



БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА

Адаптация и внедрение организационных технологий
Бережливого производства здравоохранения
Московской области

ГБУЗ МО «Московский Областной Центр Охраны Материнства и Детства»
- ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №2

ЛЮБЕРЦЫ 2017 год

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

- ❖ ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ЗА СЧЕТ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ

ЗАДАЧИ

- ❖ СОЗДАНИЕ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ
- ❖ РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ НА УСЛОВНО «БОЛЬНЫХ» И «ЗДОРОВЫХ»
 - ❖ СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ
 - ❖ ВЫСТРАИВАНИЕ ЧЕТКОЙ СИСТЕМЫ ВИЗУАЛИЗАЦИИ
 - ❖ РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
 - ❖ УМЕНЬШЕНИЕ ЧИСЛА ЗАБОЛЕВАЕМОСТИ

УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА - ГЛАВНЫЙ ВРАЧ Д.М.Н. МЕЛЬНИК Т.Н.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ - ЗАВЕДУЮЩАЯ КДЦ ПАВЛОВА Т.А.

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ЗАВЕДУЮЩАЯ ДДО и ДШО - НИКИТИНА Е.И.

СЕКРЕТАРЬ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ - СТАРШАЯ М/С КДЦ КРАСНЕНКОВА О.Н.

ЧЛЕНЫ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

ЗАВ. КЛИНИКО - ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ ЛАБОРАТОРИЕЙ - КАЗАКОВА Н.П.

ЗАВ. ПЕДИАТРИЧЕСКИМ ОТДЕЛЕНИЕМ - ПОЛЯНСКАЯ В.В.

НАЧАЛЬНИК ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОТДЕЛА - КАПАЕВА Н.А.

НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ИТО - ЛЕБЕДЕВ А.С.

УЧАСТКОВАЯ М/С - БАЖЕНОВА Т.В.

СЕСТРА ХОЗЯЙКА - КИРЮХИНА Н.А.

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

- ✓ СОЗДАНА РАБОЧАЯ ГРУППА
- ✓ проведение общего собрания коллектива поликлиники
- ✓ ПРОВЕДЕНО ОБУЧЕНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО ТЕМЕ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
 - ✓ ОСУЩЕСТВЛЕН СБОР ПРОБЛЕМ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АНОНИМНОГО АНКЕТИРОВАНИЯ СРЕДИ РАБОТНИКОВ И ПАЦИЕНТОВ
- ✓ ЗАКЛЮЧЕНЫ СОГЛАШЕНИЯ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ С СМО «МАКС - М», «СОГАЗ- мед» И ГБУЗ МО «МОЦОМД»
- ✓ ОРГАНИЗОВАНО РАБОЧЕЕ МЕСТО СТРАХОВОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ В ХОЛЛЕ ПОЛИКЛИНИКИ

СОВЕЩАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ АНАЛИЗ АНКЕТ



ЭТАПЫ
ВНЕДРЕ
НИЯ
ПРОЕКТА



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТ: ЛАБОРАТОРИИ, УЗИ, РЕНТГЕН
КАБИНЕТА, КТ, МРТ И ДР.



ЗАКРЫТИЕ РЕГИСТРАТУРЫ



ОРГАНИЗАЦИЯ КАРТОХРАНИЛИЩА



ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЕНИЕ НАГРУЗКИ МЕЖДУ ВРАЧОМ И
МЕДСЕСТРОЙ



ОРГАНИЗАЦИЯ СТОЕК ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ НА
ЭТАЖАХ



ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ КАБИНЕТА «СПРАВКА В 1 ШАГ»

РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ПРОВЕДЕННОГО АНКЕТИРОВАНИЯ **ПАЦИЕНТОВ**

ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ЦЕЛЬ
ОЧЕРЕДЬ В ЛАБОРАТОРИЮ (СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ 25 МИНУТ)	СОЗДАНИЕ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ	СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА НЕ БОЛЕЕ 5 МИНУТ ОТ НАЗНАЧЕННОГО ВРЕМЕНИ
НИЗКАЯ ИНФОРМАТИВНОСТЬ ИМЕЮЩИХСЯ СТЕНДОВ И УКАЗАТЕЛЕЙ	РАЗРАБОТКА ЯРКИХ ИНФОРМАТИВНЫХ УКАЗАТЕЛЕЙ И СТЕНДОВ, ВЫСТРАИВАНИЕ СИСТЕМЫ ВИЗУАЛИЗАЦИИ	УЛУЧШЕНИЕ ЛОГИСТИКИ ПАТОКОВ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ИНФОРМИРОВАНИЯ
ОЧЕРЕДЬ В РЕГИСТРАТУРУ С ЦЕЛЬЮ ПОЛУЧЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ (СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ 20 МИНУТ)	РЕОРГАНИЗАЦИЯ РЕГИСТРАТУРЫ В КАРТОХРАНИЛИЩЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ СО СТОЙКАМИ (РЕСЕПШН) НА КАЖДОМ ЭТАЖЕ ПОЛИКЛИНИКИ	ПОЛНОЕ ОТСУТСТВИЕ ОЧЕРЕДЕЙ И УЛУЧШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ, ОПТИМИЗАЦИЯ МАРШРУТИЗАЦИИ ПАЦИЕНТОВ
ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ АНАЛИЗОВ (НЕ МЕНЕЕ 2-х ДНЕЙ)	УРЕПЛЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ	ПОЛУЧЕНИЕ АНАЛИЗОВ «ДЕНЬ В ДЕНЬ»

