



**Городская клиническая
детская больница №3**

**О ходе реализации проекта «Создание новой модели
медицинской организации, оказывающей первичную
медико-санитарную помощь»
в ГБУЗ Тверской области
«Городская клиническая детская больница №3»**

**Докладчик: заведующая поликлиникой №2
Барышева Ольга Юрьевна
10.07.2019**

ВНЕДРЕНИЕ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

- **Октябрь 2016 года** – старт пилотного проекта *«Бережливая поликлиника»* в 3 субъектах Российской Федерации
- **2017 год** – тиражирование пилотного проекта *«Бережливая поликлиника»*
- **26.07.2017** – утверждение паспорта приоритетного проекта *«Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»*
- **2018 год** - реализация приоритетного проекта *«Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»* в 52 субъектах РФ
- **С 1 января 2019 года** - приоритетный проект - часть федерального проекта «Здравоохранение» - *«Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи»*

Цель – создание пациент-ориентированной системы оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях

ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГБУЗ «ГКДБ №3», УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОЕКТЕ



**Поликлиника №2 – дата
вступления в проект 01.06.2017**



**Поликлиника №1 – дата
вступления в проект 01.01.2018**

ЭТАП ПОДГОТОВКИ И ОТКРЫТИЯ ПРОЕКТОВ

- ✓ Созданы рабочие группы
- ✓ Выделены помещения для работы рабочих групп
- ✓ Проведена фотофиксация до начала работ
- ✓ Проведено обучение лидеров и членов рабочих групп
- ✓ **Проведено картирование и хронометраж процесса посещения поликлиники**
- ✓ Определены источники финансирования – средства ОМС
- ✓ Организован **сбор предложений от пациентов**
- ✓ Проведено анкетирование сотрудников



НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЕКТА НА УРОВНЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Согласовано
Министерство здравоохранения
Российской Федерации

Утверждено
Заместитель Председателя Правительства Тверской
Области - Министр здравоохранения Тверской области
В.А. Сивава 2017 г.

Дорожная карта реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника»
Министерства здравоохранения Тверской области
(ГБУЗ ТО «Городская клиническая детская больница №2» - Полыкинский №2)

№	Мероприятия	01.06-	14.06.17	21.06.17	28.06.17	12.07.17	20.07.17	09.08.17	23.08.17	01.09.17	13.09.17	27.09.17	11.10.17	25.10.17	08.11.17	15.11.17	01.12.17
		07.06	24	25	26	28	30	32	34	35	37	39	41	42	45	46	48
1	Подготовка к проекту (создание проектного офиса)	23															
2	Обучение персонала поликлиники №2 и группы проектного офиса																
3	Обеспечение достоверности сбора текущего состояния в поликлинике №2																
4	Согласование перечня проблем, требующих решения в рамках проекта																
5	Составление тактического плана реализации проектного офиса																
6	Мониторинг выполнения тактического плана реализации проекта по поликлинике №2 с целью своевременной помощи при отклонениях																
7	Итоговый отчет. Согласование с проектным офисом Минздрава РФ																
8	Презентацию результатов проекта																

«__» _____ 2017 год Руководитель проектного офиса В.А. Сивава

№	Наименование мероприятия	Сроки исполнения	Исполнитель	Сроки исполнения													
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.1	Создание ПТО	01.06.17	Сивава В.А.														
1.2	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.3	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.4	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.5	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.6	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.7	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.8	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.9	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.10	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.11	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.12	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.13	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.14	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.15	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.16	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.17	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.18	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.19	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.20	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.21	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.22	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.23	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.24	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.25	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.26	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.27	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.28	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.29	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														
1.30	Создание проектного офиса	01.06.17	Сивава В.А.														

