

Реализация проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную медицинскую помощь» в Архангельской области

**ДОБРО
ПОЖАЛОВАТЬ!**



Ханюкина Ирина Владимировна
консультант отдела
организации медицинской деятельности
министерства здравоохранения Архангельской области

г. Онега
03.10.2018

Приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную медицинскую помощь»

Цель проекта – внедрение и развитие пациентоориентированной системы оказания медицинской помощи путем внедрения в повседневную практику медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, Lean-технологий (бережливого производства); доброжелательное отношение к пациенту, качественное оказание медицинской помощи.





МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

«ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ»

министр здравоохранения Архангельской области,
к.м.н.

Карпунов Антон Александрович

2016 год

Регистратура — самое «горячее» место поликлиники.

От работы регистраторов во многом зависит, с каким настроением пойдет дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом.

СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



Проект «Новая регистратура»

ЦЕЛЬ

Совершенствование работы регистратуры в соответствии с современными требованиями

ЗАДАЧИ

Повышение операционной активности
Улучшение приемно-информационной зоны
Улучшение организации контакта посетителя с персоналом
Оптимизация движения медицинской документации
Повышение эффективности работы с телефоном
Повышение информированности пациентов

РЕЗУЛЬТАТЫ

Улучшилось качество и уменьшилась длительность обслуживания пациентов
Создана благоприятная обстановка ожидания
Информация по организационным вопросам предоставляется администратором, снизилась нагрузка на регистраторов

УЧАСТНИКИ, РЕАЛИЗОВАВШИЕ ПРОЕКТ

За период 2016-2017 гг. Проект реализован в 10 ГМО (11 регистратур): проведено обучение регистраторов, ремонтные работы входных групп, организованы Call-центры, картохранилище, разработаны алгоритмы общения с пациентами

1

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

2

**ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА
ПОЛИКЛИНИКИ, РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ
НАВИГАЦИИ**

3

**МАРШРУТИЗАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ ПРИ
ПРОХОЖДЕНИИ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ**

Реализация мероприятий в 2017 году



**БЕРЕЖЛИВАЯ
ПОЛИКЛИНИКА**

ГБУЗ Архангельской области
«Архангельская городская
клиническая поликлиника № 2»

г. Архангельск 2017 г. Главный врач
Лузанова Ольга Юрьевна

- Организация и проведение курсов по конфликтологии для сотрудников регистратуры, методикам проведения телефонных консультаций
- Оптимизация работы процедурного кабинета, объединение манипуляционных кабинетов в одном блоке
- Увеличено время приема участковых терапевтов и ВОП, за счет передачи вызовов в отделение неотложной помощи
- Выделение Центру здоровья дополнительного кабинета для ДВН, с обеспечением ПК и оргтехникой
- Сокращение сроков прохождения диспансеризации, организация дополнительного обследования для ДВН по субботам (ЭКГ, УЗИ, ВГД, маммография)



**ПИЛОТНЫЙ
ПРОЕКТ
«БЕРЕЖЛИВАЯ
ПОЛИКЛИНИКА»**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«АРХАНГЕЛЬСКАЯ ГОРОДСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 4»**



- Организация цикла обучающих семинаров для администраторов регистратур
- Закрепление участков за работающими врачами-терапевтами участковыми для организации записи с вызова на дом на повторный прием
- Организация записи на повторный прием, к «узким» специалистам, на лабораторные и диагностические исследования через МИС «Ариадна» непосредственно в кабинете врача
- Организация доврачебного фельдшерского приема для оформления справок, рецептов, санаторно-курортных карт, осмотров перед вакцинацией
- Выписка электронных направлений через МИС Ариадна: ФОГ, маммография, ЭКГ, УЗИ, анализы
- Запись на ДВН через инфомат, интернет, по телефону



ГБУЗ АО «АГДП» Главный врач
О.В. Коробейников

План мероприятий по проекту
«Бережливая поликлиника»



- Удлиненное время приемов участковых педиатров до 5 часов (за счет перераспределения функций между участковыми врачами и педиатрами кабинета неотложной помощи)
- Разделение потоков пациентов (дни приема больных, здоровых детей, неотложных пациентов)
- Прием детей с ограниченными возможностями на первом этаже (спускается врач к пациенту)
- Кабинет доврачебного приема (оформление справок, направлений)
- Запись на повторный прием непосредственно в кабинете врача и с планшета на вызове на дом
- Увеличение количества Интернет-талонных и талонных в инфомате для самозаписи
- Поэтажная система наглядной навигации

