



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ПРАВИТЕЛЬСТВО
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Государственная
корпорация по атомной
энергии «РОСАТОМ»

Проект «Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода из поликлиники»

г. Ярославль 03-04 апреля 2017

Состав рабочей группы



Лидер группы:

*Тихонов Павел Владимирович -
заведующий терапевтическим отделением*

Члены группы:

- ✓ *Дружинина Елена Николаевна - заведующая терапевтическим отделением*
- ✓ *Кондакова Ольга Александровна -заведующая терапевтическим отделением*
- ✓ *Борисов Евгений Вадимович – заведующий терапевтическим отделением*
- ✓ *Метелкина Светлана Владимировна – заведующая кабинетом офтальмологов*
- ✓ *Красова Ольга Михайловна – заведующая кабинетом отоларингологов*
- ✓ *Андреева Светлана Владимировна – заведующая кабинетом неврологов*

Цель проекта



Улучшение медицинского обслуживания пациентов в поликлинике за счет:

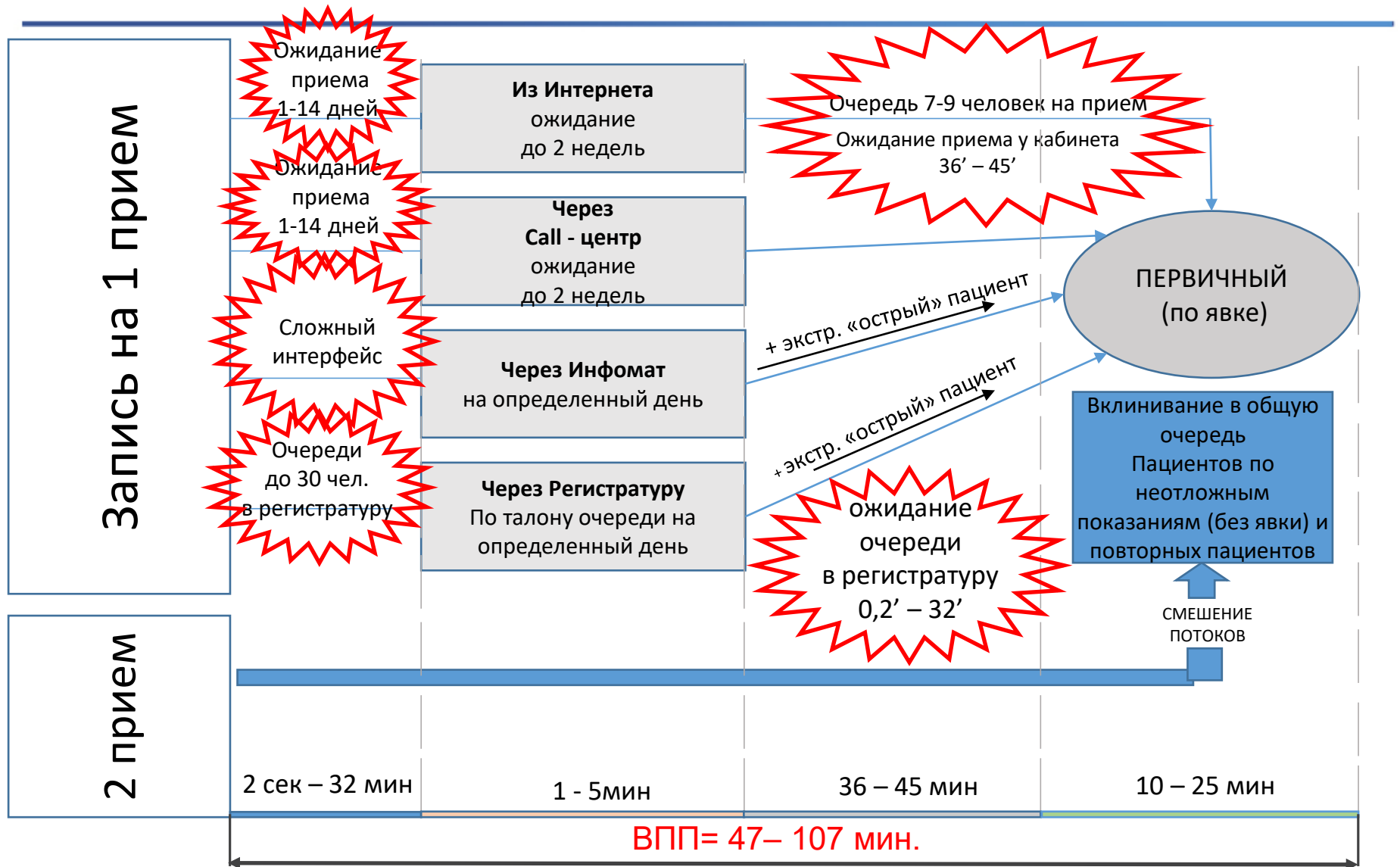
- Создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике
- Информированности граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны, навигация по поликлинике)
- Снижения времени пребывания пациентов в поликлинике
- Разделения потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых»

Цель проекта

Оптимизация работы врача в поликлинике:

- ✓ Оптимальное распределение обязанностей врача и медицинской сестры
- ✓ Увеличение доли работы врача с пациентом до 90% времени приема (10 мин.), снижение доли работы врача с медицинской документацией на приеме до 10%
- ✓ Переход на работу с ЭМК, изменение формата амбулаторной карты, переход на формат А4
- ✓ Создание электронного журнала записи вызовов на дом
- ✓ Приведение рабочего места врача по системе 5С, создание комфортных условий для работы, закупка необходимой техники (мониторы, принтеры и т.д.).

