



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

**Работа регистратуры медицинской организации:
«Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по
неотложным показаниям»
«Управление потоками пациентов в условиях распространения
новой коронавирусной инфекции»
Срок реализации: с 10.01.2022-30.06.2022г.**



2020

2021

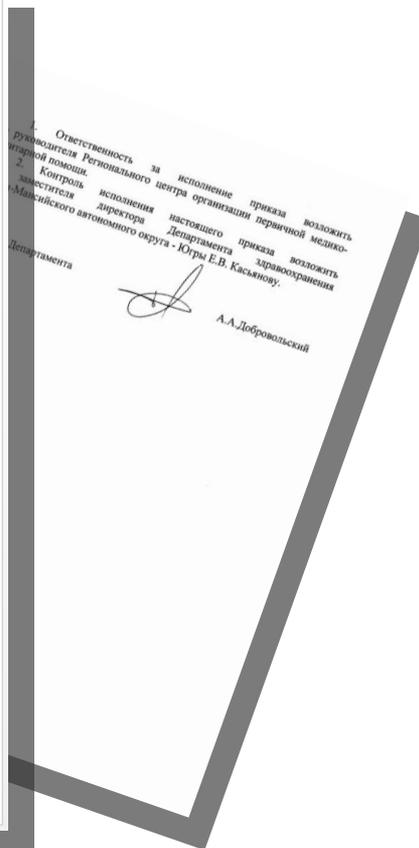
2022

2023

2024



НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

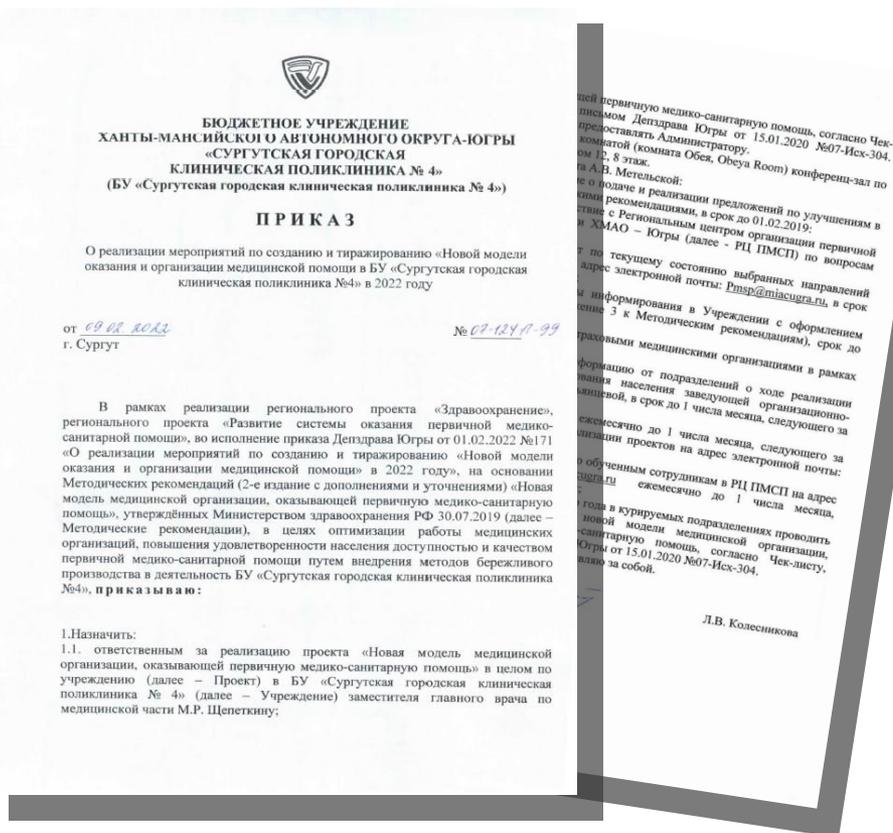


**Приказ Депздрава Югры
От 01.02.2022 года № 171
О реализации мероприятий по
созданию и тиражированию
«Новой модели организации
оказания медицинской
помощи» в 2022 году**



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» взрослая поликлиника

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА



Приказ БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» от 09.02.2022 «О реализации мероприятий в рамках «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в период 2020-2024 годов в БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»