Перспективы развития первичной медико-санитарной помощи. От пилотного проекта – к приоритетному

2017-2018

Первая волна пилотного проекта

3 субъекта

6 поликлиник

Вторая волна, отработка модели

40 субъектов Российской Федерации

304 пилотные поликлиники



- В 4 раза сократились время ожидания и очереди у регистратуры
- в 1,4 раза уменьшилось время пребывания пациентов в поликлинике за счет сокращения количества обращений в регистратуру
- в 4,2 раза сократилось время «дозвона» в регистратуру и Call-центр
- в 8 раз сократилось время ожидания пациентом приема врача у кабинета
- в 5 раз сократилось время оформления записи на повторный прием к врачу
- в 2 раза увеличилось время работы врача непосредственно с пациентами

2018-2023

Переход от пилотного проекта к приоритетному закономерен в масштабах всей страны

Создание федерального и региональных центров организации первичной медико-санитарной помощи

Масштабный анализ системы оказания первичной медико-санитарной помощи

Стандартизация процессов системы оказания первичной медико-санитарной помощи на основе опыта, полученного в экспериментальных поликлиниках

Тиражирование «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь не менее чем в 2 000 поликлиник по всей стране



Перспектива развития: от «Бережливой поликлиник» – к «Бережливому здравоохранению»

Участники проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2018 году

1. ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 1»
2. ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница № 2 скорой медицинской помощи»
3. ГБУЗ АО «Новодвинская городская больница»
4. ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 2»
5. ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 7»
6. ГБУЗ АО «Устьянская центральная районная больница»
7. ГБУЗ АО «Няндомская центральная районная больница»
8. ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 4»
9. ГБУЗ АО «Архангельская городская детская поликлиника»
10. ГБУЗ АО «Онежская центральная районная больница»
11. ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 6»
12. ГБУЗ АО «Северодвинская городская поликлиника «Ягры»
13. ГБУЗ АО «Вельская центральная районная больница»
14. ГБУЗ АО «Приморская центральная районная больница»
15. ГБУЗ АО «Каргопольская центральная районная больница им. Н.Д. Кировой»
16. ГБУЗ АО «Котласская центральная городская больница им.святителя Луки (В.Ф. Войно-Ясенецкого)»
17. ГБУЗ АО «Северодвинская городская детская клиническая больница»
18. ГБУЗ АО «Карпогорская центральная районная больница»

Участники проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2018 году

№	НАПРАВЛЕНИЯ	ГМО
1	Оптимизация работы регистратуры (7 ГМО)	ГБУЗ АО «Няндомская ЦРБ» ГБУЗ АО «Каргопольская ЦРБ» ГБУЗ АО «Архангельская городская детская поликлиника» ГБУЗ АО «Северодвинская ГДКБ» ГБУЗ АО «Онежская ЦРБ» ГБУЗ АО «ГБ № 7» ГБУЗ АО «Карпогорская ЦРБ»
2	Разработка навигации (Оптимизация рабочего пространства) (5 ГМО)	ГБУЗ АО «ГП № 1» ГБУЗ АО «Архангельская городская детская поликлиника» ГБУЗ АО «Северодвинская ГДКБ» ГБУЗ АО «Онежская ЦРБ» ГБУЗ АО «ГБ № 7»
3	Повышение эффективности профилактической работы (организация профилактических осмотров, диспансеризации) (4 ГМО)	ГБУЗ АО «Архангельская городская детская поликлиника» ГБУЗ АО «Северодвинская городская больница № 2 СМП» ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ» ГБУЗ АО «Котласская ЦГБ»
4	Информатизация процессов оказания ПМСП (электронный документооборот) (7 ГМО)	ГБУЗ АО «ГП № 2» ГБУЗ АО «ГБ № 6» ГБУЗ АО «Северодвинская ГДКБ» ГБУЗ АО «Устьянская ЦРБ» ГБУЗ АО «Северодвинская поликлиника «Ягры» ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ» ГБУЗ АО «Карпогорская ЦРБ»

