% (95% до конца года)
- ❺ Создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике
- ❻ Оптимальное распределение обязанностей врача и медицинской сестры
- ❼ Увеличение доли работы врача с пациентом до 90% времени приема (10 мин.), снижение доли работы врача с медицинской документацией на приеме до 10%
- ❽ Переход на работу с ЭМК, изменение формата амбулаторной карты.
- ❾ Создание электронного журнала записи вызовов на дом
- ❿ Приведение рабочего места врача по системе 5С, создание комфортных условий для работы, закупка необходимой техники (мониторы, принтеры и т.д.).
- ❽ Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны, навигация по поликлинике)
- ❾ Снижение времени пребывания пациентов в поликлинике
- ❿ Разделения потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых»





Дорожная карта реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника» Министерства здравоохранения Республики Мордовия (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»)



04.05.2017 Руководитель Проекта

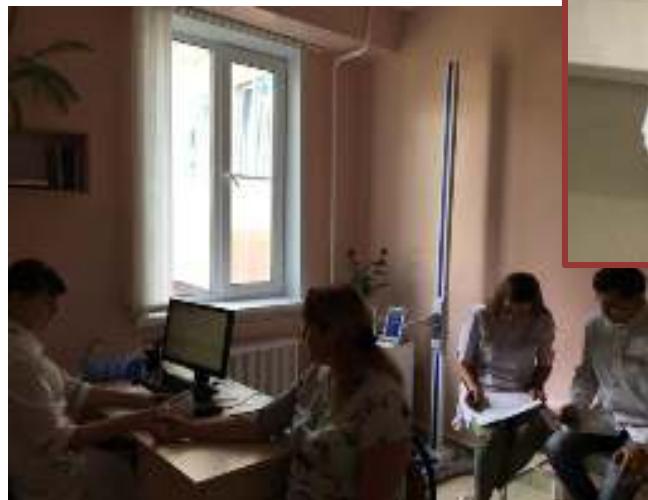
Честнова Елена Викторовна

+7(937)513-47-61

Для выполнения задач и целей проекта разработаны «Дорожная карта» и «Тактический план реализации проекта».



ИЗУЧЕНИЕ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ: КАРТИРОВАНИЕ



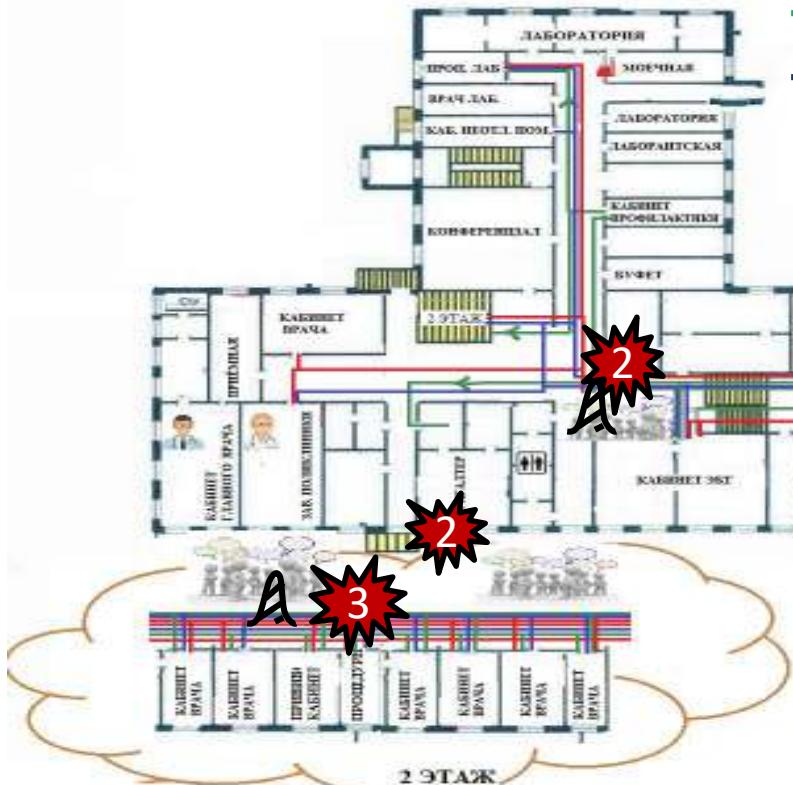
С целью совершенствования системы маршрутизации пациентов, путём распределения и выравнивания потоков, сокращения времени протекания процессов, проведено картирование их текущего состояния.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВХОДЯЩИХ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ



