

# ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ "СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ" по итогам I полугодия 2018 г.

Наименование медицинской организации	ГУЗ "Клиническая поликлиника № 28"
Руководитель медицинской организации	Титова Елена Анатольевна
Докладчик	Винс Юлия Викторовна



#### Перечень регулирующих документов

	Приказы
Комитет здравоохранения Волгоградской области ГУ «ТФОМС Волгоградской области»	Приказ № 236/56 от 01.02.2018 «О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения «Территориальный фонд ОМС» от 11.01.2018 №33/10 «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь на территории Волгоградской области»
Комитет здравоохранения Волгоградской области ГУ «ТФОМС Волгоградской области»	Приказ №715/157 от 20 марта 2018 «О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения «Территориальный фонд ОМС» от 11.01.2018 №33/10 «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь на территории Волгоградской области»
Комитет здравоохранения Волгоградской области ГУ «ТФОМС Волгоградской области»	Приказ №883/177 от 29 марта 2018 «О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области и государственного учреждения «Территориальный фонд ОМС» от 11.01.2018 №33/10 «О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь на территории Волгоградской области»
ГУЗ «Клиническая поликлиника №28»	Приказ главного врача«09» февраля 2018г №143 «Об утверждении Дорожной карты проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГУЗ «Клиническая поликлиника №28» в 1 полугодии 2018 года
ГУЗ «Клиническая поликлиника №28»	Приказ главного врача от «09» февраля 2018г №143/1 "О создании рабочих групп по реализации основных процессов проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГУЗ «Клиническая поликлиника №28» в 2018 году" «О создании рабочих групп по реализации основных процессов проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГУЗ «Клиническая поликлиника №28» в 2018 году»





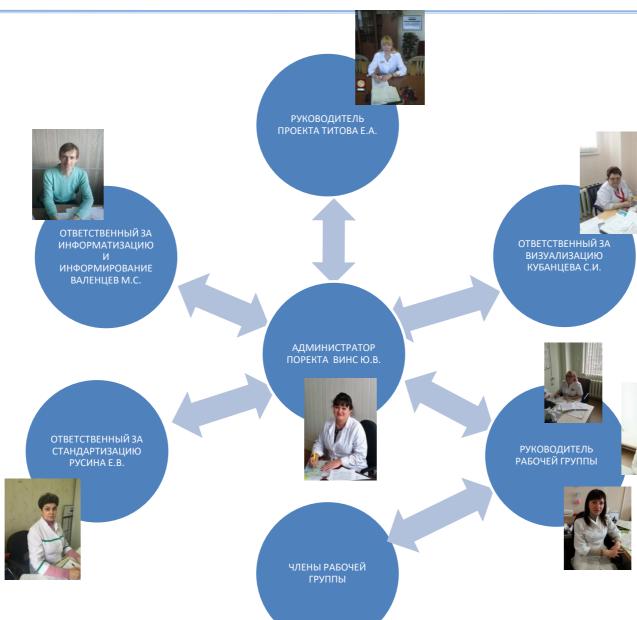


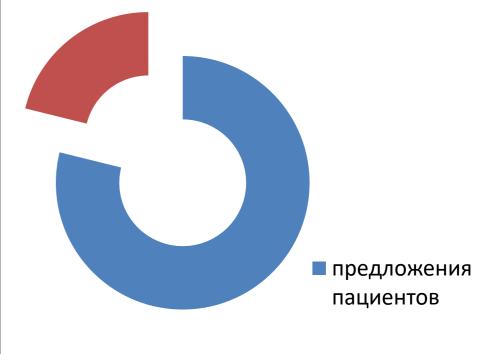
СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ





NoNo	Содержание проблемы	Приорите т, % случаев
1	Длительное время ожидания ответа регистратора с момента входа в поликлинику (очереди, долго заполняется медицинская документация, длительный подбор карт и доставка карты врачу)	72
2	Длительное время дозвона и ожидания ответа регистратора при вызове врача на дом по телефону	45
3	Длительное время процесса подбора медицинской карты на плановый прием к врачу- специалисту с момента обращения к регистратору до момента переноса карты к кабинет врача-специалиста	38
4	Длительное время ожидания приема пациентов с неотложными состояниями у кабинета врача, отсутствие выделенного кабинета приема пациентов с неотложными состояниями	21
5	Недостаточное количество принятых пациентов в день по предварительной записи врачом-терапевтом участковым	34
6	Длительное время протекания процесса внесения записей в медицинскую карту	25
7	Длительное время протекания процесса выдачи направлений на обследования и дача разъяснений по подготовке к отдельным видам исследований	14
8	Длительное время протекания процесса записи на повторный прием к врачам- специалистам, на отдельные виды обследований и дача разъяснений по подготовке к отдельным видам исследований	41
9	Длительное время протекания процесса ДВН I этапа	23

## Предложения по улучшениям



■ предложения сотрудников



#### Характеристика исходного состояния направлений реализации проекта

<b>№</b> п/п	Наименование проекта (процесса)	Краткая характеристика исходного состояния проекта (процесса)	ВЦ ВСЦ Кэф
1	Оптимизация работы регистратуры	Время протекания процесса ожидание ответа регистратора с момента входа в поликлинику - 22 мин; Время протекания процесса вызова врача на дом по телефону 12 мин; Время протекания процесса подбора медицинской карты на плановый прием к врачу-специалисту с момента обращения к регистратору до момента переноса карты к кабинет врача-специалиста 14 мин	ВЦ=1584 сек ВСЦ=144 сек Кэф=9,1%
2		Количество принятых пациентов в день по предварительной записи - 17 чел; Врачи на заняты приемом пациентов 4 часа, обслуживают вызовы на дому 3,5 часа. Время протекания процесса внесения записей в медицинскую карту 7 мин; Время протекания процесса выдачи направлений на обследования и дача разъяснений по подготовке к отдельным видам исследований 5 мин	ВЦ=3720 сек ВСЦ=1020 сек Кэф= 27,4%
3	Оптимизация процесса посещения поликлиники при прохождении диспансеризации и профилактических медицинских осмотров	Время протекания процесса ДВН I этапа 157 мин	ВЦ=9420 сек ВСЦ=2940сек Кэф=31,2%