Анализ текущего состояния



**Формирование потока пациентов
(разделение здорового и больного потоков)
Текущее состояние загруженности терапевта**

ОБЩИЙ СМЕШАННЫЙ ПОТОК

- Первичный прием
- Повторный прием
- По направлению узкого специалиста
- Выписка льготных рецептов
- Прививки
- Оформление посыльного листа на МСЭ
- Оформление санаторно-курортных карт
- Выписки из амбулаторных карт
- Профосмотр
- Диспансеризация
- Оформление медицинской документации вручную
- Работа на участке
- Вызов на дом
- Актив на дому
- Патронаж

50% от
приема

**ВПП текущее от прихода
до приема 47-107 мин**

Очередь к врачу ~36-45мин



Целевое состояние загруженности терапевта

Разделение потоков

ЛЕЧЕБНЫЙ ПРИЕМ

- Первичный прием по явкам
- Повторный прием по явкам
- По направлению узкого специалиста
- Выписка льготных рецептов
- Прививки
- Оформление посыльного листа на МСЭ
- Вызов на дом
- Актив на дому
- Патронаж
- Оформление медицинской документации в электронном виде **10% от приема**

**Очередь к
врачу
5-10 мин**

**ВПП целевое от
прихода до
приема 21-46 мин**



ЗДОРОВЫЙ ПРИЕМ

**Оформление
медицинской
документации в
отделении
мед.профилактики:**

- санаторных карт
- выписок, справок
- Профосмотр
- Диспансеризация

Функционал «здоровой» регистратуры



Здоровые пациенты могут
быть обслужены за 1 день



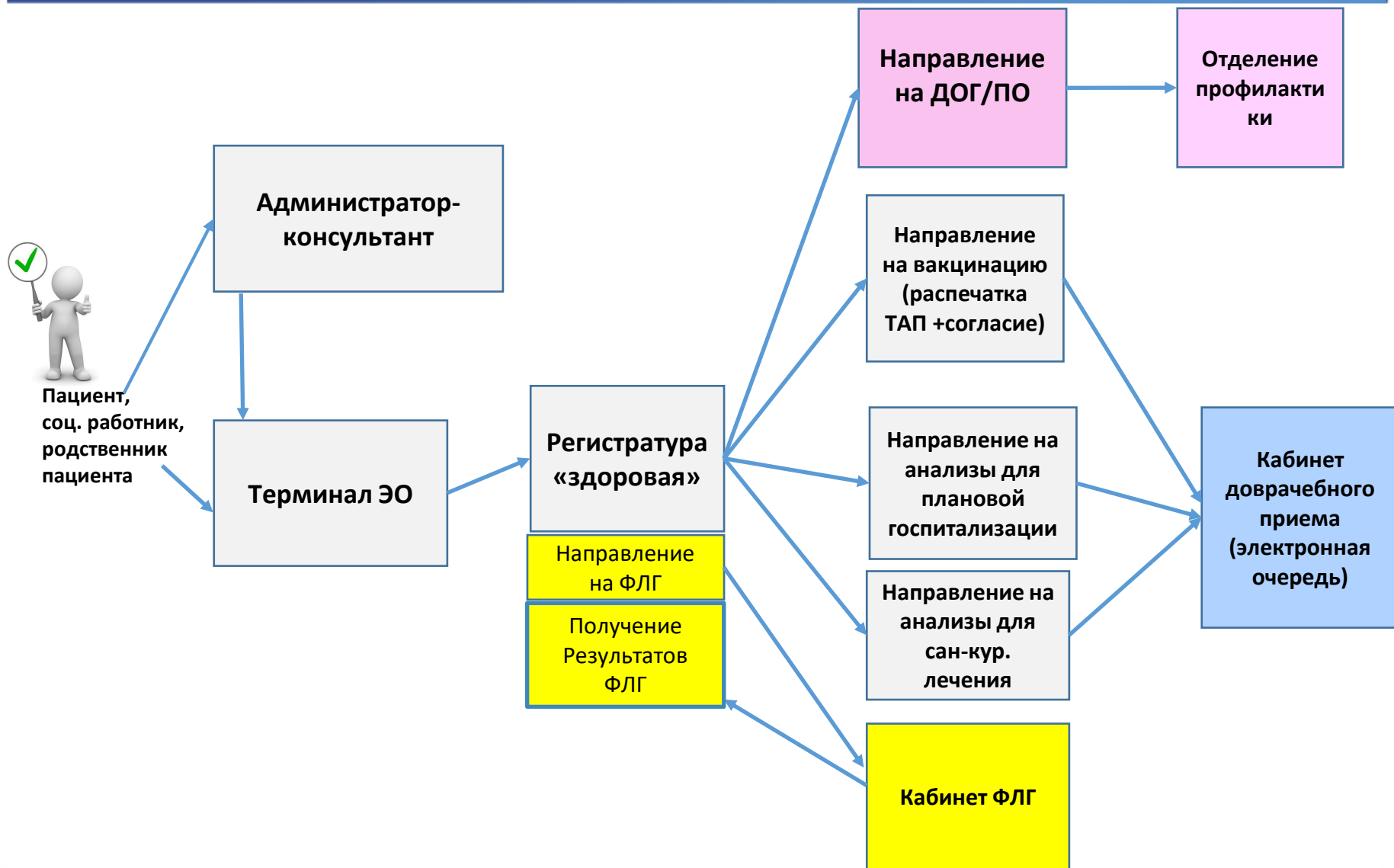
Незначительный
поток условно «здоровых»
пациентов,
возможно низкая
загруженность
медрегистратора



Поводы обращения в «здоровую» регистратуру:

- ❖ Направление на исследования перед плановой госпитализацией
- ❖ Направление на флюорографию и получение результатов
- ❖ ДОГ/ПО
- ❖ Направление на вакцинацию
- ❖ Направление на исследования для санаторно-курортного лечения
- ❖ Получение рецептов социальными работниками и родственниками для маломобильных пациентов

Целевая карта потока здоровой регистратуры



Основные проблемы процесса

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
1. Время ожидания очереди у кабинета врача, терапевта (специалиста) до 45 мин. до 9-ти пациентов	1.Введение явочной системы записи на прием (первичный, повторный)	1.Уменьшение времени ожидания до 12 мин. 2. Сокращение очереди до 1-2 пациентов	1. Время ожидания 25-30 мин. 2. Очередь до 4-х человек
2. Смешивание потоков здоровых и больных пациентов	2.Разделение потока здоровых и больных пациентов, создание «здоровой» регистратуры	2. Разгрузка терапевтов, повышение удовлетворенности пациентов, снижение ВПП в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов	Потоки разделены, Создана «здоровая» регистратура.
3. Выписка справок, санаторно-курортных карт, выписных эпикризов терапевтом увеличивает ВПП	3.Оформление справок, санаторно-курортных карт, выписок из амбулаторных карт в кабинете доврачебного приёма и отделении мед. профилактики	3. Разгрузка терапевтов, повышение удовлетворенности пациентов, снижение ВПП в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов	Сбалансирован функционал среднего персонала доврачебного приёма и отделения мед. профилактики
4. Ручное оформление документации, занимающее 50% рабочего времени врача	4.Введение электронного документооборота	4.Снижение ВПП в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов, увеличение доли времени врача на работу с пациентов до 90%	Внедрена ЭМК и электронный журнал вызовов врача на дом