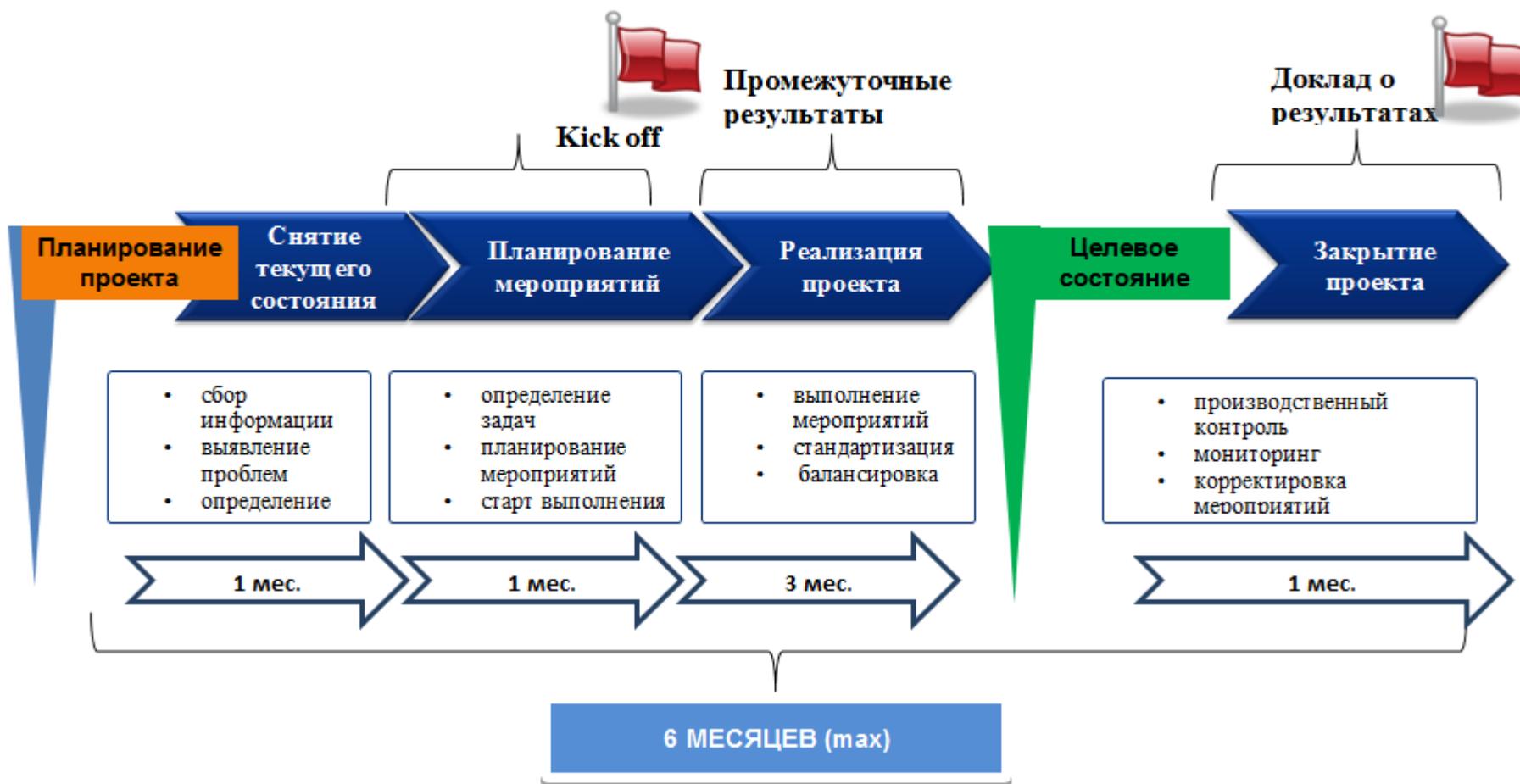
Участники проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2018

№	НАПРАВЛЕНИЯ	ГМО
5	Оптимизация внутренней логистики движения пациентов с разделением потоков на больных и здоровых, сокращение времени ожидания (4 ГМО)	ГБУЗ АО «ГП № 2» ГБУЗ АО «ГБ № 6» ГБУЗ АО «ГБ № 7» ГБУЗ АО «Няндомская ЦРБ»
6	Организация работы процедурных кабинетов (2 ГМО)	ГБУЗ АО «ГП № 1» ГБУЗ АО «ГБ № 4»
7	Повышение доступности проведения диагностических исследований (2 ГМО)	ГБУЗ АО «Каргопольская ЦРБ» ГБУЗ АО «Устьянская ЦРБ»
8	Реорганизация работы отделения неотложной медицинской помощи	ГБУЗ АО «ГП № 1»
9	Организация работы врача отоларинголога	ГБУЗ АО «Устьянская ЦРБ»
10	Оптимизация первичной медико-санитарной помощи в детской поликлинике (3 ГМО)	ГБУЗ АО «ГБ № 4» ГБУЗ АО «Новодвинская ЦГБ» ГБУЗ АО «Северодвинская поликлиника «Ягры»