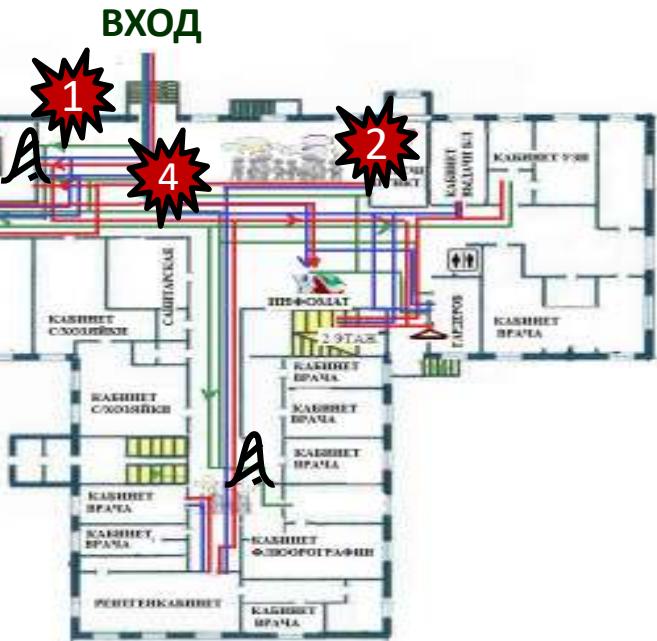
КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ 1 ЭТАЖ



Лечебный(формальный) поток (ЛП)
ВПП-50-80'

Здоровый поток (ЗП) ВПП 120-170' (до 2-х дней)

Внеочередной пациент (ВП)(неформальный поток)
ВПП 50-70'