Основные проблемы процесса

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
5. Увеличение времени приёма пациентов врачом в связи с одновременным использованием программных продуктов «Регата», «Льготный учет», ЕГИСЗ, программа по диспансеризации	5.Переход на работу в единой программе ЕГИСЗ, доработка программы	5.Оптимизация работы врачей в поликлинике, увеличение доли работы врачей с пациентами	Ожидаемый срок реализации мероприятия в сентябре 2017г.
6. Отсутствие возможности записи пациента к врачу специалисту с АРМа врача-терапевта	6.Организация электронной записи на консультацию специалистов с АРМа врача	6. Разгрузка регистраторов, Снижение ВПП для пациента	Внедрена ЭМК, электронное расписание с возможностью записи к врачам специалистам по показаниям с АРМа врача
7. Отсутствие в поликлинике понятной навигации и маршрутизации для пациентов	7. Разработка и внедрение навигации и маршрутизации в поликлинике	7.Увеличение информированности граждан, наглядность информации	РЕАЛИЗОВАНО
8. Нерационально организованы рабочие места врачей	8.Оптимизация рабочего места врача, внедрение системы 5С	8.Повышение комфортности в работе врача, снижение лишних движений, исключение потерь времени	Рабочие места врачей организуются по системе 5С в соответствии с графиком.

Система 5С

Проведение 5С на рабочем месте врача-терапевта

Что такое 5С ?



Это пять простых принципов рациональной организации рабочего пространства, соблюдая которые можно извлечь максимальную выгоду из имеющихся ресурсов



Это отправная точка для любой компании, которая стремится стать ответственным производителем, чья продукция отвечает уровню мирового класса



Это система, направленная на правильную, безопасную и эффективную организацию рабочего места

Мастер класс по реализации 5С в кабинете врача терапевта



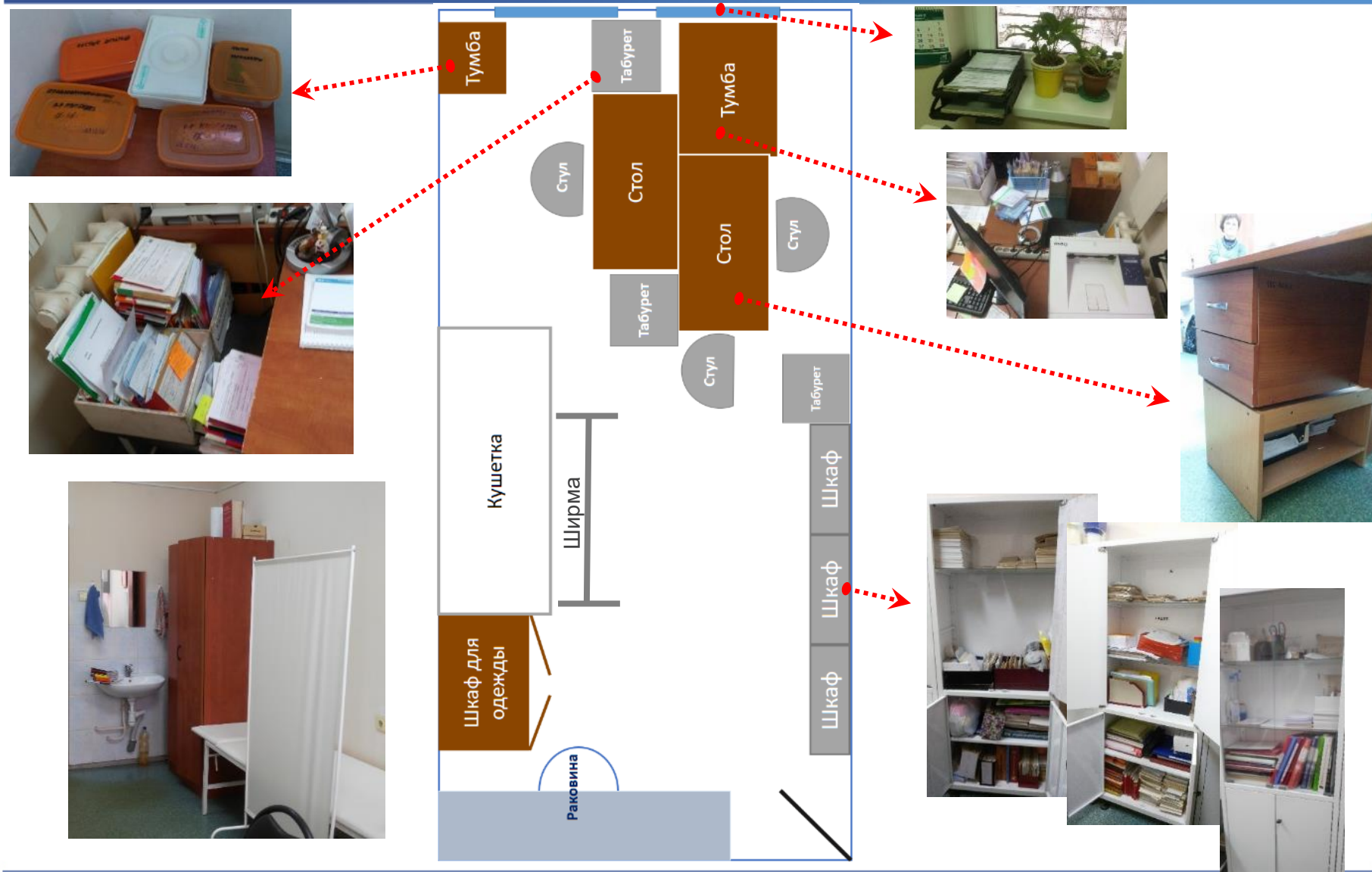
Для работ был выбран кабинет 408. В данном кабинете прием ведется двумя врачами-терапевтами с медсестрами в две смены

Чтобы не нарушать процесс приема пациента, организация рабочего места по системе 5 С проводилась в субботу 23 декабря 2016г.