Участники проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2018

№	НАПРАВЛЕНИЯ	ГМО
11	Улучшение оказания медицинской помощи женщинам и детям	ГБУЗ АО «Каргопольская ЦРБ»
12	Организация процесса работы лаборатории на принципах бережливого производства	ГБУЗ АО «Приморская ЦГБ»
13	Создание позитивного имиджа медицинского работника и формирование корпоративной культуры	ГБУЗ АО «ГБ № 6»
14	Создание комфортной и доступной среды для пациентов поликлиник (2 ГМО)	ГБУЗ АО «ГБ № 6» ГБУЗ АО «Няндомская ЦРБ»
15	Оптимизация деятельности медицинской персонала путем перераспределения нагрузки между врачами и средним медицинским персоналом	ГБУЗ АО «ГП № 2»

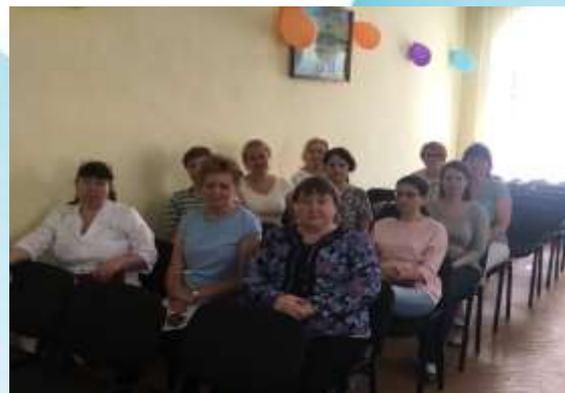
Типовые этапы реализации проекта



Мероприятия в рамках реализации проекта в 2018 году

Изданы приказы о реализации мероприятий приоритетного проекта, создании рабочих групп, проведены анкетирование, хронометраж

18 апреля 2018 года участие в круглом столе «Практические аспекты внедрения эффективных технологий управления медицинской организацией в Российскую практику»



Участие в обучающих семинарах

С 15-18 мая 2018 года цикл вебинаров «Бережливое производство в медицинских организациях» (Бережливое производство в ЛПУ: с чего начинать?, Лин в медицине: от основ до практики применения, Роль персонала при внедрении системы бережливого производства, стратегия развития проекта бережливого производства в РФ до 2023 года) (на базе 4 ГМО)

21 июня 2018 года вебинар «Повышение эффективности деятельности медицинских организаций на основе использования принципов бережливого производства (Кадыров Фарит Накипович)

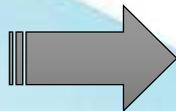
Июль 2018 года семинар СК «СОГАЗ-Мед»

Совещание по подведению предварительных итогов реализации проектов



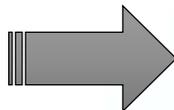
Сводный анализ проблем организации амбулаторной медицинской помощи в медицинских организациях, участников приоритетного проекта в 2018 году

Основные проблемы, обозначенные сотрудниками МО



- Потери времени сотрудниками регистратуры на ответы по телефону;
- Неудобные рабочие места у работников регистратуры;
- Нет электронной записи на лабораторные и R методы исследования;
- Неудобное расположение кабинетов медицинской профилактики;
- Недостаточное количество АРМ у сотрудников поликлиник;
- Отсутствие преемственности между службами

Основные проблемы, обозначенные пациентами



- Очередь у окна регистратуры;
- Регистратор не владеет актуальной информацией
- Сложно дозвониться до регистратуры;
- Трудности в записи к врачам-специалистам;
- Потеря амбулаторных карт сотрудниками поликлиник;
- Неудобное размещение кабинетов при прохождении диспансерных осмотров;
- Грубое отношение медицинского персонала;
- Длительное ожидание у кабинетов врачей-специалистов;
- Трудности при вызове участкового врача на дом

Направление проекта: оптимизация процесса работы процедурного и прививочного кабинетов (на примере АГКБ № 4)

Цель: повышение доступности и качества медицинской помощи за счет устранения потерь в процессе работы процедурных кабинетов

Проблема: не все результаты анализов востребованы врачами

Проведен анализ обоснованности назначения лабораторных исследований внутримышечных и внутривенных инъекций (результат – снижение объема назначаемых анализов, инъекций)