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА №3»

ПРИКАЗ
№125
«01» июня 2017
Гор. Тверь

О мероприятиях по реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» на базе поликлиники №2 ГБУЗ ТО «Городская клиническая детская больница №3»

В целях реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника», повышения доступности и качества оказания первичной медико-санитарной помощи детскому населению Заволжского района г. Твери

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать рабочую группу по реализации проекта поликлиники:
Бекетова А.А., главный врач - руководитель проекта; Е заведующая поликлиникой №2 - ответственная за реализацию
Члены рабочей группы:
Михайлова Т.П., заместитель главного врача по экономическим вопросам;
Юшин А.Н., начальник хозяйственного отдела;
Короткова В.В., начальник отдела кадров
Степанова И.Г., главная медицинская сестра;
Корыничева Г.В., зав. педиатрическим отделением №2 поликлиники
Сергеева С.А., зав. педиатрическим отделением №1 поликлиники
Шатилова Г.В.
Михайлова Е.
Крейберг Е.В.
№1 поликлиники
Козловцева И.
отделения №2
Кунынина С.А.
Бражнина Т.С.
Е.Л., программист

ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА №3»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ «ГКДБ №3»
А.А. Бекетова
«15» июня 2017 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА

1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1. Настоящая должностная инструкция определяет должностные обязанности, права и ответственность медицинского регистратора поликлиники.
2. 3. Медицинский регистратор должен знать: правила составления, заполнения и регистрации первичной документации, структуру и персонал поликлиники; общие правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
4. Медицинский регистратор назначается на должность и освобождается от должности приказом руководителя учреждения здравоохранения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
5. Медицинский регистратор непосредственно подчиняется старшей медицинской сестре поликлиники и заведующей поликлиникой.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЗОВАНИЮ И СТАЖУ РАБОТЫ

Профессиональное обучение - программа профессиональной подготовки по профессии рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих профессии «Медицинский регистратор» или среднее профессиональное образование - «Медицинский регистратор» дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации рабочих, служащих по профессии «Медицинский регистратор»

Требования к опыту - нет

3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОПУСКА К РАБОТЕ

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований) в установленном порядке -
Отсутствие ограничений на занятие профессиональной деятельностью, установленных действующим законодательством Российской Федерации

4. ОБЯЗАННОСТИ

Информационно-справочные обязанности пациента в регистратуре медицинской организации (аккурратный администратор).

Гражданские действия
взаимодействие с персоналом, службами медицинской организации и другими организациями в интересах пациента.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА №3»

ПРИКАЗ
№127
«11» июня 2017
Гор. Тверь

Об организации работы регистратуры в Поликлинике №2 в рамках реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника»

В целях реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника», повышения доступности и качества оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Заволжского района г. Твери

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ «ГКДБ №3»
А.А. Бекетова
«15» июня 2017 г.

рекры для пациентов в регистратуре:
иное количество сидячих мест для
иное лицо - Юшин А.Н., начальник
на, срок исполнения 01.09.2017)
ство полезной информации на
сндах (ответственное лицо - Барышева
поликлиники №2, срок исполнения
ий доступ в медицинскую организацию
информационными возможностями здоровья
- Юшин А.Н., начальник хозяйственного
ня 01.12.2017)
ков пациентов для уменьшения нагрузки
медицинских регистраторов лиц, осуществляющих
пациентами по средствам телефонной связи:
зача на дом, запись на прием, о
по порядку получения той или иной
организации выводов, переданных СМП
О - Барышева О.Ю., заведующая
как исполнения 23.06.2017)
медицинских регистраторов лиц, обеспечивающих
пациентами, обратившимися лично в

1

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТОВ

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

Цель: повышение качества обслуживания пациентов на доврачебном этапе

Задачи:

сокращение времени ожидания в регистратуре при первичном обращении
повышение качества обслуживания пациентов при очном обращении и при обращении по телефону
оптимизация записи на прием к специалистам и лабораторные исследования
увеличение процента карт, хранящихся в регистратуре
исключение передачи карт на руки пациентам

**Повышение эффективности
профилактической работы**

Цель: оптимизировать организацию профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев для повышения доступности и качества данного вида медицинской помощи

Задачи:

оптимизировать запись на профилактический осмотр
организовать проведение профилактического осмотра в одном учреждении
сократить сроки ожидания осмотров (организовать прием в поточной логике)
сократить общее время прохождения профилактического осмотра
повысить удовлетворенность пациентов проведением профилактических осмотров в возрасте 12 месяцев
разработать и внедрить алгоритм взаимодействия между педиатрической службой поликлиники и Центром здоровья для детей

**Организация пространства с
учетом потока пациентов
(навигация/визуализация)**

Цель: оптимизировать рабочее пространство поликлиники для повышения удовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами

Задачи:

сокращение потерь времени пациентов на поиск нужного кабинета
исключение пересечения потоков первичных, повторных больных и здоровых пациентов
повышение комфортности пациентов в местах ожидания

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЕКТА

	Исходное состояние	Целевое состояние	Идеальное состояние
Время ожидания в регистратуре	20 мин	5 мин	2 мин
Удовлетворенность пациентов работой регистратуры	37%	55%	75%
Удовлетворенность организацией записи на прием	20%	50%	75%
Запись на профосмотр в 12 месяцев	4 дня	1 день (во время приема в 11 месяцев)	1 день (во время приема в 11 месяцев)
Время прохождения профосмотра в 12 месяцев	14 – 30 дней	2 дня	2 дня
Охват профилактическими осмотрами в 12 месяцев	25%	80%	95%
Удовлетворенность проведением профилактических осмотров в 12 месяцев	26%	85%	95%
Время, затрачиваемое на поиск нужного кабинета	187,8 сек	92 сек	85 сек
Время ожидания приема врача	1349,2 сек	600 сек	300 сек
Удовлетворенность пациентов	37%	50%	75%

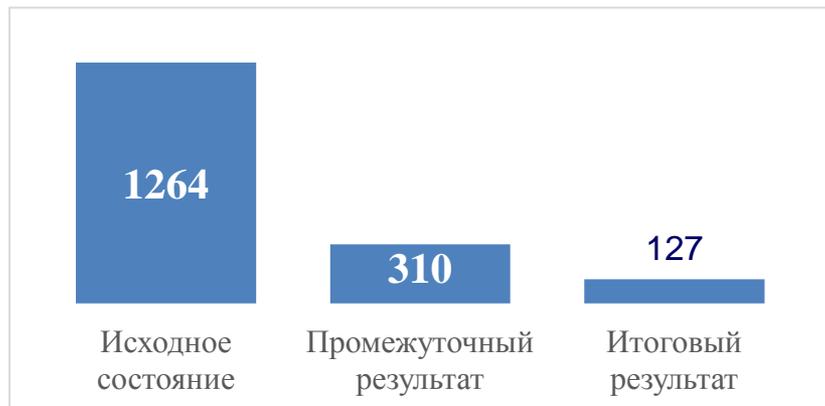
ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

1

1 БЛОК ПРОБЛЕМ	Мероприятия для решения
Длительное время ожидания при первичном обращении в регистратуру (<u>1264 сек</u>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение работ по изменению функционала работников регистратуры 2. Разработка алгоритма опроса пациентов 3. Ежедневная актуализация информации на информационных стендах, информационном табло, сайте медицинской организации 4. Увеличение представления справочной информации на информационных стендах
Низкий процент удовлетворенности работой регистратуры (<u>37%</u>)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Разработка памяток со справочной информацией, касающейся электронной записи, расписания приемов врачей-специалистов 6. Внедрение системы 5S в работу регистратуры 7. Обучение медрегистраторов бесконфликтному общению с пациентами

Время ожидания в регистратуре, сек

Удовлетворенность работой регистратуры, %



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

2

2 БЛОК ПРОБЛЕМ	Мероприятия для решения
Длительный поиск карты пациента, так как не известен её маршрут (50 сек) и низкий процент карт, хранящихся в регистратуре (48%)	<ol style="list-style-type: none">1. Проведение работ по сбору медицинских карт для хранения в картохранилище2. Проведение работ по систематизации и улучшению визуализации медицинских карт в картохранилище3. Осуществление предварительного набора карт на прием к врачам-специалистам4. Организация доставки медицинских карт на прием по предварительной записи5. Исключение передачи карт на руки пациентам (законным представителям)