2020

2021

2022

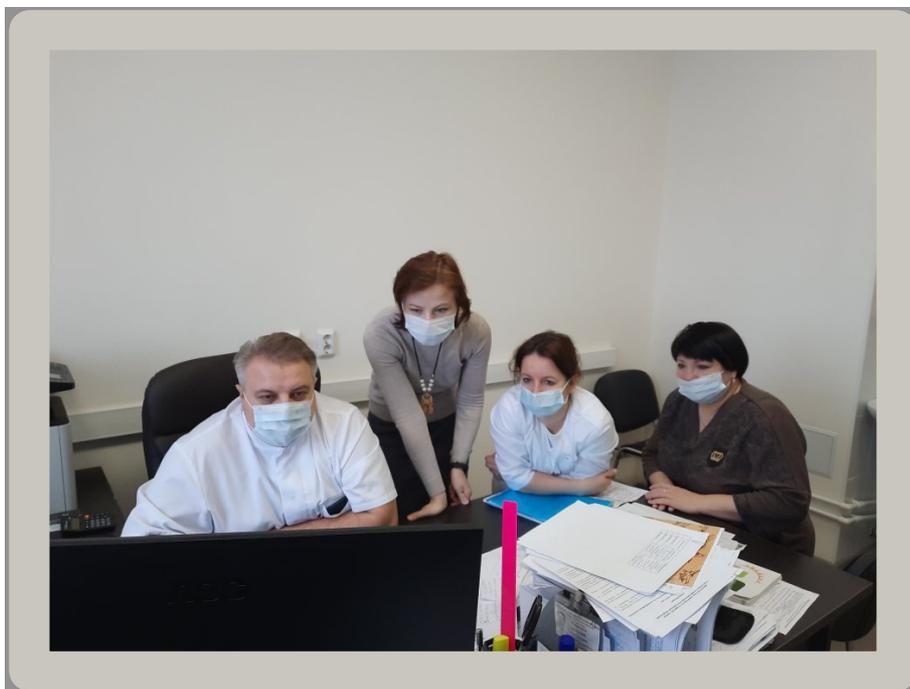
2023

2024



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

Рабочая группа

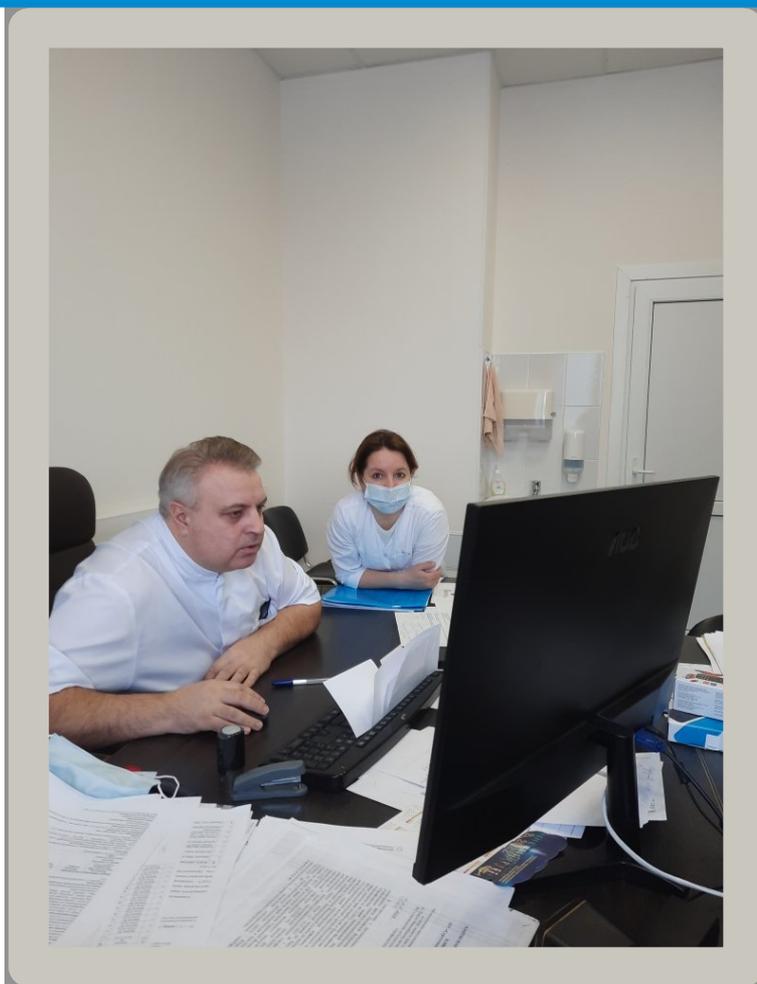


В.С. Горбунов – заведующий поликлиникой для взрослых «Нефтяик»
Т.В. Новикова – заведующий ТОН№1
А.Н. Султанова – заведующий ТОН№2
И.Е. Котомкина – заведующий ТОН№3
А.В. Метельская – заведующий ТОН№4 (отделение общей врачебной практики)
И.Г. Веревокина – заведующий поликлиникой «Юность»



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

КАРТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА





Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» взрослая поликлиника

Паспорт проекта

ПАСПОРТ ПРОЕКТА
Работа регистратуры медицинской организации «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»
БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника №4», взрослая поликлиника