Исходное состояние кабинета



Исходное состояние кабинета



Что такое 5С ?



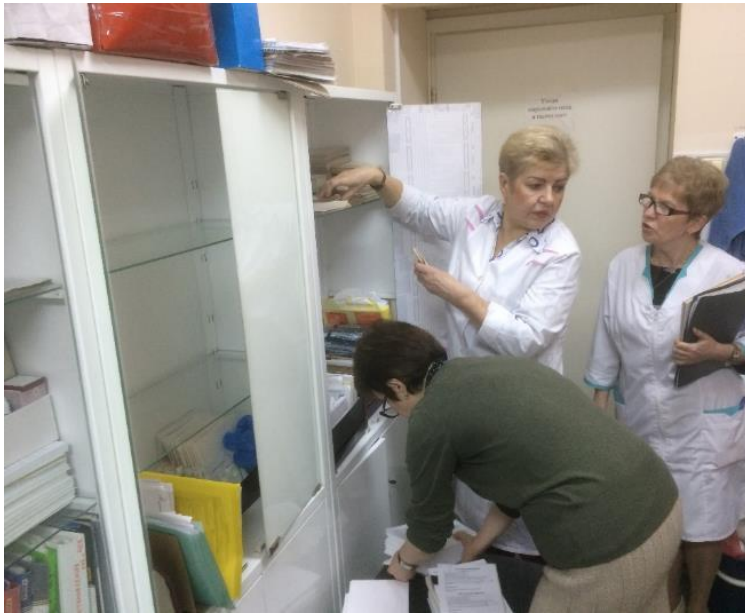
Шаг 1

Сортируй (удалить ненужное)

Важно последовательно выложить и разобрать ВСЕ, что находится на ВСЕХ полках, во всех ящиках без исключений

Фразы ловушки «... ну здесь понятно, что лежит», «... здесь то, что на каждый день»

Чтобы избежать ловушки «понятности» и «привычки», обязательно нужно включать в группу 5С специалистов, работающих в этом кабинете, руководителя и коллег из других кабинетов



Шаг 1

Сортируй (удалить ненужное)

5-7 летний запас бланков в кабинете хранится по привычке. Сейчас есть возможность многие бланки формировать в электронном виде и распечатывать. Большую часть бланков изъяли, запас остальных бланков ограничили.

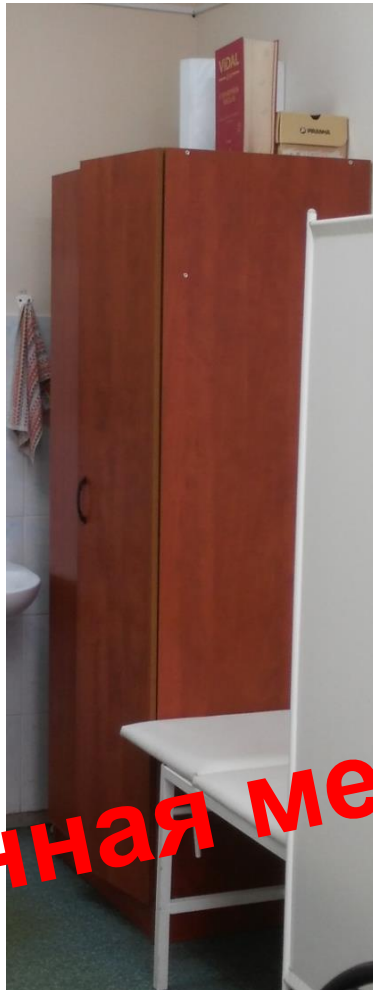


Шаг 1

Сортируй (удалить ненужное)

«... как мы эту мебель уже не переставляли, все бесполезно...»

Без первого шага «Сортируй» бессмысленно переходить к шагу «Соблюдай порядок» и что-то переставлять. В таком случае вы просто перекладываете ненужные вещи с места на место. Важно **УДАЛЯТЬ НЕНУЖНОЕ**.



Удаленная мебель

Шаг 2

Соблюдай порядок (правильная организация)

Проблемы, связанные с нерациональным размещением предметов и документации в офисе

- ✓ Забыл, что к этому сроку
- ✓ Забыл, как решалась аналогичная проблема
- ✓ Долгий поиск документа/информации
- ✓ Утеря документа/информации
- ✓ Закончился тонер в картридже, когда нужно срочно печатать

Цель рационального размещения

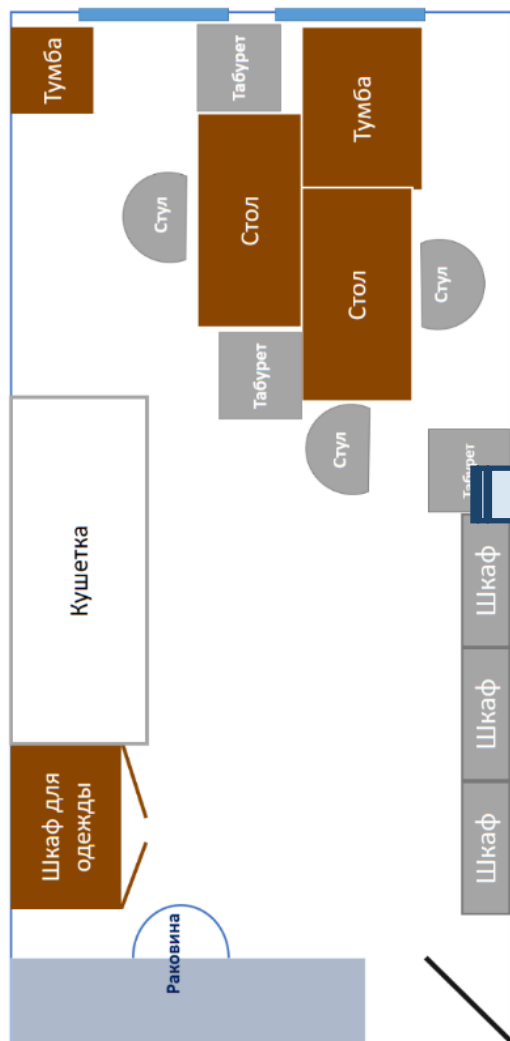
**Любой документ и предмет может
быть найден менее, чем за
30 секунд*!**