Проблема: отсутствие регулировки потоков

Выдача талонов на определенные временные промежутки в зависимости от цели направления, разделение потока профилактических исследований (отдельный вход, отдельный медицинский работник)

Проблема: большая нагрузка на медицинский персонал

Привлечение для работы регистраторов. Стандартизация работы медицинской сестры (рациональное размещение медицинского инструмента в рабочей зоне)

Проблема: некомфортное ожидание у процедурных кабинетов

Проводится ремонт прививочного кабинета. Выделение помещения для размещения прививочного кабинета рядом с процедурным

Как результат – снижение объема назначаемых анализов, снижение времени ожидания пациентом инъекций с 30 до 15 минут, равномерная нагрузка на медицинских сестер, увеличилась пропускная способность кабинета забора крови до 120 человек, повышение удовлетворенности работой процедурного и прививочного кабинетов

Направление проекта: организация работы процедурного кабинета (на примере АГП № 1)

Цель: повышение доступности и качества медицинской помощи за счет устранения потерь в процессе работы процедурных кабинетов

Проблема: длительное время ожидания у кабинетов

Увеличено количество кабинетов по забору крови (с 2 до 4) и времени забора крови (с 8 до 11)

Проблема: отсутствие регулировки потоков

Установка электронной очереди, выдача талонов на определенные временные промежутки с учетом возраста в зависимости от цели направления

Проблема: большая нагрузка на медицинский персонал

Увеличение количества медицинского персонала (6 медицинских сестер и 4 администратора)

Проблема: некомфортное ожидание у процедурных кабинетов

Проведены ремонтные работы, закуплена новая мебель, увеличена зона ожидания

Как результат – время ожидания сократилось с 40 до 8 минут, время нахождения пациентов в процедурном кабинете сократилось с 4-6 до 2-3 минут, увеличено количество талонов со 120 до 168, удовлетворенность комфортностью ожидания увеличилась с 52 до 84 процентов, удовлетворенность персонала условиями труда повысилась с 46 до 78 процентов

Направление проекта: оптимизация эндоскопического кабинета

Цель: повышение эффективности и улучшение доступности эндоскопических методов диагностики

Проблема: некомфортное ожидание у эндоскопического кабинета

Эндоскопический кабинет перемещен в другое помещение, выполнен косметический ремонт, выделены отдельные кабинеты для проведения гастроскопии и колоноскопии, предусмотрена комфортная зона ожидания для пациентов

Проблема: отсутствие возможности проведения диагностических исследований в период отпуска сотрудников

Обучение второго врача на цикле переподготовки по специальности эндоскопия

Проблема: устаревшее диагностическое оборудование

Приобретение современного медицинского оборудования

Как результат – повысилась удовлетворенность пациентов проведением исследования, комфортностью ожидания, и медицинского персонала условиями труда



Направление проекта: повышение эффективности профилактической работы (организация профилактических осмотров, диспансеризации)

Цель: сократить время, затраченное на прохождение медосмотров, консультации специалистов, получение заключений

Проблема: доступности диспансеризации, в т.ч. в выходные дни

Прием пациентов осуществляется ежедневно, в том числе в субботу, в отделении медицинской профилактики, а также на приемах врачей-терапевтов. Талоны на диагностические и лабораторные исследования выдаются в день обращения

Проблема: длительное время ожидания выписки направлений на исследование, отсутствие навигации

Разработан электронный шаблон направлений на лабораторные исследования по полу и возрасту, памятки для пациента

Проблема: ожидание в очереди проведения забора анализов крови, нахождение в очереди с больными пациентами

Дополнительно открыт кабинет забора анализов для пациентов, проходящих диспансеризацию (работает два кабинета), все школы здоровья и отделения профилактики размещены на одном этаже

Как результат – разделение потоков больных пациентов и пациентов, пришедших на диспансеризацию, появление возможности записаться на определенное время, унификация бланков направлений, снижение времени прохождения диспансеризации