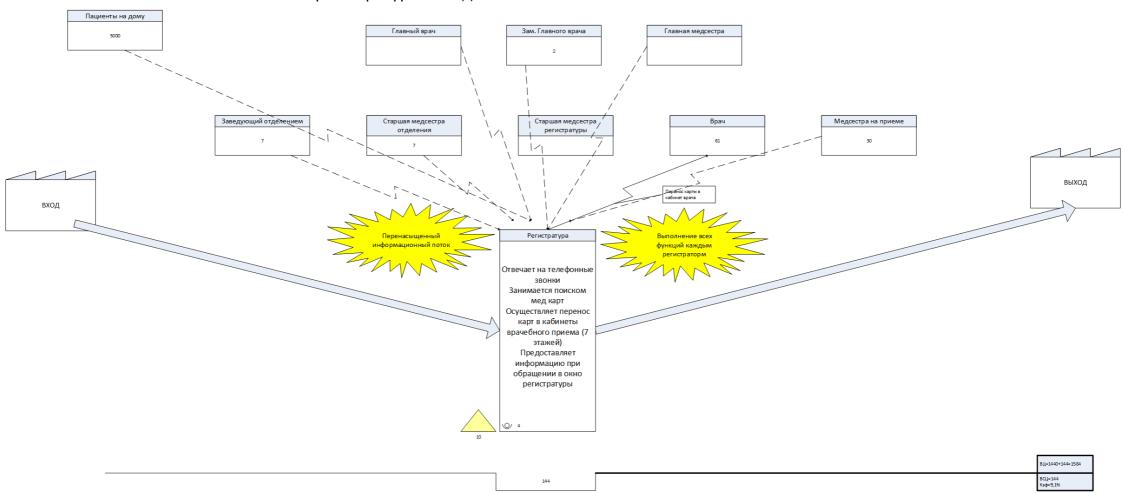


Наименование проблемы	Мероприятия по решению проблемы	Итоги
Ожидание пациентов у окон регистратуры	Организация рабочих мест (оснащение орг техникой, исключение процесса «транспортировки мед карт» при обращении в регистратуру), уменьшение объема работ регистраторов при общении с пациентами	Сокращена длительность ожидания пациентов при обращении в регистратуру
Неоптимальная логистика	Изменение логистики, введение должности дежурного администратора (менеджера потоков), перемещение кабинетов	Оптимизирована логистика, перемещен кабинет неотложной помощи
Неравномерность загрузки мед. персонала	Выравнивание нагрузки на мед. Персонал	Созданы СОПы для каждого рабочего места
Отсутствие актуальных должностных инструкций	Изменение должностных инструкций	Созданы обновленные, актуальные должностные инструкции
Узкие места (места сужения пропускной способности потока)	Визуализация маршрутов пациентов (стенды, бегущая строка, канбаны), Организация работы кабинета неотложной помощи	Исключены места сужения пропускной способности

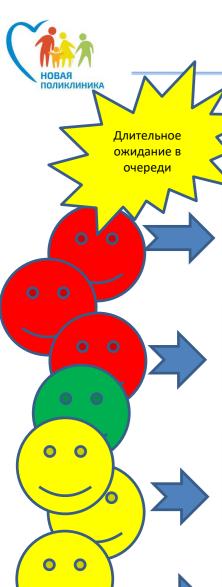


#### Карта исходного состояния

#### Работа регистратуры исходное состояние



#### «Оптимизация работы регистратуры»



#### Анализ потерь при определении исходного состаяния



Медицинский регистратор

- •Отвечает на телефонные звонки
- •Занимается поиском мед карт
- •Осуществляет перенос карт в кабинеты врачебного приема (7 этажей)
- •Предоставляет информацию при обращении в окно регистратуры

Длительное время дозвона

Дублирование, перепроизводс тво

ВЦ = 1584 сек

ВСЦ= 144 сек

Кэф= 9,1 %



#### Медицинский регистратор

- •Отвечает на телефонные звонки
- •Занимается поиском мед карт
- •Осуществляет перенос карт в кабинеты врачебного приема (7 эт 🚜
- •Предоставляет информацию при обращении в окно регистратуры



#### Медицинский регистратор

- •Отвечает на телефонные звонки
- •Занимается поиском мед карт
- •Осуществляет перенос карт в кабинеты врачебного приема (7 этажей)
- •Предоставляет информацию при обращении в окно регистратуры





#### Медицинский регистратор

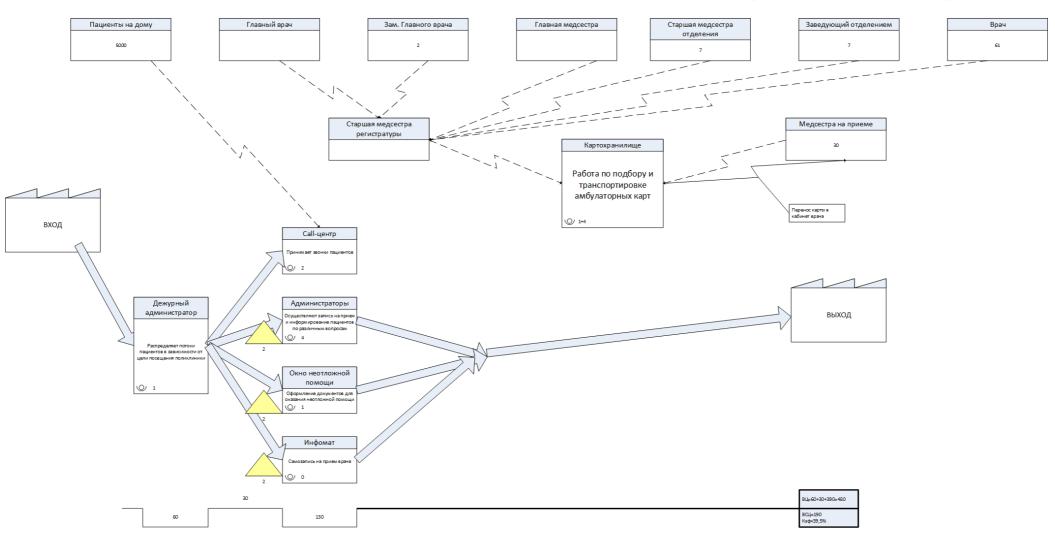
- •Отвечает на телефонные звонки
- •Занимается поиском мед карт
- •Осуществляет перенос карт в кабинеты врачебного приема (7 эта.
- •Предоставляет информацию при обращении в окно регистратуры