Анализ карты текущего состояния

НЕТ ЧЕТКОГО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВХОДЯЩИХ ПОТОКОВ

ДЛИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССОВ

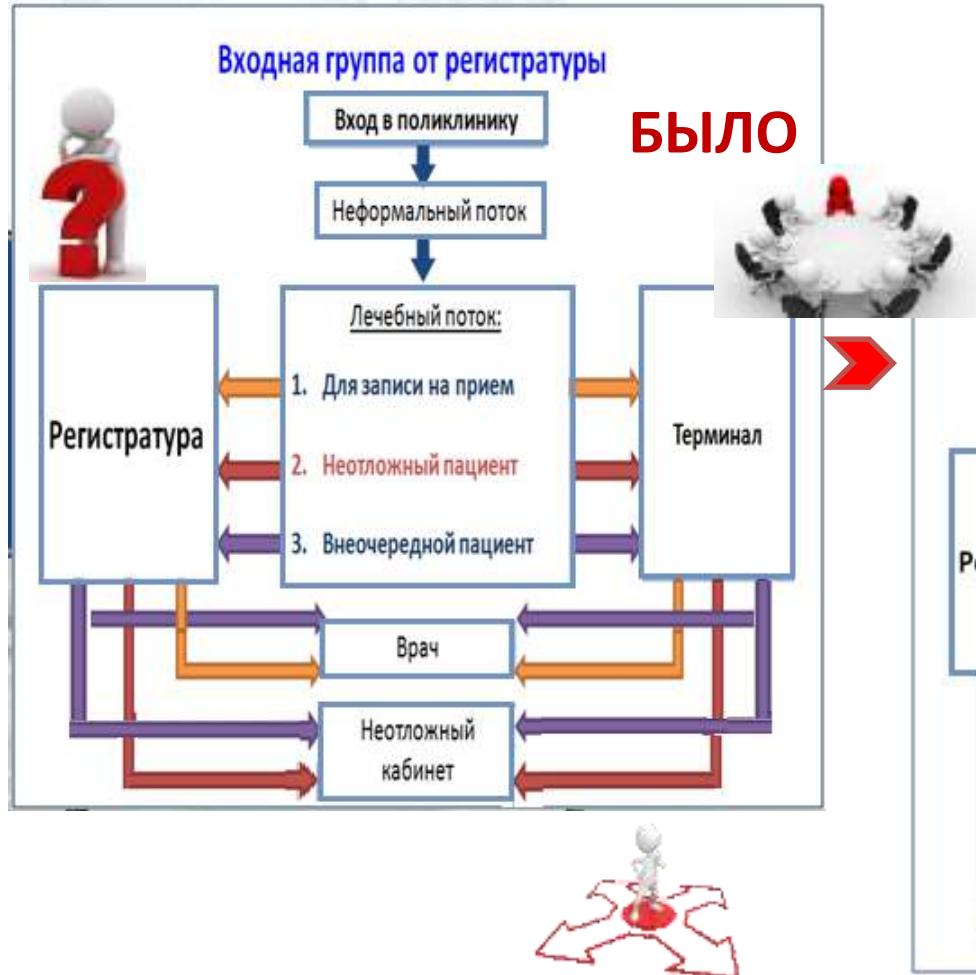
1 - ВПП от приёма до приёма- 50-170'

2- удлинение времени ожидания приёма из-за внеочередных пациентов
3- очередь к врачу - 40-50 '

4- у каждого пациента индивидуальный маршрут, запутанная логистика



РАЗВЕДЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ. ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПАЦИЕНТ.





РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВХОДЯЩИХ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ



ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ 1 ЭТАЖ



Лечебный(формальный) поток ВПП-20

Здоровый поток ВПП 109'

Внеочередной пациент (неформальный поток)

ВПП 15'



Анализ карты целевого состояния

УСТРАНЕНЫ ВСЕ ВИДЫ ПОТЕРЬ ИЗ ПОТОКОВ





НАПРАВЛЕНИЕ «ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА»



Шаги плановых мероприятий →



Открытая регистрация →



Картохранилище →



CaLL- центр →



Обучение медицинского персонала →





ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



Разделение обязанностей медрегистраторов:

- ❖ **Открытая регистратура**— структурное подразделение по организации приема пациентов в поликлинике и на дому.
Провести реорганизационные мероприятия:
 - пациентов с физическими ограничениями
 - организовать рабочие места медрегистраторов
 - организовать рабочее место для администратора за рецепшн
 - выделить картохранилище, организовать Call-центр

Созданные условия работы позволяют проводить беседу с пациентом, не отвлекаясь на звонки и поиск амбулаторных карт, это создаст возможность более четко доводить до пациента необходимую информацию.

- ❖ **Картохранилище**- отдельное помещение в поликлинике для хранения амбулаторных карт. Создать определенную систему навигации и хранения для быстрого ориентирования в поиске.
Своевременно подбирать и доставлять амбулаторные карты, записавшихся по электронной записи в кабинеты приема. Организовать внутреннюю телефонную связь для взаимодействия с подразделениями.
- ❖ **Call-центр** – структурное подразделение по обслуживанию телефонных звонков.
Основная функция- обеспечение высокого качества обслуживания пациентов и доступность записи на приём к врачу по телефону, запись вызова врача на дом, представление справочной информации .