Наличие карт в картохранилище



Время поиска карт, сек



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

3

3 БЛОК ПРОБЛЕМ	Мероприятия для решения
Низкий процент электронной записи (22%)	1. Внедрение медицинской информационной системы 2. Проведение работ по обновлению базы данных застрахованных (для увеличения возможности самозаписи через интернет) 3. Отказ от листов самозаписи 4. Осуществление полного перехода на электронную запись к врачам-специалистам и на лабораторные исследования 5. Разработка алгоритма осуществления электронной записи в медицинской информационной системе
Низкий процент удовлетворенности организацией записи на прием (20%)	

Электронная запись, %



Удовлетворенность организацией записи на прием, %

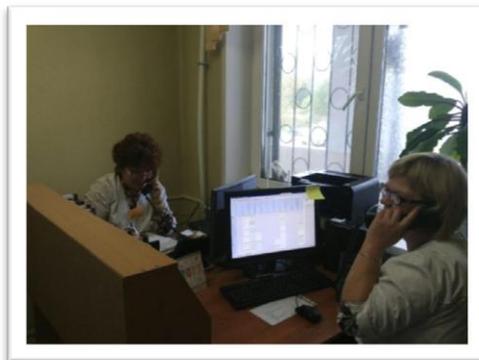


ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

БЫЛО



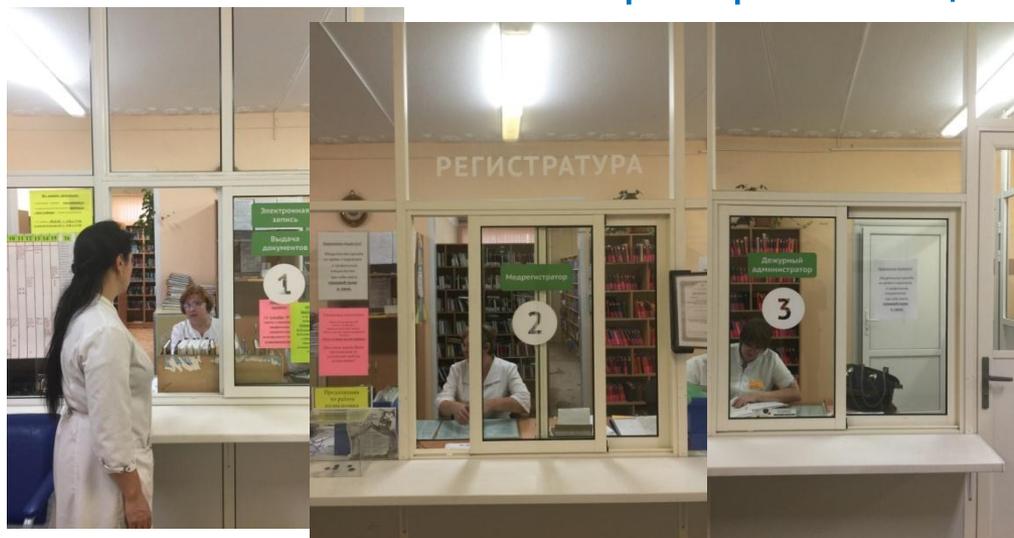
СТАЛО



Call-центр



Картохранилище



Разделение функционала окон регистратуры

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	Промежуточный результат	Целевой показатель
Запись на профосмотр осуществляется в течение 4 дней	Организована запись на профосмотр на приеме у педиатра в 11 месяцев (в журнал, в дальнейшем в МИС)	Сокращение времени записи на весь комплекс профосмотра до 1 дня	1 день (во время приема в 11 месяцев)