Лишние

движения



#### Карта целевого (текущего) состояния





#### Анализ целевого (текущего) состояния







## Было (фото)

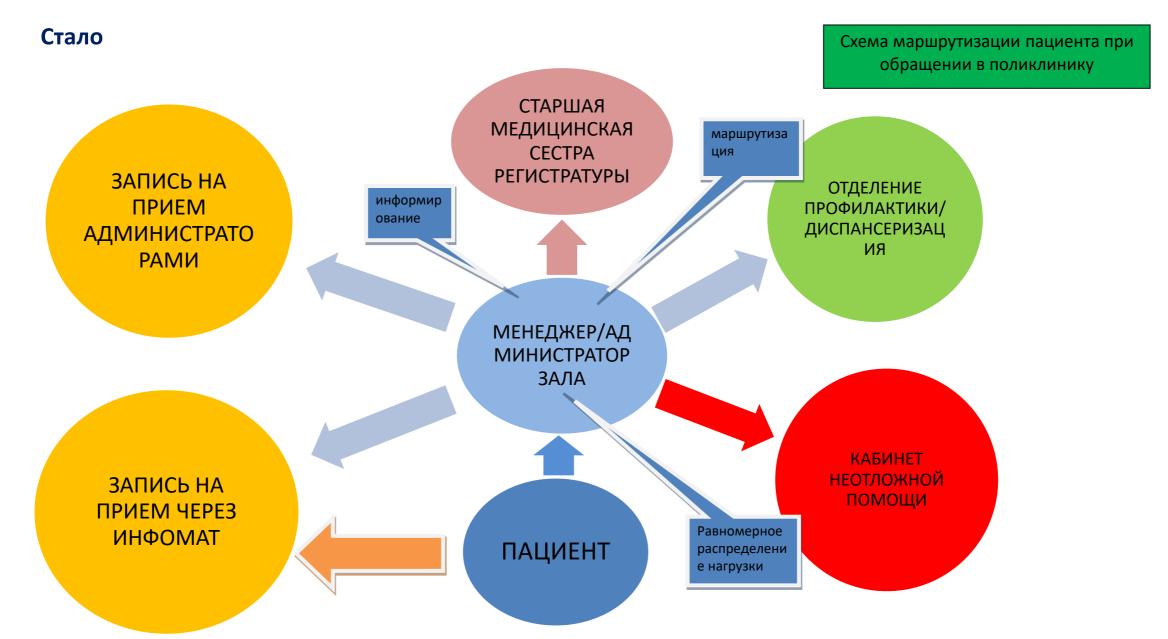


## Стало (фото)



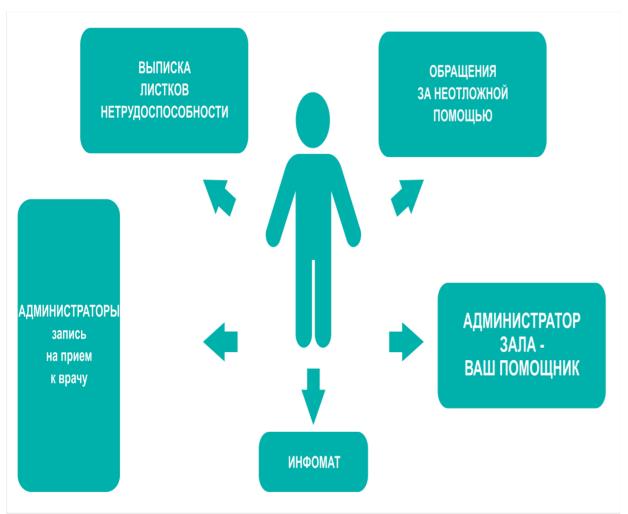












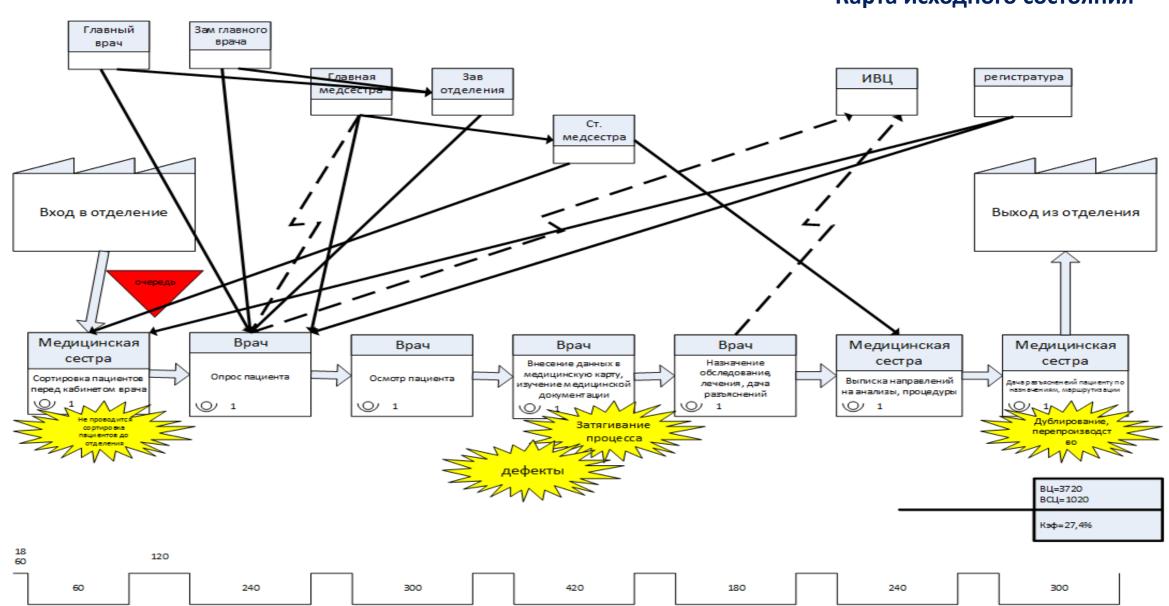




Наименование проблемы	Мероприятия по решению проблемы	Итоги
Ожидание в очереди перед кабинетом	Изменение регламента работы врача и медицинской сестры, увеличение продолжительности приема врача, введение приема пациентов по предварительной записи	Организован прием пациентов по предварительной записи, увеличено количество рабочего времени врача на приеме в поликлинике до 6 часов
Лишние перемещения	Перемещение кабинетов приема врачей- терапевтов на один этаж здания, организация работы медицинского поста в зоне кабинетов врачей-терапевтов, перемещение кабинетов зав отделений в зону работы врачей-терапевтов	Организована работа 2х терапевтических отделений в одной рабочей зоне (3 этаж)
Несогласованность действий	Разработка/актуализация должностных инструкций	Созданы СОПы работы медицинских сестер, врача-терапевта
Несоблюдение требований стандартов	Разработка протоколов обследования пациентов в соответствии со стандартами, внедрение ведения электронной медицинской карты	Переход на ведение электронной медицинской карты пациента
Перепроизводство	Выведение работы медицинской сестры за рамки приема врача	Организация работы медицинского поста