ОБУЧЕНИЕ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА НАВЫКАМ ОБЩЕНИЯ





ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

БЫЛО



МОСКОВСКАЯ



ВХОДНАЯ ГРУППА





ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



БЫЛО



ПРОМЕЖУТОЧНОЕ СОСТОЯНИЕ

ДЕМОНТАЖ РЕГИСТРАТУРЫ





ВХОДНАЯ ГРУППА «ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА»





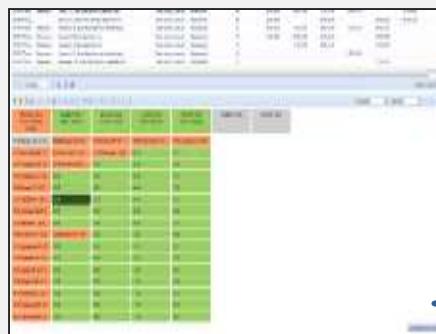
ВНЕДРЕНЫ ИННОВАЦИОННЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ:



Автоматизированная медицинская система «МедПойнт», которая значительно сократила время, затрачиваемое на внесение информации о пациенте в электронную амбулаторную карту



Выписка электронных листов нетрудоспособности



Контроль за сроками ожидания медицинской помощи



Система телемедицинских консультаций



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



КАРТОХРАНИЛИЩЕ

БЫЛО



ПРОМЕЖУТОЧНОЕ СОСТОЯНИЕ





КАРТОХРАНИЛИЩЕ



Картохранилище располагалось в регистратуре, что занимало много места в фойе и было невозможно организовать комфортное пространство для пациентов.

Для картохранилища выделено отдельное помещение. При этом карты пациентов подбираются регистраторами перед приемом врача в специальные корзины с надписью «на приём», после завершения приема возвращаются в картохранилище медсестрой с надписью «возврат с приёма»



НАВИГАЦИЯ



Расположен на стене входной группы (направление прямо).

Помогает пациенту быстро ознакомиться с планом расположения кабинетов поликлиники и выбрать правильное направление движения



ожидания

Показатели	Сокращение времени ожидания пациента в регистратуре ВПП (мин)
Базовые	40
Целевые	10

Улучшение в 4,0 раза

Мероприятия

- ★ Реорганизация холла поликлиники с введением в работу открытой регистратуры и создания нового облика поликлиники.
- ★ Организация структурного подразделения поликлиники – картохранилище и введение должности картонош.
- ★ Усовершенствование навигации и визуализации маршрутизации пациентов.
- ★ Увеличение записи пациентов на прием к врачу с использованием портала Гос. услуг и сайта поликлиники.
- ★ Создание комфортных условий пребывания пациентов в холле поликлиники
- ★ Введение должности администратора

Результат



Улучшение в 4,0 раза



Сокращение времени ожидания пациента в регистратуре
(целевое значение – 10 мин. снижение в 4 раза):



НАПРАВЛЕНИЕ «НЕОТЛОЖНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ»



Показатели	Сокращение времени при оказании неотложной медицинской помощи ВПП (мин.)
Базовые	55 - 80
Целевые	20

Улучшение в 2,7 раза

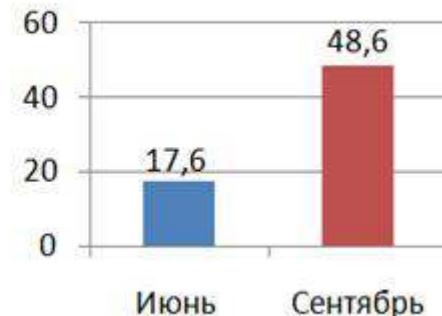


Мероприятия

- ★ Усовершенствование работы кабинета оказания неотложной медицинской помощи с исключением приема пациентов не нуждающихся в оказании НМП, открытие кабинета дежурного врача.
- ★ Совершенствование систем маршрутизации и разделение потоков пациентов.
- ★ Рациональное планирование кабинета оказания неотложной медицинской помощи по принципу 5S, улучшения материально – технического оснащения.
- ★ Сокращение бумажной документации, совершенствование электронного документооборота.