*Не только владельцем документа / предмета, но и другим сотрудником

Шаг 2

Соблюдай порядок (правильная организация)

БЫЛО

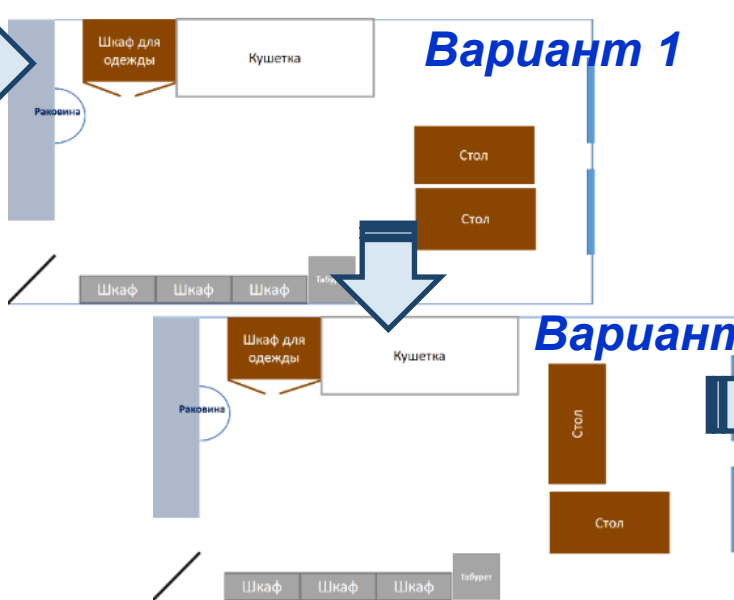


Идеальная планировка не получается с первого раза.

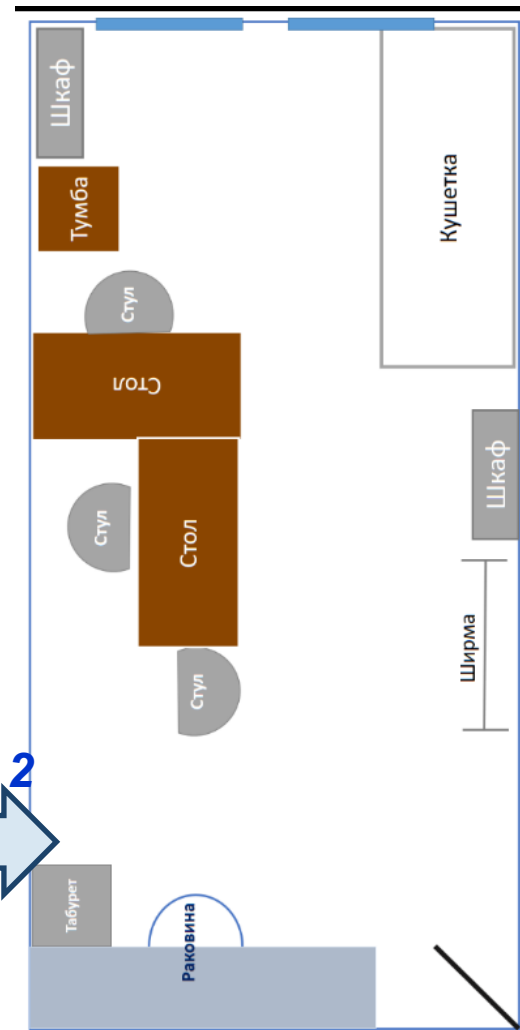
Нужно попробовать несколько вариантов «вживую» или методом теней (вырезая тень предмета в полном масштабе). Каждый раз имитируется процесс работы, чтобы понять удобство планировки.

В кабинете 408 оптимальный вариант получился с третьей **ПЕРЕСТАНОВКИ**

Вариант 1



Вариант 2



СТАЛО

Лучше система, лучше работа

Шаг 2

Соблюдай порядок (правильная организация)

Нельзя «придумывать» правильные места для предметов.
Нужно правильно воспроизвести рабочий процесс, последовательность операций и тогда станет понятным, какие предметы нужны, на каком расстоянии и где их удобно разместить.

Задавайте вопрос: «сколько нужно инструмента?», «как часто его используют?», «на каком расстоянии / высоте его удобно разместить?».

Разложите предметы.

Воспроизведите рабочий процесс с новым расположением.

Повторяйте, пока не найдете оптимальный вариант.



Шаг 2

Соблюдай порядок (правильная организация)

БЫЛО



СТАЛО



Лучше система, лучше работа

Шаг 2

Соблюдай порядок (правильная организация)