#### Карта исходного состояния

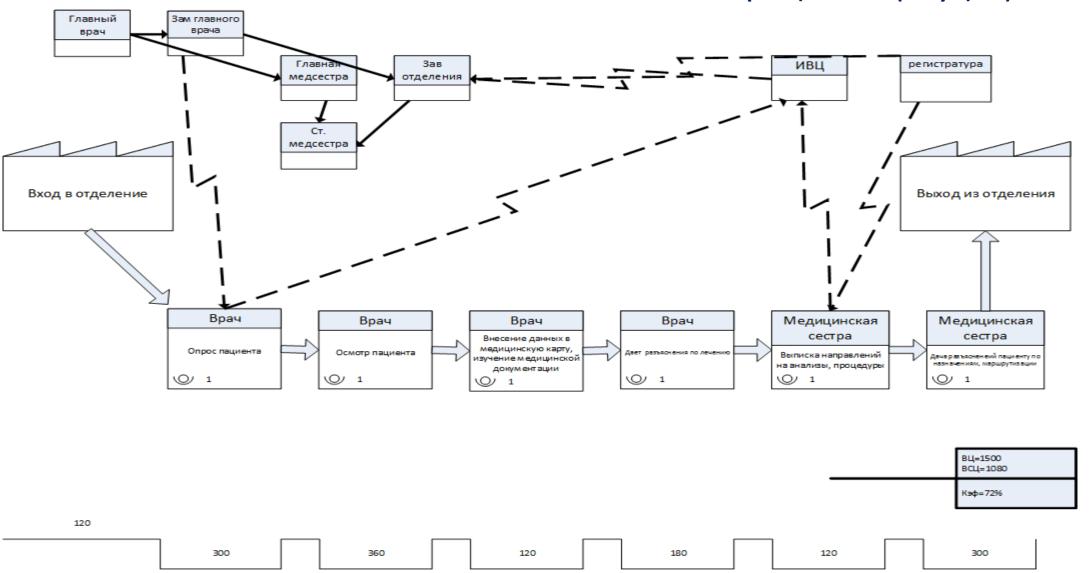








#### Карта целевого (текущего) состояния





#### Анализ целевого (текущего) состояния



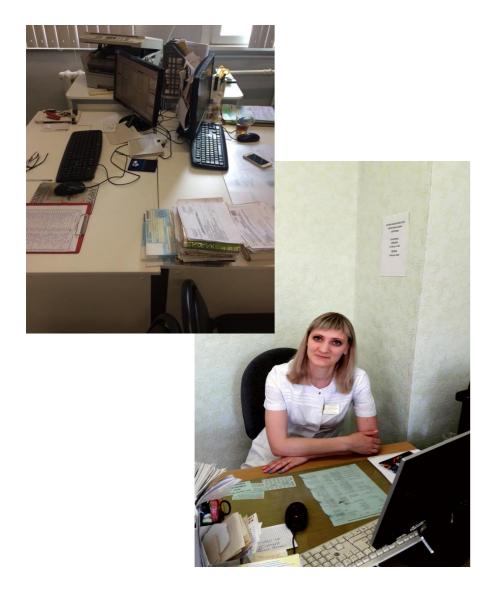
Прием пациента по предварительной записи