Результат

Коэффициент эффективности, (%)



Улучшение в 2,7 раза



**Уменьшение времени при оказании неотложной медицинской помощи
значение – 20 мин. снижение в 2,7 раза)**

(целевое



Показатели	Снижение времени ожидания «внеочередного» пациента приема врача ВПП (мин.)
Базовые	50 - 70
Целевые	15

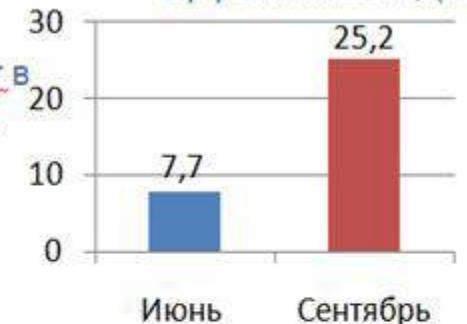
Улучшение в 3,2 раза**Мероприятия**

- ★ Открытие кабинета дежурного врача.
 - ★ Открытие кабинета доврачебного приема
 - ★ Организована запись через инфомат в данные кабинеты с выдачей талона.
- Разделение потоков пациентов на: условно – больной- «внеочередной пациент», «Лечебный поток», «Здоровый поток».

- ★ Выравнивание загрузки врача и среднего медицинского персонала
- ★ Оптимизация внутренней логистики целью использования 1 этажа поликлиники для внеочередного пациента и исключение из потока 2 этажа.

Результат

Коэффициент эффективности, (%)

**Улучшение в 3,2 раза**

Снижение времени ожидания «внеочередного» пациента приема врача (целевое значение – 15 мин. снижение в 3,2 раза):



ИТОГИ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»



2017-2018гг.

ПЕРВАЯ ВОЛНА ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА

3 субъекта Российской Федерации
6 поликлиник

ВТОРАЯ ВОЛНА, ОТРАБОТКА МОДЕЛИ

40 субъектов Российской Федерации
304 pilotных поликлиники



- ❖ в 4 раза сократилось время ожидания очереди у регистратуры
 - ❖ в 2,3 раза уменьшилось время пребывания пациента в поликлинике за счет сокращения обращений в регистратуру (до начала проекта в течении смены-750, по окончании проекта-320)
 - ❖ в 4,2 раза сократилось время «дозвона» в регистратуру и Call- центр
 - ❖ в 5 раз сократилось время ожидания пациентом приема врача у кабинета
 - ❖ в 5 раз сократилось время оформления записи на повторный приём к врачу
- Увеличилась доля наличия карт в картохранилище с 40% до 85%



«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ , ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»



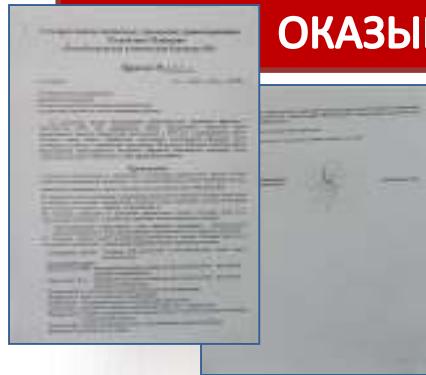
2017-2018гг

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»



2018-2023гг

С 01.02.2018г ПРИСТУПИЛИ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРИОРИТЕТНОГО ПРОЕКТА
«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»



Переход от pilotного проекта к приоритетному закономерен
в масштабах всей страны

- Создание федерального центра организации первичной медико-санитарной помощи
- Создание региональных центров организации первичной медико-санитарной помощи во всех субъектах Российской Федерации
- Тиражирование «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» не менее чем в 2000 поликлиник по всей стране
- Перспективы развития:

ОТ «БЕРЕЖЛИВОЙ ПОЛИКЛИНИКИ»

—> К —>

«БЕРЕЖЛИВОМУ ЗДРАВООХРАНЕНИЮ»