Длительное время ожидания приемов специалистов (от 14 до 30 дней), необходимость приходить в поликлинику на осмотры специалистами в разные дни	Проведение полного комплекса профосмотра в специально выделенные дни (по субботам 2 раза в месяц)	Исключение времени ожидания и сокращение времени прохождения полного комплекса профосмотра до 2 дней	Время прохождения профосмотра в 12 месяцев – 2 дня
Негативное отношение матерей к профосмотрам из-за организационных трудностей – низкий процент охвата профилактическими осмотрами в возрасте 12 месяцев (25%), низкий процент удовлетворенности пациентов прохождением профилактического осмотра (26%)	Изменение потока организации профосмотров Разработан маршрутный лист прохождения профосмотра в 12 месяцев	Процент охвата профилактическими осмотрами в возрасте 12 месяцев составляет 75% Удовлетворенность прохождением профилактического осмотра составляет 80%	Охват профилактическими осмотрами в 12 месяцев – 80% Удовлетворенность проведением профилактических осмотров в 12 месяцев – 85%

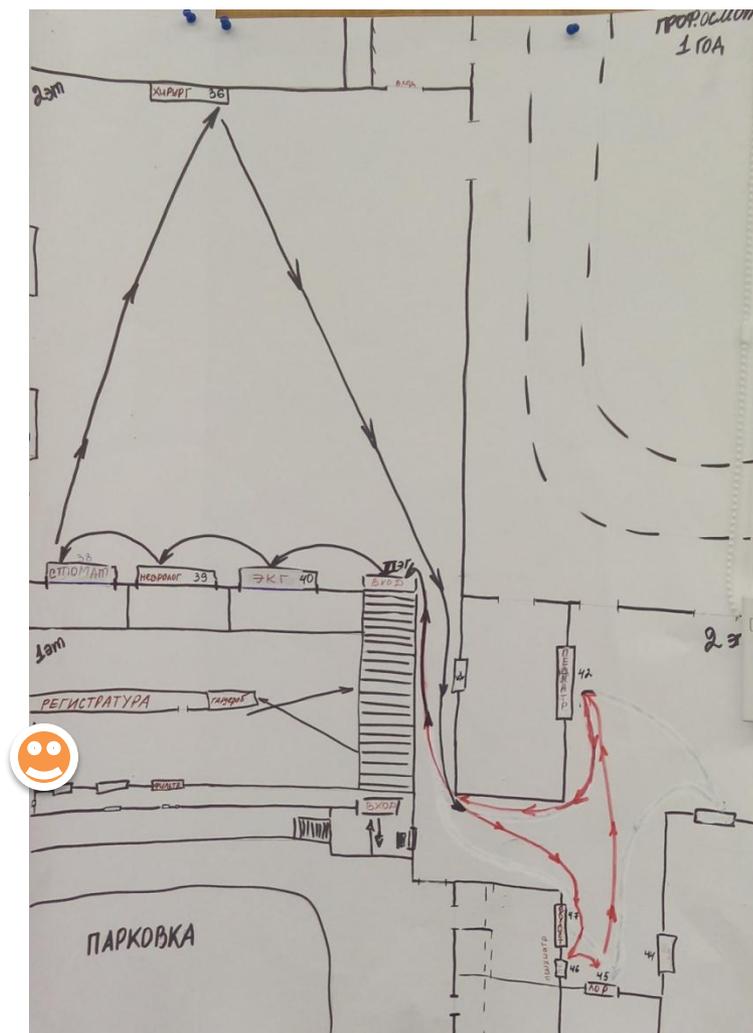
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

СТАЛО

Новые информационные стенды



- Перемещение пациентов в поточной логике и проведение полного комплекса профосмотра в одном учреждении



ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА С УЧЕТОМ ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ (НАВИГАЦИЯ/ВИЗУАЛИЗАЦИЯ)