ВЦ = 15 мин + 7 мин ВСЦ = 13 мин + 5 мин Кэф= 72%

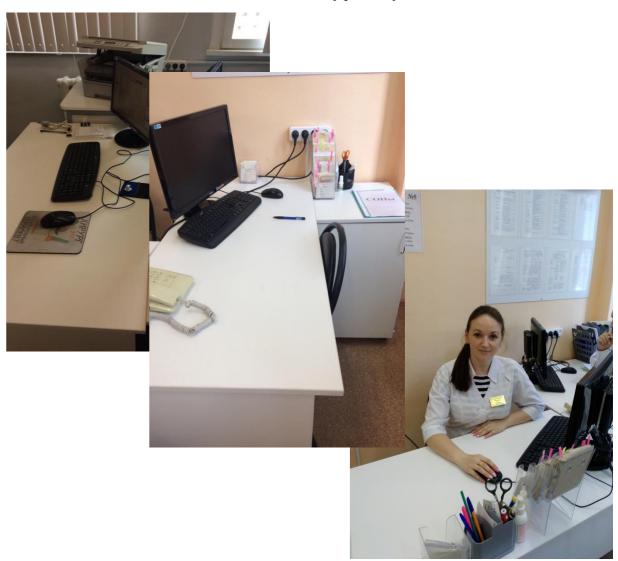




### Было (фото)



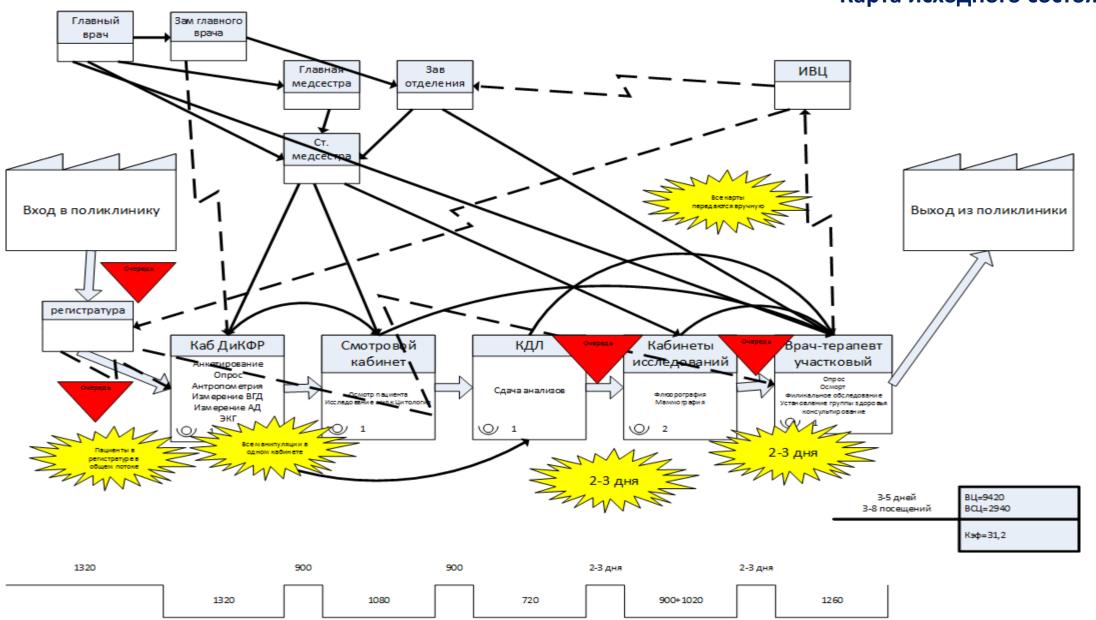
#### Стало (фото)





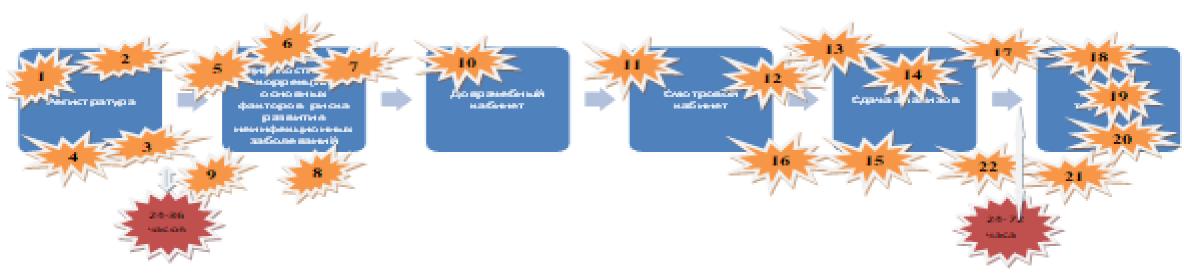
Наименование проблемы	Мероприятия по решению проблемы	Итоги
Ожидание в очереди в регистратуре	Изменение логистики, визуализация маршрута пациента при обращении по поводу диспансеризации	Исключен этап обращения в регистратуру
Ожидание в очереди перед кабинетом Выявления и коррекции факторов риска	Вытягивание процесса, разделение операций, выполняемых в одном кабинете на два этапа	Ожидание в очереди перед кабинетом 1-3 мин
Перепроизводство	Вытягивание процесса, разделение функций мед персонала, обновление должностных инструкций	Организация 2х кабинетов Выявления и коррекции факторов риска с разделением функций
Запасы	Внедрение канбана по определению накопления бумажных бланков	Исключения накопления запасов, внедрение TPM
Узкие места	Изменение расписания специалистов	Введение в расписание каждого специалиста «часа диспансеризации»