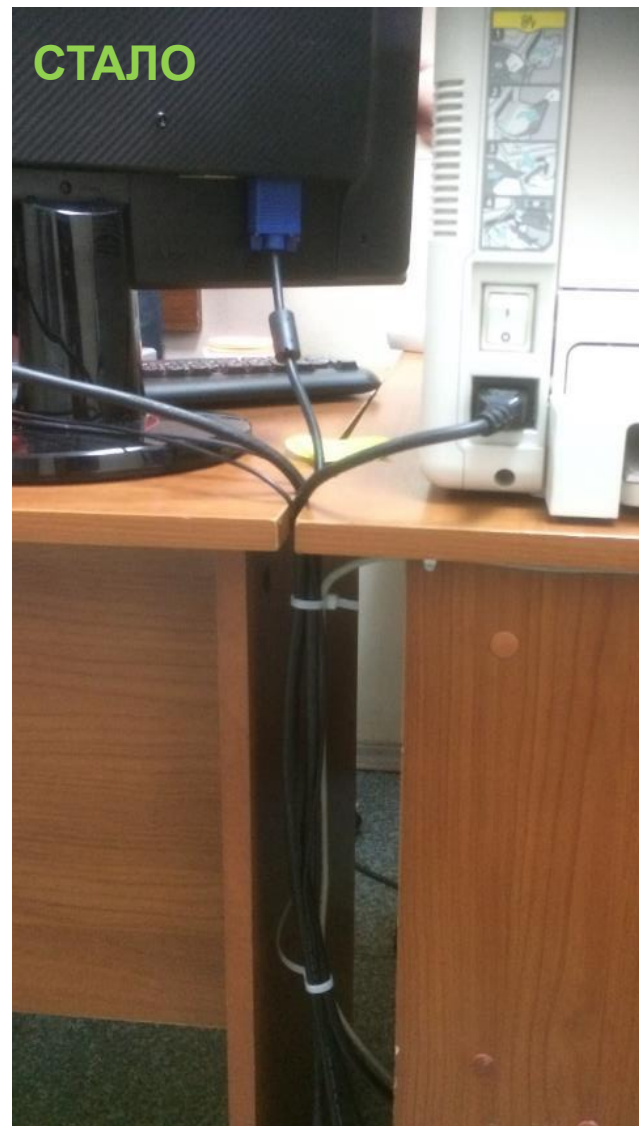
БЫЛО

Незакрепленные провода - это источник опасности и загрязнений

Во время проведения 5С важно НЕ ОТКЛАДЫВАЯ навести здесь порядок - закрепить провода с помощью хомутов, специального крепежа



СТАЛО



СТАЛО

Лучше система, лучше работа

Шаг 3

Содержи в чистоте

Работа с труднодоступными и сложными местами:

- ✓ устранить труднодоступное место;
- ✓ сделать место легкодоступным;
- ✓ использовать специальные приспособления для уборки

Работа с источниками загрязнения:

- ✓ ликвидация источника загрязнения;
- ✓ локализация источника загрязнения (уменьшение интенсивности загрязнения);
- ✓ сокращение зоны загрязнения (распыления, разбрызгивания);
повышение эффективности чистки, уборки путем совершенствования:
инвентаря, моющих средств, приемов чистки/уборки

Шаг 3

Содержи в чистоте

Помыли / почистили мебель, ПК, вентилятор, провода, удлинитель, пол....

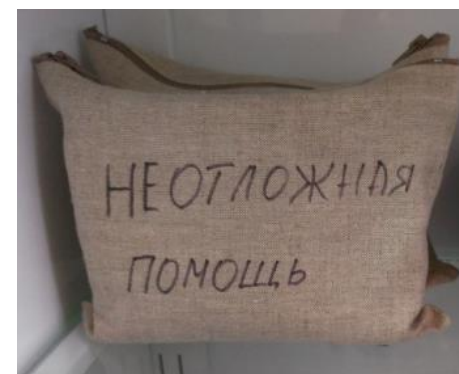
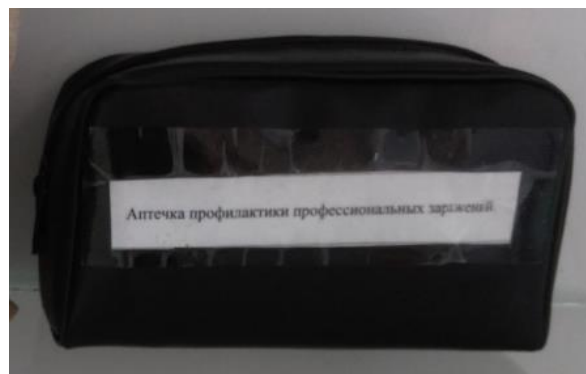
Главный источник загрязнений – неудобно расположенная и сломанная мебель и техника, провода на полу



Стандартизирай

Выработанный порядок фиксируем визуально. С первого взгляда должно быть понятно, что где лежит, что есть в наличии, а что отсутствует на своем месте.