ЛАБОРАТОРИЯ ДО ВНЕДРЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ



**«ЖИВЫЕ»
ОЧЕРЕДИ В
ЛАБОРАТОРИЮ
ВЕДЕНИЕ
БУМАЖНОГО
ЖУРНАЛА**

РАБОТА ЛАБОРАТОРИИ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ

**ОТСУТСТВИЕ
ОЧЕРЕДЕЙ
ЭЛЕКТРОННЫЙ
ЖУРНАЛ**



РАБОТА КАРТОХРАНИЛИЦА

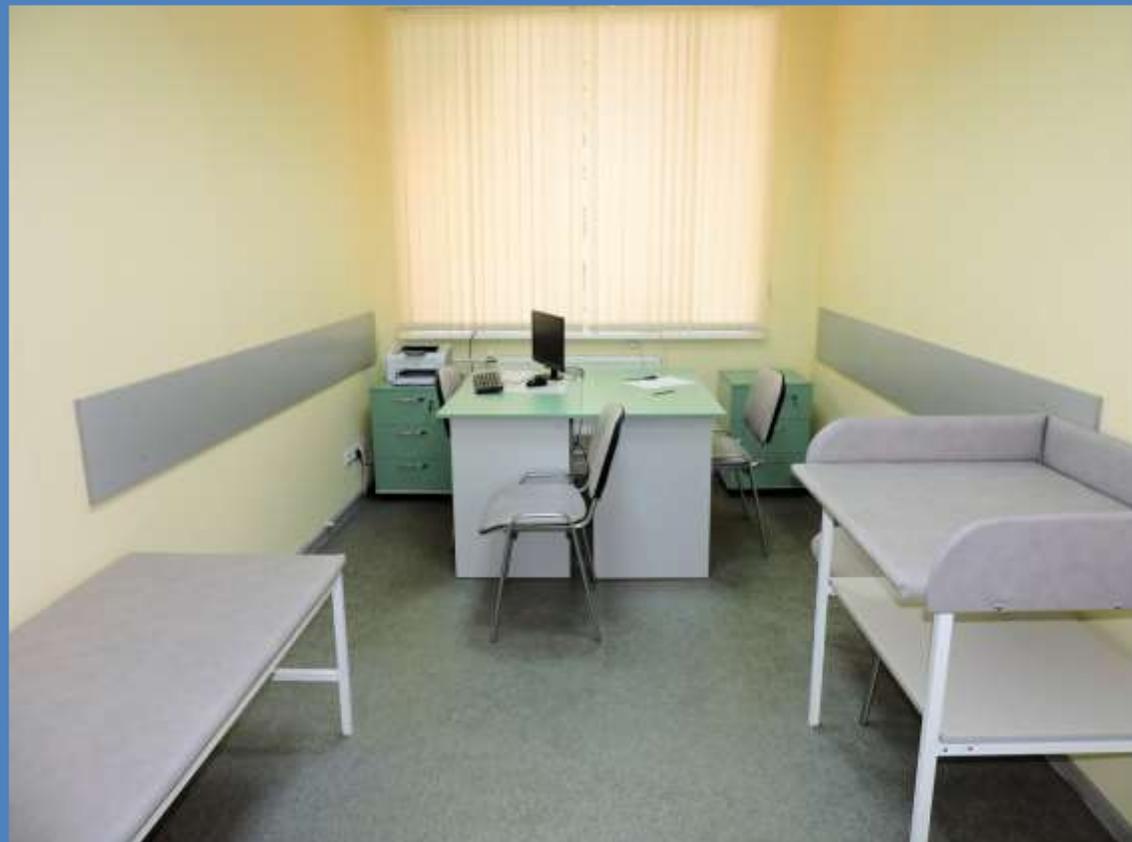


РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ПРОВЕДЕННОГО АНКЕТИРОВАНИЯ **СОТРУДНИКОВ**

ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

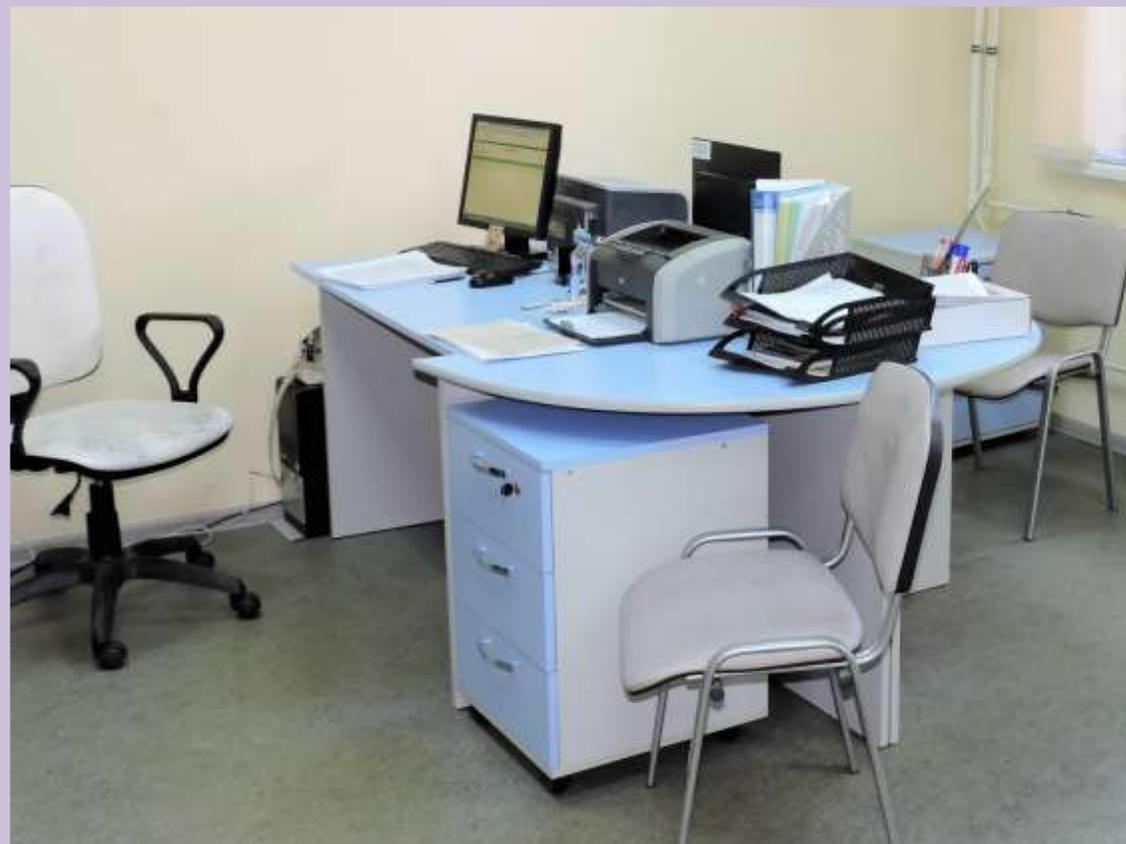
ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ЦЕЛЬ
СЕЗОННОЕ МАССОВОЕ СКОПЛЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ В ХОЛЛЕ 2 (ВТОРОГО) ЭТАЖА ВВИДУ БЛИЗОСТИ РАСПОЛОЖЕНИЯ КАБИНЕТОВ УЧАСТКОВЫХ ПЕДИАТРОВ И КАБИНЕТА «СПРАВКА В ОДИН ШАГ»	ПЕРЕНОС КАБИНЕТА «СПРАВКА В ОДИН ШАГ» НА 1 (ПЕРВЫЙ) ЭТАЖ В НЕПОСРЕДСТВЕННОЙ БЛИЗОСТИ КО ВХОДУ ПОЛИКЛИНИКИ	РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ НА «БОЛЬНЫХ» И «ЗДОРОВЫХ»
НЕПОСРЕДСТВЕННЫЙ КОНТАКТ «БОЛЬНЫХ» и «ЗДОРОВЫХ» ПАЦИЕНТОВ	ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ О СУЩЕСТВУЮЩИХ ДНЯХ: «ЗДОРОВОГО РЕБЕНКА», «ДЕТЕЙ ДО ГОДА» И РАЗДЕЛЕНИЕ ЛОГИСТИКИ ИХ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ ПО РАЗНЫМ ЛЕСТНИЧНЫМ МАРШАМ В ПОЛИКЛИНИКЕ	ОТСУТСТВИЕ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО КОНТАКТА БОЛЬНЫХ И ЗДОРОВЫХ ПАЦИЕНТОВ, ОСОБЕННО В ПЕРИОД СЕЗОННЫХ ЭПИДЕМИЙ, УМЕНЬШЕНИЕ ЧИСЛА ЗАБОЛЕВШИХ
ОТВЛЕЧЕНИЕ РЕГИСТРАТОРОВ НА ПОИСК И ПОДБОР АМБУЛАТОРНОЙ КАРТЫ (НЕ МЕНЕЕ 5 МИНУТ)	ОРГАНИЗАЦИЯ КАРТОХРАНИЛИЩА, ПРЯМАЯ ЛОГИСТИКА АМБУЛАТОРНОЙ КАРТЫ, ВРАЧ (МЕДСЕСТРА) - КАРТОХРАНИЛИЩЕ	ОТСУТСТВИЕ ПОТЕРЬ ВРЕМЕНИ ПАЦИЕНТОВ НА УТОЧНЕНИЯ ПО ПОВОДУ НАЛИЧИЯ В РЕГИСТРАТУРЕ АМБУЛАТОРНОЙ КАРТЫ
ВЫСОКАЯ НАГРУЗКА НА СУЩЕСТВУЮЩИЙ ГЕМАТОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗАТОР	ПРИБРЕТЕНИЕ ГЕМАТОЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗАТОРА	НОРМИРОВАННАЯ НАГРУЗКА НА СУЩЕСТВУЮЩИЙ АНАЛИЗАТОР