#### Карта исходного состояния





#### Анализ потерь при определении исходного состояния



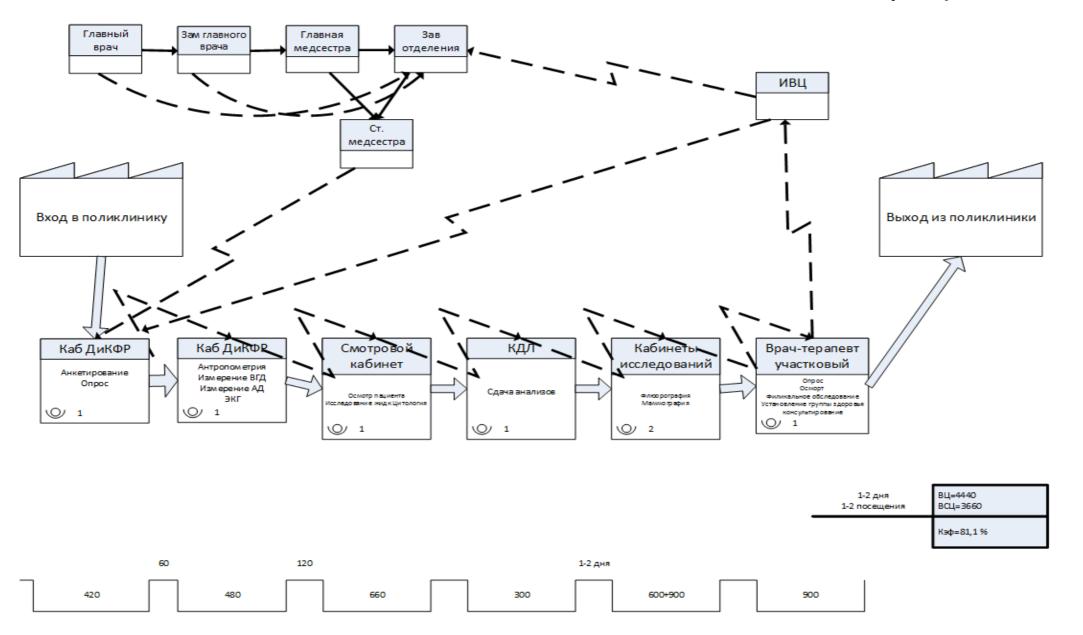
Колебания ВПП от 1 до 3 дней, в т.ч. ВПП внутри полислиниси = 2 часа 37 мин

Колебания по количеству посещений: 3-4 раза



- Потери пациента внутри поликлиники
- Потери пациента вне полислиники

#### Карта Целевого состояния







	Было	Стало
Колебания ВПП	От 3 до 5 дней	От 1 до 2 дней
В т.ч. ВПП внутри поликлиники	2 час 37 мин	1 час 14 мин
Колебания по количеству посещений	3-8 pas	1-2 раза









## Было (фото)



#### Стало (фото)







№ п/п	Эффективность работы регистратуры	Значение		
			текущее	целевое
1	Длительность очереди в регистратуру, мин	22 мин	3-8 мин	5-8 мин
2	Длительность дозвона в регистратуру, мин	12 мин	5,3 мин	5,3 мин

№ п/п	Эффективность работы участкового врача-терапевта	3начение		
		базовое (исходное)	текущее	целевое
1	Время работы врача непосредственно с пациентом, мин	6 мин	12 мин	12 мин

№ п/п			Значение		
	прохождении диспансеризации и профилактических медицинских осмотров	базовое (исходное)	текущее	целевое	
1	Длительность прохождения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров, мин	157 мин	74 мин	74 мин	
2	Длительность прохождения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров, дней	3-5 дней	1-2 дня	1-2 дня	



## Планы по реализации проекта во II полугодии 2018 г.

Население	Процессы
Взрослое население	Оптимизация процесса работы кабинета неотложной помощи
Взрослое население	Оптимизация процесса льготного лекарственного обеспечения (процесс выписки рецепта на лекарственные препараты и изделия медицинского назначения, процесс обеспечения пациента лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения)
Детское население	Оптимизация работы регистратуры
Детское население	Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров несовершеннолетних (до 17 лет, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе, усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство), в приемную или патронатную семью и пр)
Детское население	Организация доступной среды для маломобильных групп населения



## Благодарю за внимание!