ВСЕ контейнеры, коробки, и пр. подписаны

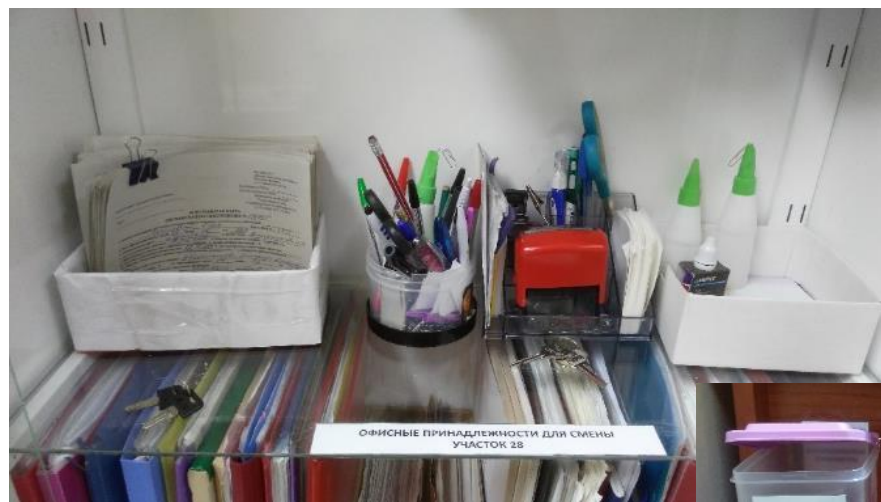


Шаг 4

Стандартизируй

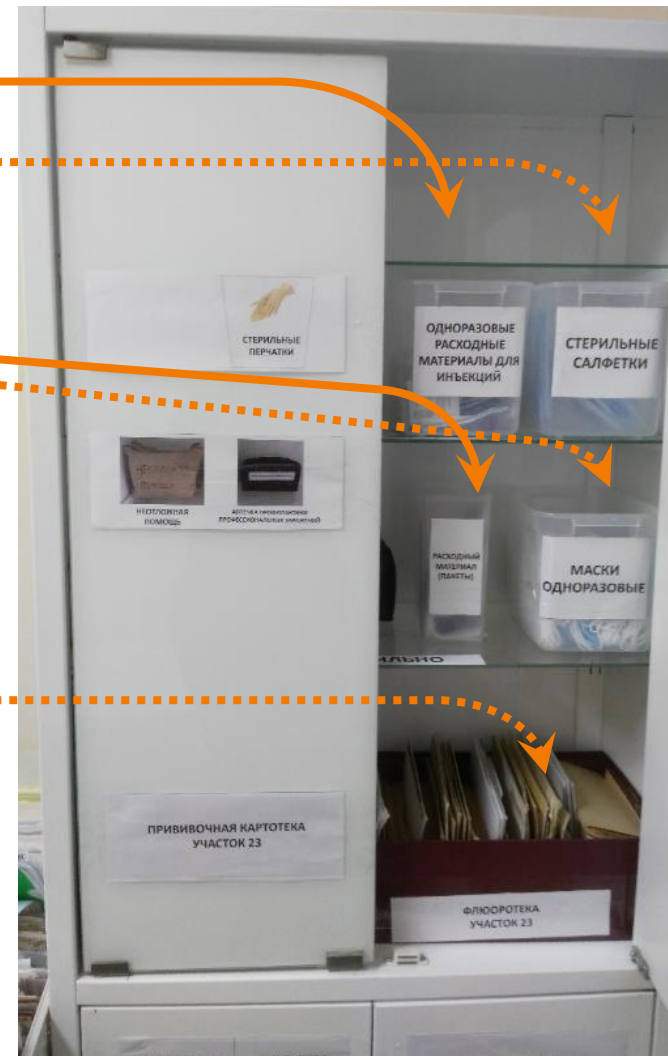


Шаг 4 Стандартизируй



Шаг 4 Стандартизируй

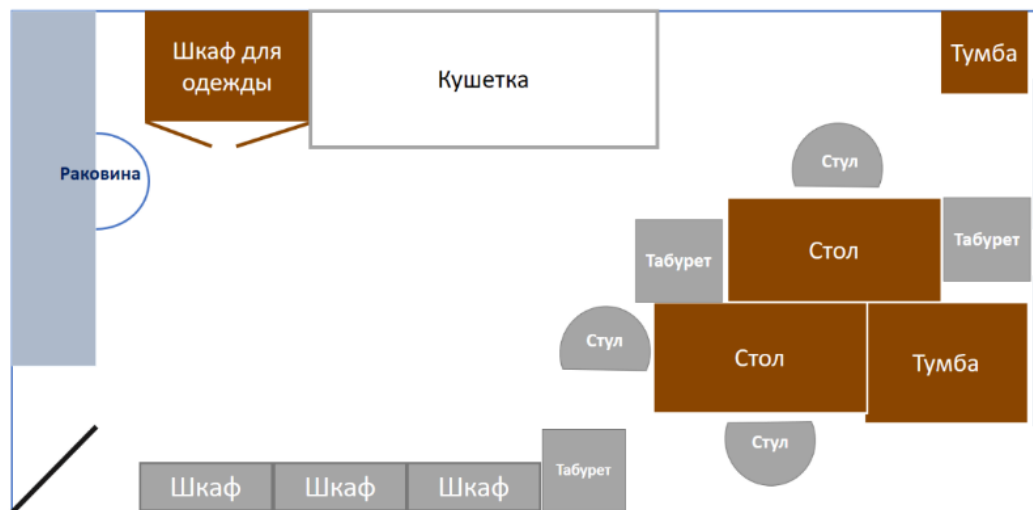
Если двери непрозрачные, то необходима визуализация снаружи