ПЕРЕНОС КАБИНЕТА «СПРАВКА В ОДИН ШАГ»



НОВЫЙ КАБИНЕТ

СТАРЫЙ КАБИНЕТ



Анкетирование

Анкета для сотрудников №3

1. Удобно ли Вам записывать пациентов на лабораторные и инструментальные исследования через систему ЕМИАС?

- да
- нет
- другое _____

2. Сократилось ли время отведенное на прием пациентов, в результате электронной записи на обследования?

- да
- нет
- другое _____

3. Устраивает ли Вас форма и сроки получения результатов обследований?

- да
- нет
- другое _____

4. Ваши предложения для улучшения работы поликлиники _____

|

Анкета для населения №3

1. Устраивает ли Вас электронная запись на обследования?

- да
- нет
- другое _____

2. Удобно ли проходить обследование в четко назначенное время?

- да
- нет
- другое _____

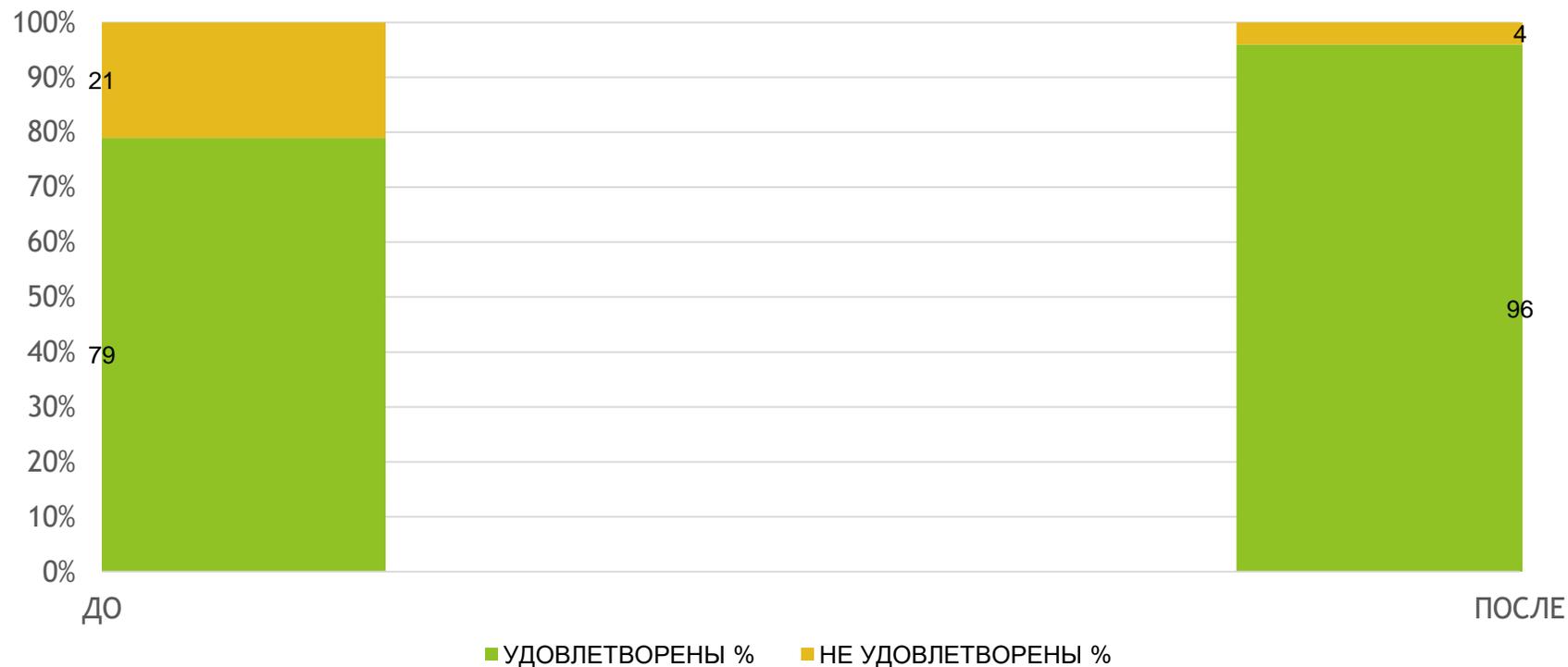
3. Довольно ли вы временем готовности результатов анализов?