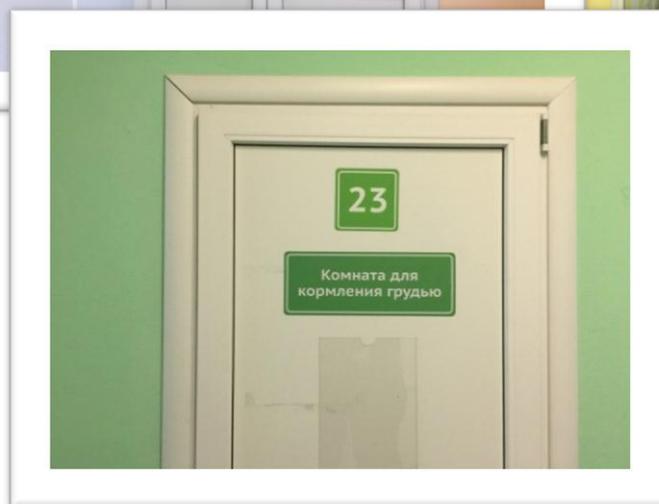
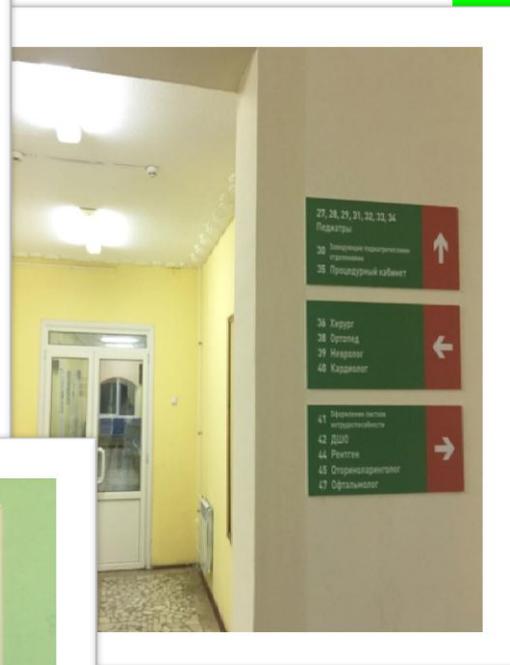
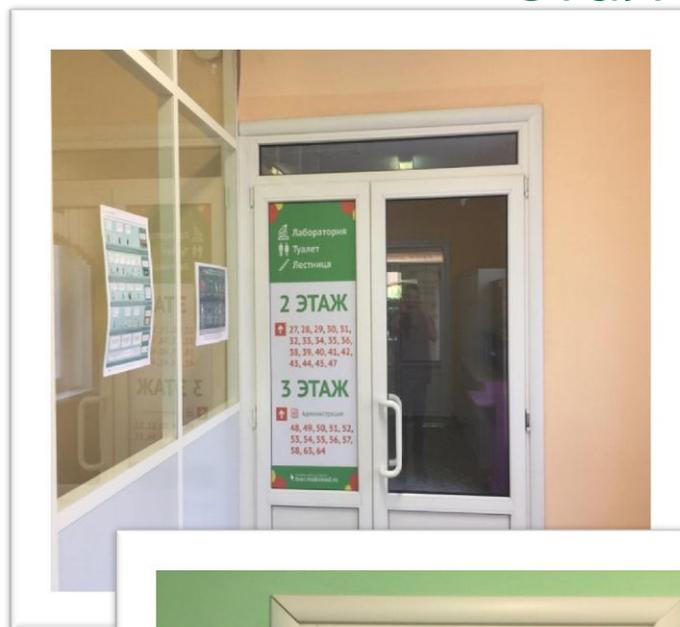
ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	Промежуточный результат	Итоговый результат
Потери времени пациентов на поиск кабинетов вследствие отсутствия доступной схемы расположения кабинетов (исходно 187,8сек)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработан стандарт по визуализации 2. Определены мероприятия по визуализации и места для размещения указателей, разметки, информац. стоек, информац. табло и т.д. 	Сокращено время, затрачиваемое пациентами на поиск нужного кабинета в среднем до 92 сек	Затраты времени на поиск нужного кабинета – 60 сек (улучшение в 3,1 раза)
Пересечение потоков первичных, повторных больных и здоровых пациентов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы фильтра в 2 смены 2. Выделение специалиста для осмотра перед прививками, р. Манту 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организована работа фильтра в 2 смены для приема первично заболевших 2. Выделен специалист для осмотра перед прививками, р. Манту 	Организация работы отделения здорового ребенка с отдельным входом
Излишнее ожидание в очереди к педиатру (исходный показатель - 1349,2 сек)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществление приема по записи 2. Внедрение системы 5S в работу кабинета приема врача 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организован прием врачей-педиатров по предварительной записи 2. Время ожидания приема врача сокращено до 600 сек 	Время ожидания приема врача - 557 сек (улучшение в 2,2 раза)
Низкая удовлетворенность пациентов условиями пребывания в поликлинике (исходный показатель 37%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация комнаты для кормления грудью 2. Оборудование более комфортных мест ожидания 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организована комната для кормления грудью 2. Закуплены пеленальные столы, на телевизорах осуществляется трансляция мультфильмов 3. Удовлетворенность условиями пребывания в поликлинике 	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в поликлинике – 68,2% (улучшение в 1,8 раза)