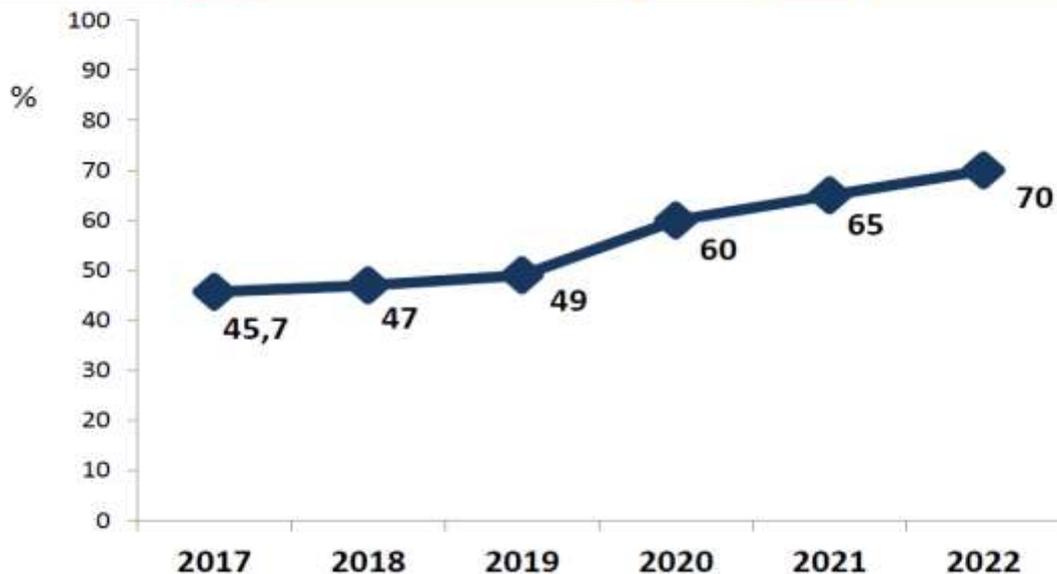
Архангельская городская клиническая поликлиника №2

БЫЛО



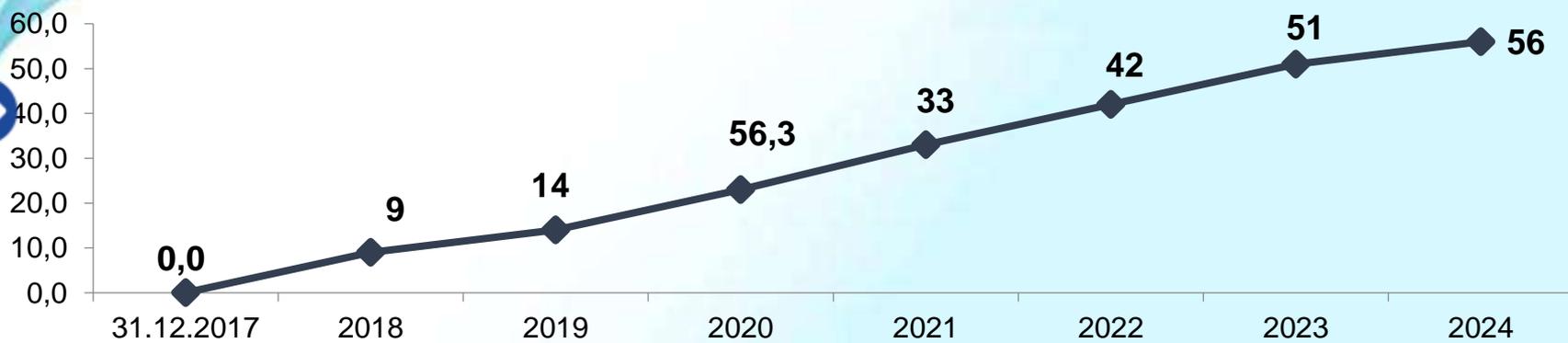
СТАЛО

Уровень удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи участковым врачом (%)



Показатели регионального проекта Архангельской области «Развитие первичной медико-санитарной помощи»

Доля медицинских организаций, участвующих в создании и тиражировании «Новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСП» от общего количества медицинских организаций, оказывающих данный вид помощи, %



Задачи по реализации приоритетного проекта на 4 кв. 2018 года

- ✓ Завершить реализацию мероприятий, намеченных на 2018 год
- ✓ Организация регионального проектного офиса первичной медико-санитарной помощи на базе ГБУЗ Архангельской области «Архангельская городская клиническая поликлиника №1» с января 2019 года
- ✓ Формирование единых направлений реализации проекта в 2019 году



«Пессимист видит трудности при каждой возможности; оптимист в каждой трудности видит возможности»

Уинстон Черчилль



«Объединяться вместе — начало, быть вместе — прогресс, и работать вместе — успех»

Генри Форд

БЛАГОДАРИЮ ЗА ВНИМАНИЕ !