- да
- нет
- другое _____

4. Ваши предложения по улучшению работы поликлиники?

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ РАБОТОЙ КАБИНЕТА «СПРАВКА В ОДИН ШАГ» НА ОСНОВАНИИ АНОНИМНОГО АНКЕТИРОВАНИЯ*

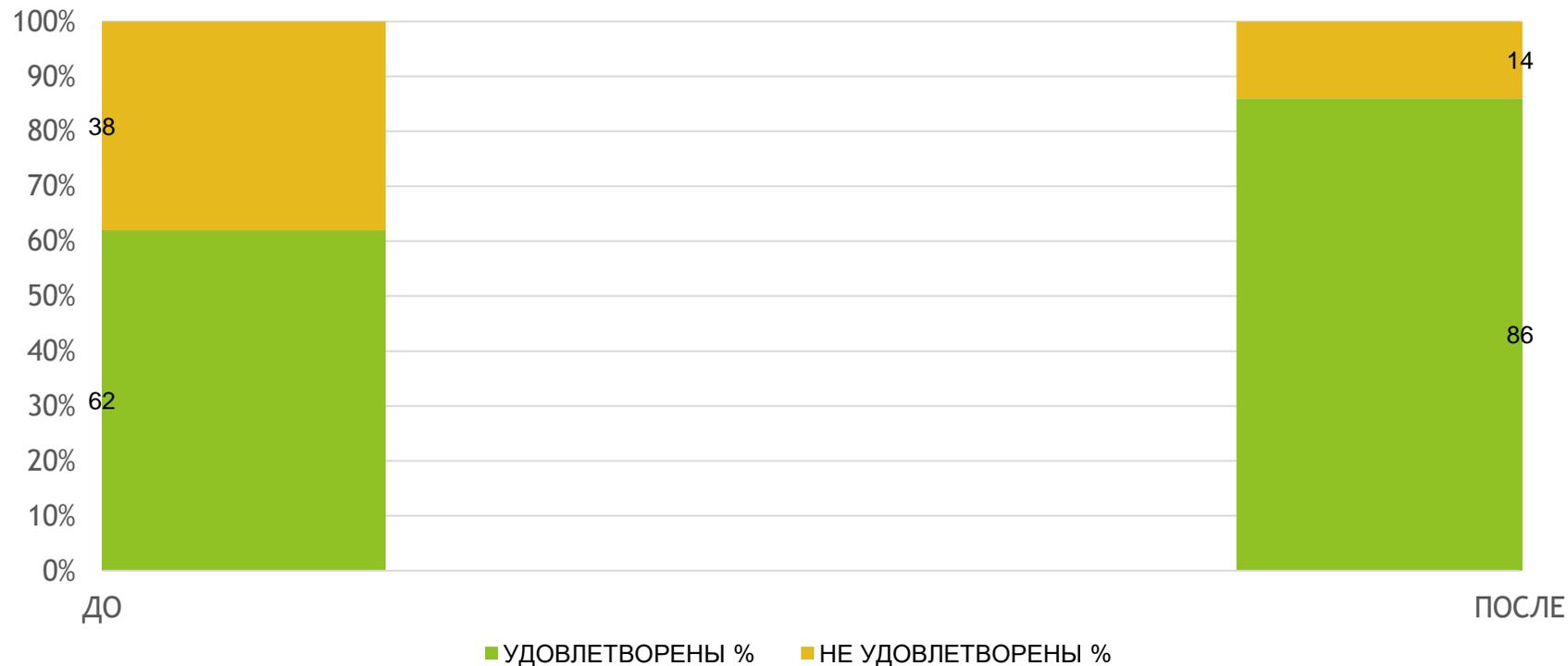
ПЕРЕНОС КАБИНЕТА НА 1 (ПЕРВЫЙ) ЭТАЖ



* КОЛИЧЕСТВО АНКЕТ ПОЛУЧЕННЫХ И ПРОАНАЛИЗИРОВАННЫХ ДО ПЕРЕНОСА
КАБИНЕТА НА 1 (ПЕРВЫЙ) ЭТАЖ - 89 шт., ПОСЛЕ - 67 шт.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ РАБОТОЙ РЕГИСТРАТУРЫ НА ОСНОВАНИИ АНОНИМНОГО АНКЕТИРОВАНИЯ*

РЕОРГАНИЗАЦИЯ РЕГИСТРАТУРЫ



* КОЛИЧЕСТВО АНКЕТ ПОЛУЧЕННЫХ И ПРОАНАЛИЗИРОВАННЫХ ДО РЕОРГАНИЗАЦИИ РЕГИСТРАТУРЫ - 89 шт., ПОСЛЕ - 67 шт.