НАВИГАЦИЯ (ВИЗУАЛИЗАЦИЯ)

Было



Стало



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ФИЗИОТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ №2 АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	Промежуточный результат	Итоговый результат
1. Длительное время прохождения лечения в ФТО при сочетанном назначении процедур (исходно : ЛФК+массаж+ физиолечение – <u>3002100 сек (35 дней)</u>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработан маршрутный лист пациента ФТО, проводится его внедрение. 2. Выделено время в расписании врачей ЛФК и врача физиотерапевта для совместного осмотра пациента. 3. Совмещено проведение процедуры ЛФК и физиолечение 	Совместное проведение процедур ЛФК + физиолечение + массаж <u>2160000 сек (25 дней)</u>	Совместное проведение процедур ЛФК + физиолечение + массаж <u>1468800 сек (17 дней)</u>
2. Длительное время нахождения пациента в ФТО при сочетанном проведении процедур в одно посещение (<u>6300 секунд – 105 мин</u>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы отделения по системе 5 S. 2. Информированность пациентов о процедурах и подготовки к ним (таблички на дверях). 3. Организация перемещения пациентов в поточной логике (согласно маршрутному листу) 4. Исключение излишних перемещений и консультаций среднего медицинского персонала 	Время пребывания пациента в ФТО при сочетанном проведении процедур сокращено на <u>600сек</u> и составляет <u>5700 сек (95 мин)</u>	Время пребывания пациента в ФТО при сочетанном проведении процедур – <u>5700 сек (95 мин)</u>
3. Пациентов, желающих получить массаж, в разы больше возможности массажного кабинета.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разделить поток на профилактический и лечебный. 2. Отдать приоритет лечебному массажу. 3. Организовать обучающие курсы профилактического массажа. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведен круглый стол с профильными специалистами: выделены ведущие диагнозы для лечебного массажа. 2. Организована работа массажного кабинета в две смены (утро-вечер) 	
4. Недостаточная удовлетворенность пациентов работой ФТО (исходный показатель - <u>67%</u>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление холла ФТО. 2. Увеличение представления информации о проводимых процедурах и подготовки к ним. 3. Улучшение комфортности проведения процедуры массажа и ЛФК. 	Удовлетворенность пациентов работой ФТО – <u>76%</u> .	Удовлетворенность пациентов работой ФТО – <u>83%</u>

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ФИЗИОТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ №2

Было



Стало



Пациент физиотерапевтического отделения			
Ф.И.О.			
Возраст:			
Адрес:			
Диагноз:			
Кабинет №	Дата	Время	
Врач-физиотерапевт	54		
Врач ЛФК	48		
Зал ЛФК	49		
Массаж	52		



ОСНОВНЫЕ ИТОГИ ПРОЕКТА





**Городская клиническая
детская больница №3**

Благодарю за внимание!