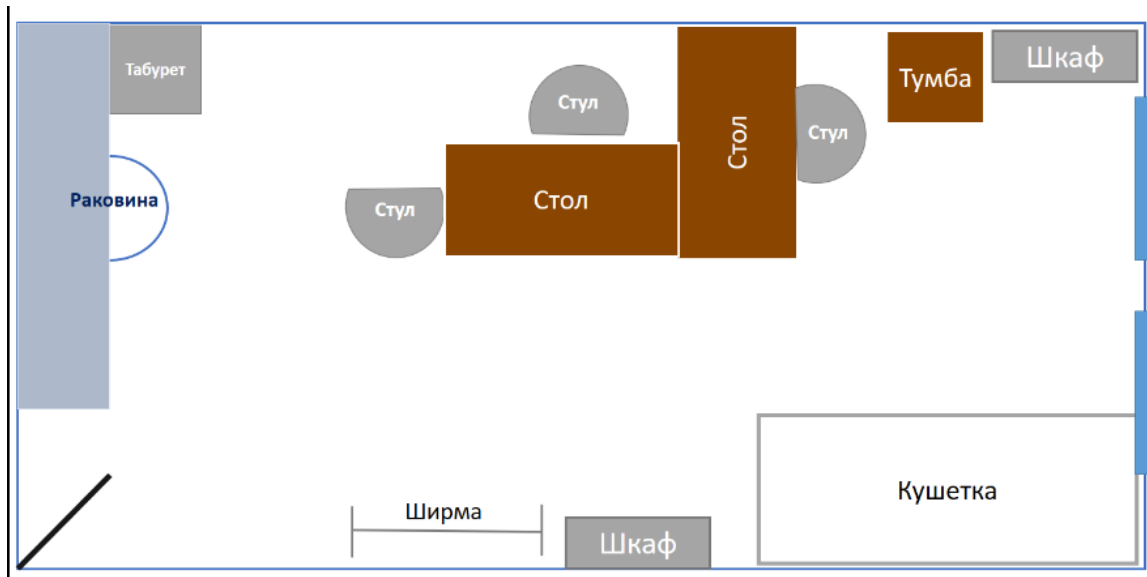
ИТОГ 4-Х ШАГОВ

5С рабочее место терапевта

БЫЛО



СТАЛО



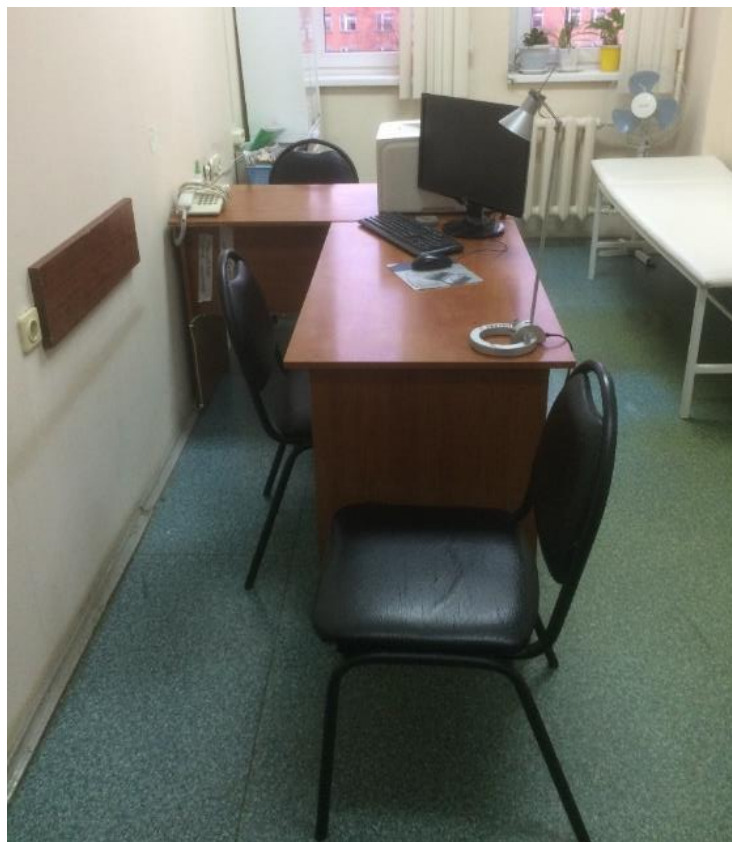
5С рабочее место терапевта

БЫЛО



5С рабочее место терапевта

СТАЛО



Шаг 5

Совершенствуй (обучение и дисциплина)



«Причесать» содержание в папках.

Подписать папки.

Определить правильный порядок.

Стандартизировать.

ПРИМЕР



Шаг 5

Совершенствуй (обучение и дисциплина)



Определить достаточное количество бланков
Стандартизировать

ПРИМЕРЫ

Фамилия Имя Отчество	№ телефона
Петров Александр Иванович	45-56
Сидоров Сергей Иванович	19-22
Попов Андрей Иванович	11-80
Колесников Алексей Александрович	29-81
Васильев Михаил Иванович	19-02, 15-36, 55-45
Смирнов Алексей Иванович	19-02
Соловьев Алексей Иванович	20-81, 21-52
Александров Алексей Иванович	15-45
Павлов Алексей Иванович	19-02, 16-97
Иванов Алексей Иванович	19-02

Сообщение о звонках		
Дата	Время	Кому звонили
Кто звонил		
Телефон		
Собеседник		
Тема звонка		

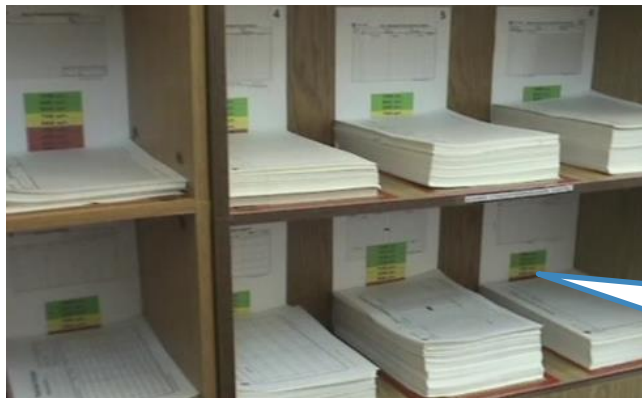
Сообщение о звонках

Дата	Время	Кому звонили
Кто звонил		
Телефон		
Собеседник		
Тема звонка		

Необходимо размножить бланки сообщения о звонках

Файл находится по адресу: \\сервер\Рабочий\Сообщение о звонках.doc

- Стандартизирован бланк записи о звонках
- За N бланков до окончания напоминание о необходимости размножить бланки и адрес нахождения файла



Визуализация нормы запаса бланков, точки заказа

Шаг 5

Совершенствуй (обучение и дисциплина)

5 ШАГ

Обучать сотрудников внедренному стандарту
Проводить аудиты 5С

АУДИТ 5С						
Участок (смена А-Б):						
Аудиторы:		Дата:				
ШАГ	КРИТЕРИИ	НЕДЕЛЯ				МЕРОПРИЯТИЯ
Сортировка (SEIRI)	Вся тара на участке расположена в обозначенных зонах?					
	Весь уборочный инвентарь в определенном для него месте?					
	Вся готовая продукция вывезена с участка?					
	Весь инструмент и приспособления в отведенных местах?					
	Детали отсутствуют на оборудовании?					
	На верстаках расположено только то, что обозначено?					
Соблюдение порядка (SEITON)	В стеллажах расположено только то, что обозначено?					
	Для всех изделий и заготовок обозначены места?					
	Все ли находится в обозначенных зонах?					
	Ясны ли обозначения?					
Содержание в чистоте (SEISO)	Ясно ли, где должен находиться инструмент?					
	Ясно ли, где должны находиться средства индивид. защиты?					
	Есть ли уборочный инвентарь в необходимом количестве?					
	Доступен ли уборочный инвентарь?					
Стандартизация (SEIKETSU)	На рабочем месте отсутствует стружка, высечка?					
	На оборудовании отсутствуют подтеки масла, СОЖ?					
	Есть ли стандарты чистки?					
	Легко ли определить несоответствия?					
Совершенство- вание (SHITSUKE)	Все ли стандарты видимы и наглядны?					
	Есть ли график чистки?					
	Каждый ли пользуется средствами индивидуальной защиты?					
	Проводится ли уборка рабочего места?					
	Разработанные стандарты совершенствуются?					
	Участок может использоваться как эталон по 5С?					
	Проводятся ли аудиты согласно определенной системе?					
	Работает ли система постоянных улучшений?					
ИТОГО по участку		0	0	0	0	Да - 0 баллов Нет - 1 балл
ЦЕЛЬ		<10	<9	<7	<6	При повторном отрицательном ответе на вопрос балл удваивается

Спасибо за внимание!
Успехов!