УСТАНОВКА РЕСЕПШЕН НА КАЖДОМ ЭТАЖЕ ПОЛИКЛИНИКИ

РЕСЕПШЕН



ПУСТОЙ ХОЛЛ



РЕОРГАНИЗАЦИЯ РЕГИСТРАТУРЫ

КАРТОХРАНИЛИЩЕ И СТОЙКА
ДЕЖУРНОГО АДМИНИСТРАТОРА

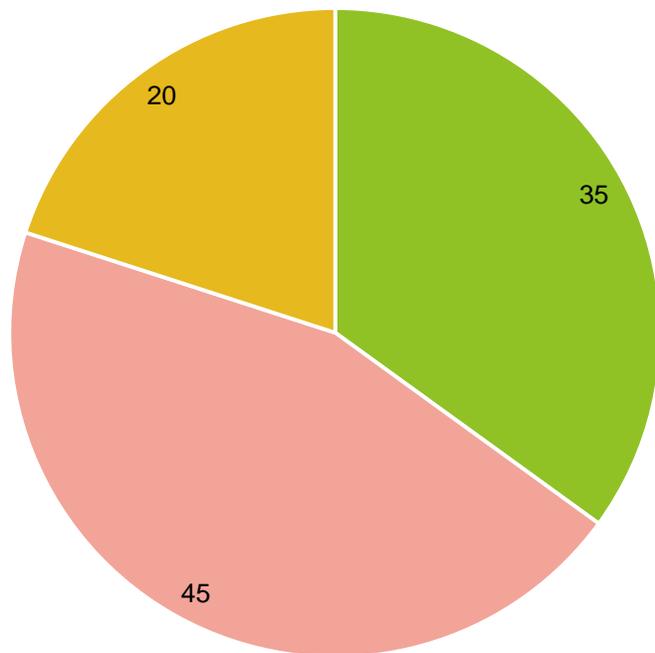


ПРЕЖНЯЯ РЕГИСТРАТУРА



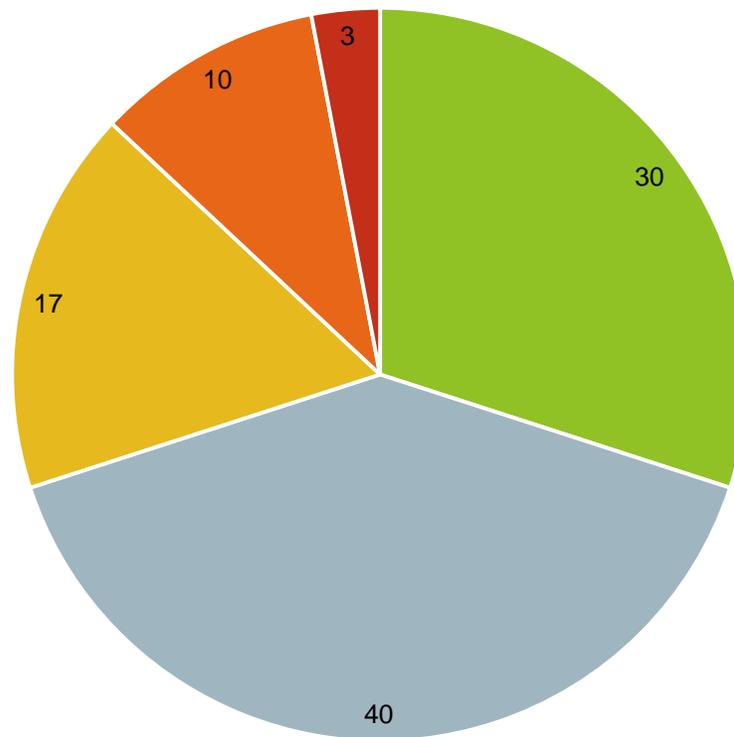
ПОЛНАЯ ПЕРЕДАЧА ФУНКЦИЙ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ К ВРАЧУ ОТ РЕГИСТРАТУРЫ К ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРАМ И ИНФОМАТУ

ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЙ В РЕГИСТРАТУРУ%



- ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
- СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- О НАХОЖДЕНИИ АМБУЛАТОРНОЙ КАРТЫ

СПОСОБЫ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ%



- КОЛЛ-ЦЕНТР
- ИНТЕРНЕТ
- ИНФОМАТ
- РЕГИСТРАТУРА
- ВРАЧ-ВРАЧУ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ ПО ЭТАЖАМ

3
ЭТАЖ

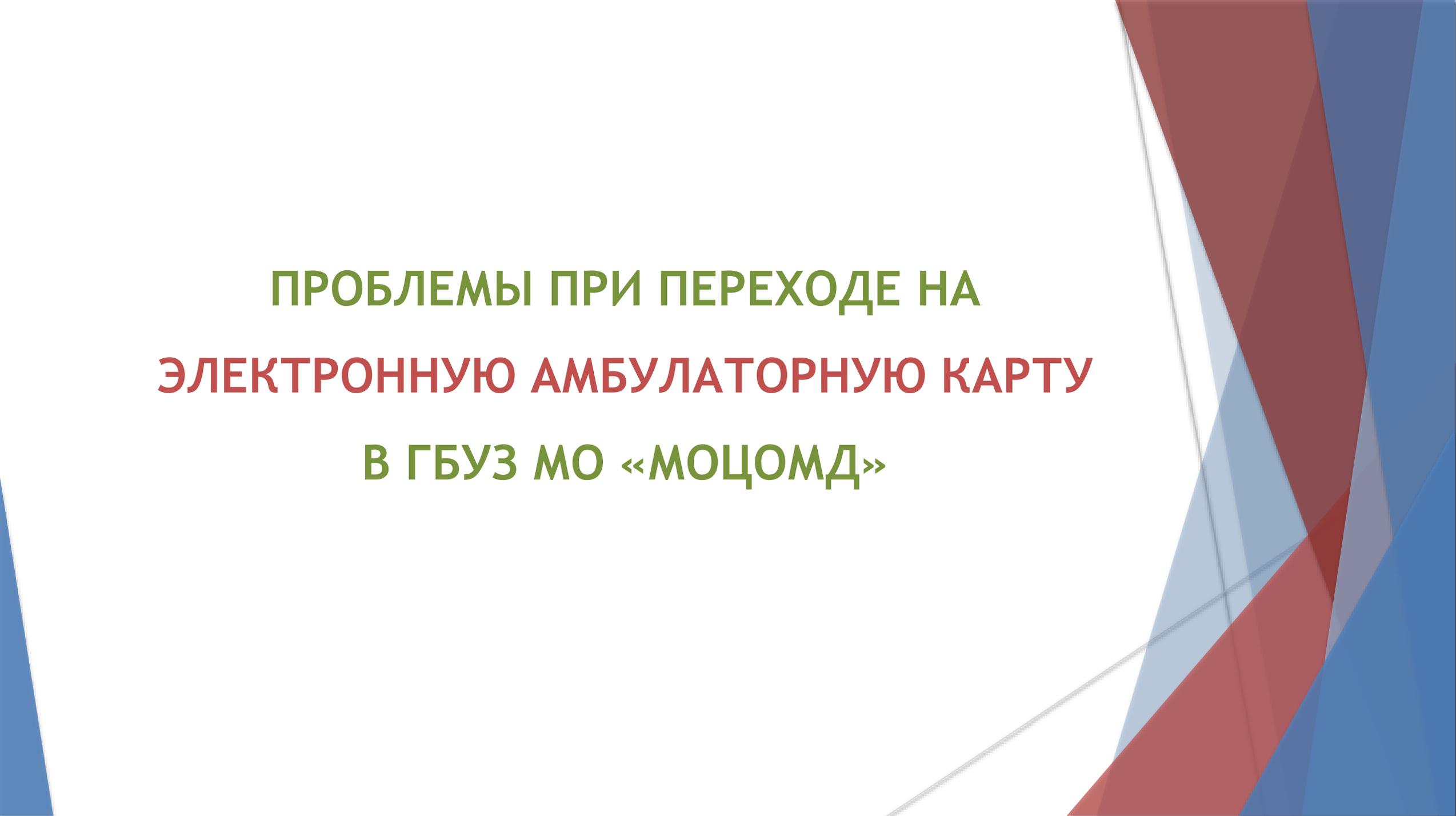
- **РЕСЕПШЕН**
- УЗКИЕ ВРАЧИ СПЕЦИАЛИСТЫ
- СТОМАТОЛОГИЯ
-

2
ЭТАЖ

-
- **РЕСЕПШЕН**
- УЧАСТКОВЫЕ ВРАЧИ ПЕДИАТРЫ
- АДМИНИСТРАЦИЯ
- ОТДЕЛЕНИЕ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО ЛЕЧЕНИЯ
-

1
ЭТАЖ

- **РЕСЕПШЕН**
- ЛАБОРАТОРИЯ
- ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР
- ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ КАБИНЕТЫ
- КАБИНЕТ «СПРАВКА В ОДИН ШАГ»
- БОКСЫ



**ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА
ЭЛЕКТРОННУЮ АМБУЛАТОРНУЮ КАРТУ
В ГБУЗ МО «МОЦОМД»**

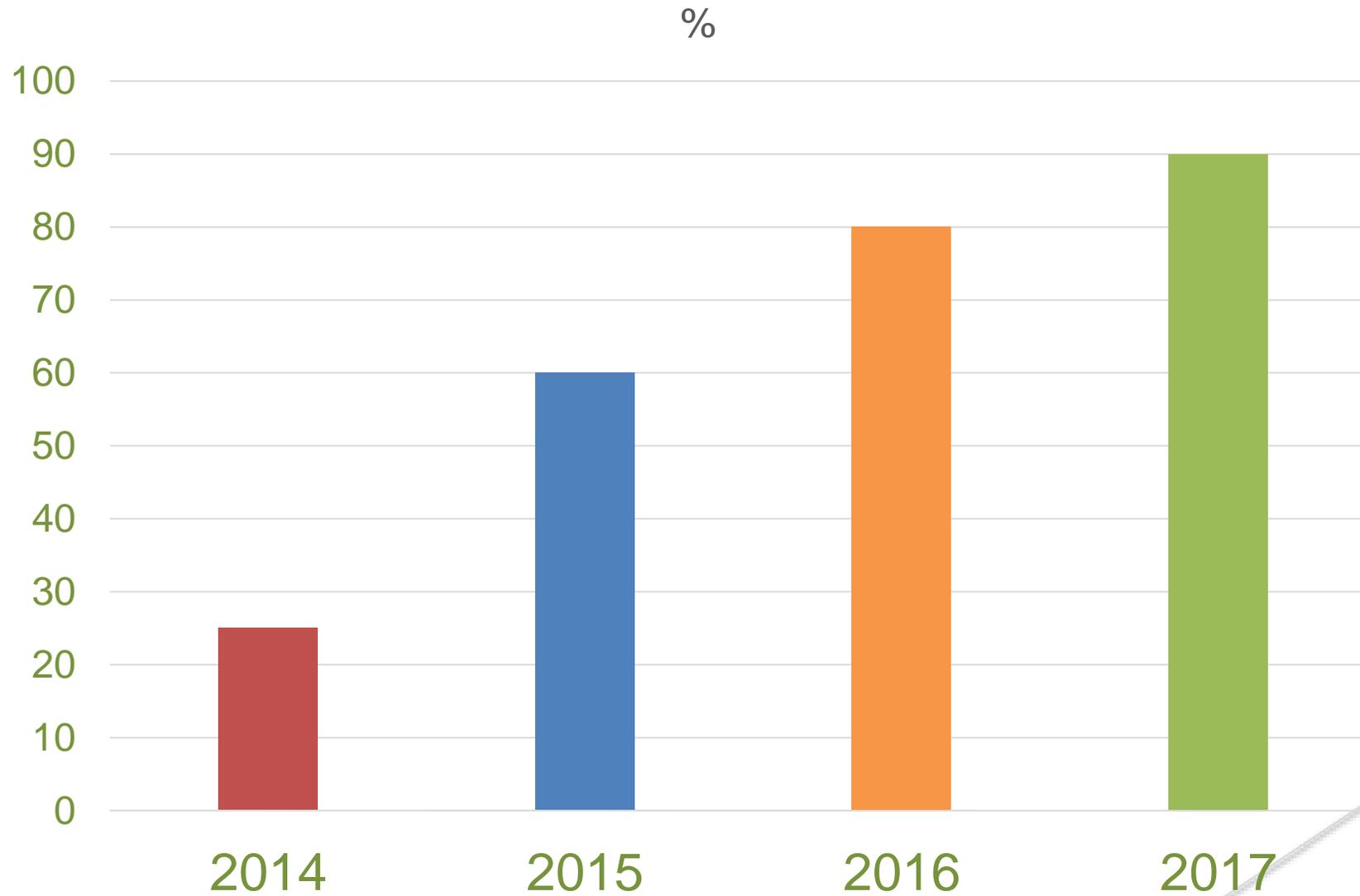
ТРУДНОСТИ ВОЗНИКШИЕ ПРИ ВНЕДРЕНИИ

- ❖ ПЕРЕСТРОЙКА СТЕРИОТИПОВ МЫШЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛА
(ТРУДНОСТИ ОСВОЕНИЯ РАБОТЫ С КОМПЬЮТЕРОМ)
- ❖ ТРУДНОСТИ ОБУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА
(БОЛЬШОЕ ЧИСЛО ВОЗРАСТНЫХ СОТРУДНИКОВ)
- ❖ ПАРАЛЛЕЛЬНОЕ ВЕДЕНИЕ КАК ЭМК ТАК И БУМАЖНОЙ КАРТЫ
(НЕОБХОДИМО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БУМАЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ
ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ ДИНАМИКИ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТА ДО
ВНЕДРЕНИЯ ЭМК)
- ❖ УВЕЛИЧЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТА
(УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА МАНИПУЛЯЦИЙ ВРАЧА НА ВЫПИСКУ
НАПРАВЛЕНИЙ, РЕЦЕПТОВ, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ И Т.Д.
ПРИ ОСТАВШИХСЯ СТАРЫХ НОРМАТИВАХ)

ПРЕДПРИНЯТЫЕ МЕРЫ

- ❖ ЕЖЕНЕДЕЛЬНОЕ ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ КОНФЕРЕНЦИЙ НА ТЕМУ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ МИС
- ❖ ПЕРИОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЬНЫЕ ПОощРЕНИЯ СОТРУДНИКОВ С ЛУЧШИМ РЕЙТИНГОМ ПО ВЕДЕНИЮ ЭМК
- ❖ ПЕРЕНОС ЧАСТИ ФУНКЦИОНАЛА НА МЕДСЕСТЕР (ВЫПИСКА РЕЦЕПТОВ И НАПРАВЛЕНИЙ)

РЕЙТИНГ ВЕДЕНИЯ ЭМК С 2014 – 2017 ГГ



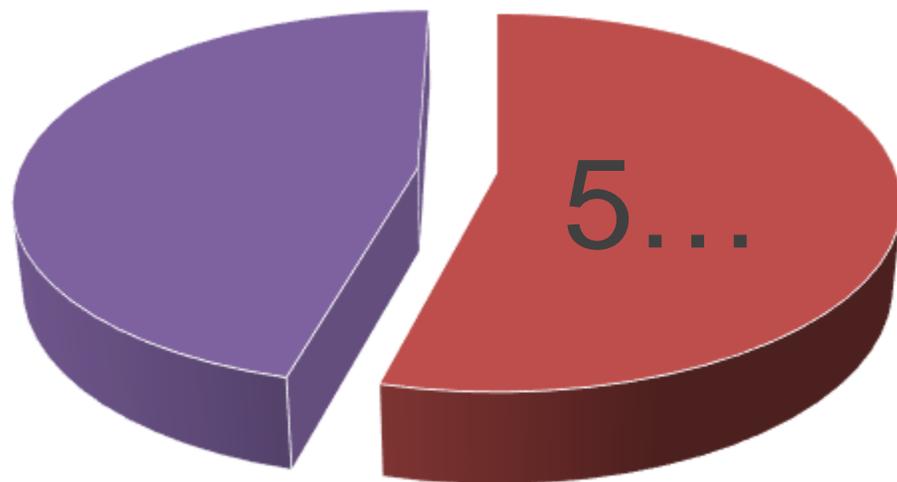
Продолжается разработка шаблонов справок и направление в ЭМК

Создано **НАПРАВЛЕНИЙ** – 15
форм (направления на молочную
кухню, на госпитализацию, и т.д.)

Создано **СПРАВОК** – 13 форм
(ДДУ о болезни, справка о
контактах, справка в бассейн и т.
д.)

Анализ вовлеченности медицинского персонала в реализацию проекта «Бережливая поликлиника»

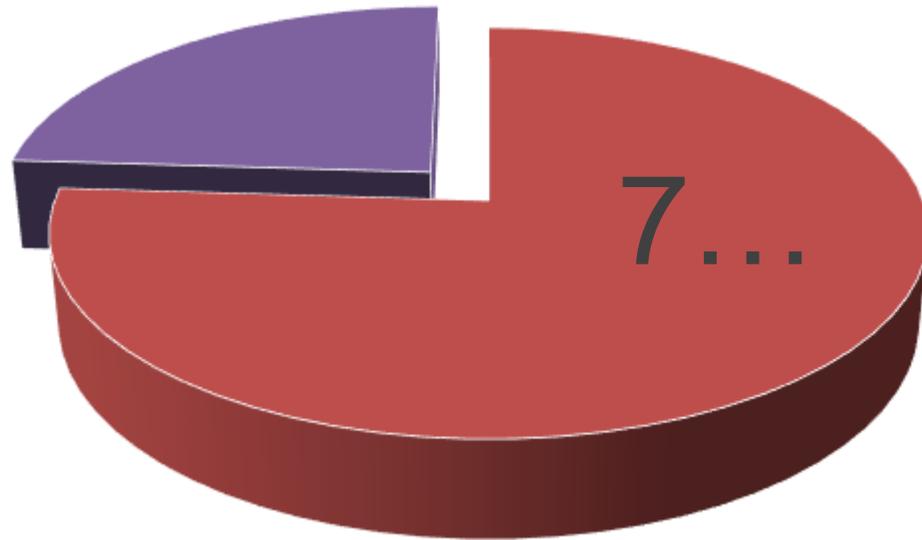
ИЮЛЬ 2017



В анализ включены: педиатрическая служба, сотрудники картохранилища, дежурные администраторы, поликлиническое лабораторное звено.

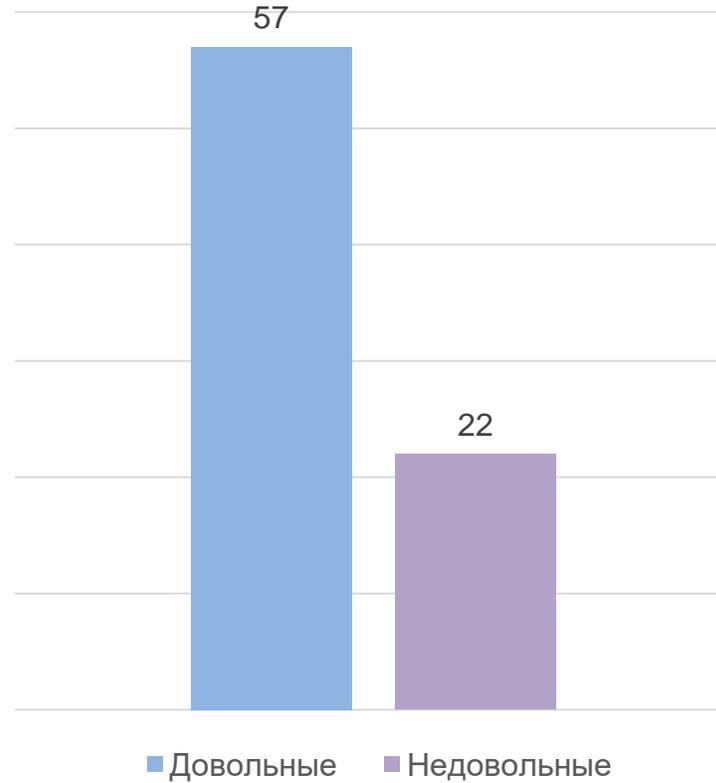
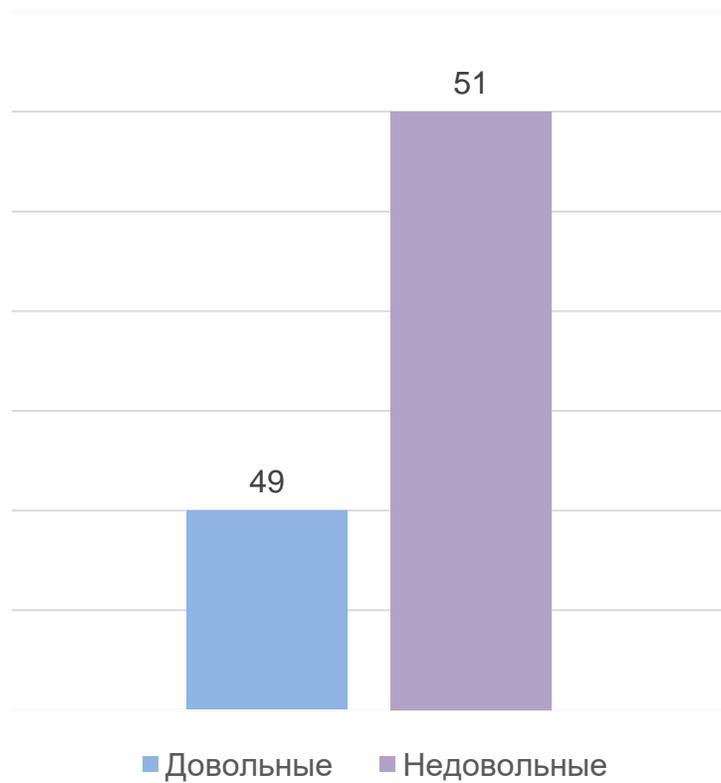
Анализ вовлеченности медицинского персонала в реализацию проекта «Бережливая поликлиника»

АВГУСТА 2017



В анализ включены: педиатрическая служба, узкие специалисты, сотрудники картохранилища, дежурные администраторы, поликлиническое лабораторное звено.

Результаты анкетирования населения по работе дежурных администраторов за 2 недели



Недовольство обусловлено отсутствием возможности записи в регистратуре

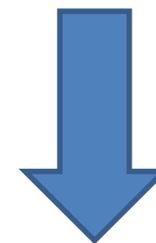
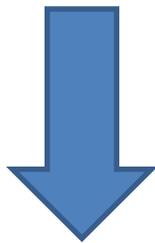
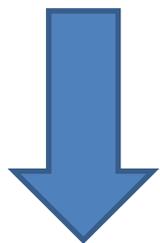
ИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ЧЕРЕЗ СМИ



1. Регистратура работает в новом режиме 2 месяца

2. Работают дежурные администраторы – 3 поста жиме 2 месяца

3. У пациентов формируется понимание отсутствие записи через регистратуру



КАК ЗАПИСАТЬСЯ К ВРАЧУ
с 1 сентября 2017 г.

Клинический центр Губанкина
8(800) 500-50-50

Портал Госуслуг
Московской области
zdrav.mosreg.ru

информ

С 1 сентября запись через регистратуру к врачу производиться не будет

- Запишитесь когда и где Вам удобно
- Экономьте свой время
- Смотрите историю посещения от-б/н
- Не стоять долго в очереди

ВЫ ЗДОРОВЫ И НУЖНА ТОЛЬКО СПРАВКА?

ЗАПИСАТЬСЯ
в бассейн
в кабинет
в поликлинику

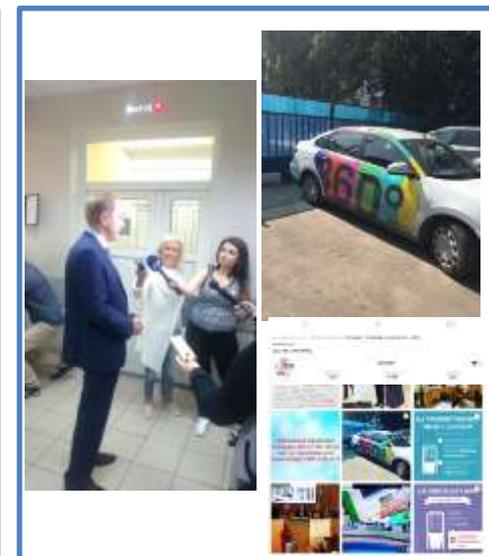
КАК ЗАПИСАТЬСЯ К ВРАЧУ
с 1 сентября 2017 г.

С 1 сентября запись через регистратуру к врачу производиться не будет

Полеменическое отделение п.
Кудряшова
Татьяна Владимировна
Эндернидаг

Ком. центр: 8 (495) 642-59-69
Адрес: г. Люберцы,
Октябрьский пр-д 336А
Сайт: lrb3.ru

Пожалуйста, оставьте Ваш отзыв о моей работе
на нашем официальном сайте
www.lrb3.ru



Информирование населения персоналом поликлиники

В Поликлиническом отделении №2 проведено совместное заседание - Московской областной Думы, Министерства здравоохранения МО и
Управления координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций
МЗ МО



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!