<p>Утверждено: Главный врач БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника №4» И.В. Колесникова подпись:</p> 		<p>Утверждено: Руководитель РЦ ПМСП по ХМАО-Югре Е.В. Агзамова подпись:</p> 																									
<p>Общие данные: Заведующий: И.В. Колесникова, главный врач БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника №4» Процесс: «Управление потоками пациентов в условиях распространения новой коронавирусной инфекции» Главным процесса: Начало: вход пациента в «фильтр бокс» Окончание: выход пациента из «фильтр бокса» Руководитель Проекта: В.С. Горбунов - Заведующий поликлиникой для взрослых «Нефтяник» Команда Проекта:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ответственный</th> <th>Должность</th> <th>ФИО</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Администратор</td> <td>Заведующий поликлиникой для взрослых «Нефтяник»</td> <td>В.С. Горбунов</td> </tr> <tr> <td>Ответственный за визуализацию</td> <td>Заведующий ТО №1</td> <td>Т.В. Новикова</td> </tr> <tr> <td>Ответственный за информатизацию</td> <td>Заведующий ТО №2</td> <td>А.Н. Султанова</td> </tr> <tr> <td>Ответственный за стандартизацию</td> <td>Заведующий ТО №3</td> <td>И.Е. Котомкина</td> </tr> <tr> <td>Ответственный за улучшения</td> <td>Заведующий ТО №4 (отделение общей врачебной практики)</td> <td>А.В. Метельская</td> </tr> <tr> <td>Член рабочей группы</td> <td>Ст. мед. сестра ТО №2</td> <td>Н.И. Прутова</td> </tr> <tr> <td>Член рабочей группы</td> <td>Ст. мед. сестра поликлиники для взрослых «Нефтяник»</td> <td>И.Г. Мартынович</td> </tr> </tbody> </table>		Ответственный	Должность	ФИО	Администратор	Заведующий поликлиникой для взрослых «Нефтяник»	В.С. Горбунов	Ответственный за визуализацию	Заведующий ТО №1	Т.В. Новикова	Ответственный за информатизацию	Заведующий ТО №2	А.Н. Султанова	Ответственный за стандартизацию	Заведующий ТО №3	И.Е. Котомкина	Ответственный за улучшения	Заведующий ТО №4 (отделение общей врачебной практики)	А.В. Метельская	Член рабочей группы	Ст. мед. сестра ТО №2	Н.И. Прутова	Член рабочей группы	Ст. мед. сестра поликлиники для взрослых «Нефтяник»	И.Г. Мартынович	<p>Обоснование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фильтр-боксы расположены в каждом корпусе МО, нет централизации. 2. У пациента нет четкого понимания дальнейшего маршрута со входа МО. 3. Значительные временные затраты пациента на прохождение исследования КТ. 4. Ожидание пациента приема терапевта. 5. Смешивание потоков «здоровых» и «больных» пациентов. 6. Недостаточное количество кабинетов для оказания неотложной помощи. 	
Ответственный	Должность	ФИО																									
Администратор	Заведующий поликлиникой для взрослых «Нефтяник»	В.С. Горбунов																									
Ответственный за визуализацию	Заведующий ТО №1	Т.В. Новикова																									
Ответственный за информатизацию	Заведующий ТО №2	А.Н. Султанова																									
Ответственный за стандартизацию	Заведующий ТО №3	И.Е. Котомкина																									
Ответственный за улучшения	Заведующий ТО №4 (отделение общей врачебной практики)	А.В. Метельская																									
Член рабочей группы	Ст. мед. сестра ТО №2	Н.И. Прутова																									
Член рабочей группы	Ст. мед. сестра поликлиники для взрослых «Нефтяник»	И.Г. Мартынович																									
<p>Цель:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Наименование цели, ед. измерения</th> <th colspan="2">Значение показателя</th> </tr> <tr> <th>Базовое</th> <th>Целевое</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме (минуты)</td> <td>200</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Срок ожидания компьютерной томографии (минуты)</td> <td>1440</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организовать фильтр-бокс в одном корпусе. 2. Создание возможности прохождения КТ исследования сразу же после его назначения терапевтом за счет переноса нескольких фильтр-боксов на 1 адрес. 3. Распределение потоков пациентов в условиях новой коронавирусной инфекции. 4. Сохранять время ожидания пациентом приема терапевта за счет создания отдельного приема пациентов с признаками ОРВИ. 5. Увеличение количества кабинетов неотложной помощи до 10 		Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		Базовое	Целевое	Срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме (минуты)	200	5	Срок ожидания компьютерной томографии (минуты)	1440	30	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Защита паспорта проекта - 14.03.2022 2. Анализ текущей ситуации 10.01.2022 – 4.02.2022 - разработка текущей карты процесса 10.01.2022 – 4.02.2022 - поиск и выявление проблем 1.02.2022 – 21.02.2022 - разработка целевой карты процесса 21.02.2022 - 5.03.2022 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 1.03.2022 – 08.03.2022 - kick-off - 14.03.2022 3. Внедрение улучшений - 14.03.2022 – 3.06.2022 4. Мониторинг устойчивости 3.06.2022-30.06.2022 5. Закрытие проекта - 30.06.2022 														
Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя																										
	Базовое	Целевое																									
Срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме (минуты)	200	5																									
Срок ожидания компьютерной томографии (минуты)	1440	30																									



ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

1. Фильтр-боксы расположены в каждом корпусе МО, нет централизации.
2. У пациента нет четкого понимания дальнейшего маршрута со входа МО.
3. Значительные временные затраты пациента на прохождение исследования КТ.
4. Ожидание пациента приема терапевта.
5. Смешивание потоков «здоровых» и «больных» пациентов.
6. Неудовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи.

2020

2021

2022

2023

2024



ЛИСТ ПРОБЛЕМ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Проблема	Решение
Фильтр-боксы расположены в каждом корпусе МО, нет централизации.	Организовать фильтр-бокс в одном корпусе.
У пациента нет четкого понимания дальнейшего маршрута со входа МО.	Создание понятной маршрутизации для пациента со входа в МО
Значительные временные затраты пациента на прохождение исследования КТ.	Создание возможности прохождения КТ исследования сразу же после его назначения терапевтом за счет переноса нескольких фильтр-боксов на 1 адрес.

2020

2021

2022

2023

2024



ЛИСТ ПРОБЛЕМ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Проблема	Решение
Ожидание пациента приема терапевта.	Сократить время ожидания пациентом приема терапевта за счет создания отдельного приема пациентов с признаками ОРВИ.
Недостаточное количество кабинетов для оказания неотложной помощи.	Увеличение количества кабинетов неотложной помощи до 10
Смешивание потоков «здоровых» и «больных» пациентов.	Распределение потоков пациентов в условиях новой коронавирусной инфекции.

2020

2021

2022

2023

2024



ЦЕЛЬ

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя	
	Базовое	Целевое
Срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме (минуты)	200	5
Срок ожидания компьютерной томографии (минуты)	1440	30

2020

2021

2022

2023

2024



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

Карта текущего состояния



ВПП мин.-70
ВПП макс.-1640
Всц 20
Кэф мин-28%
Кэф макс.- 1,2%



**Выявление корневых причин
метод 5 почему?**

Длительное ожидание направление на КТ ОГК



Работа 3 кабинет «фильтр бокса»



Разделение потоков «здоровых» и «больных» пациентов



Большой паток пациентов с признаками ОРВИ



Увеличение работающих кабинетов «фильтр бокса»

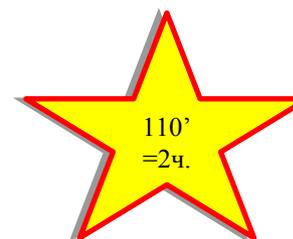
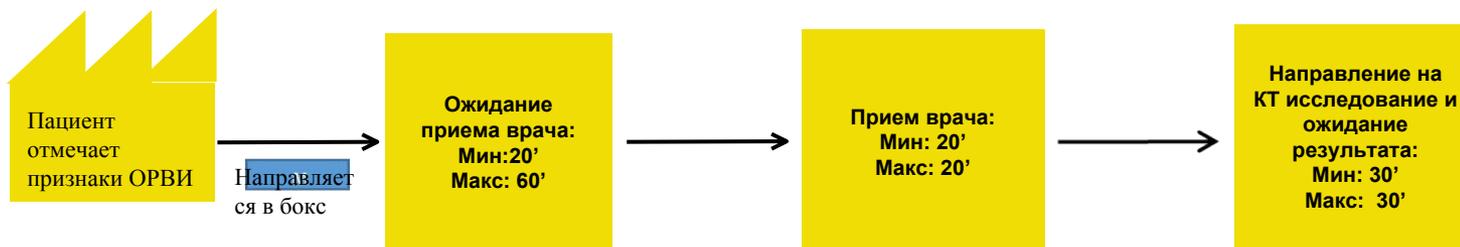
ДИАГРАММА ИСИКАВЫ





Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» взрослая поликлиника

Карта целевого состояния



ВПП max: 110'
ВПП min: 70'
ВСЦ: 20
К эф. max: 18
К эф. min: 28,5



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

Дорожная карта проекта (диаграмма Ганта)

№	Мероприятия	январь	февраль	март	апрель	май	июнь
1.	Формирование команды проекта						
2.	Оформление паспорта проекта по улучшению						
3.	Картирование потока создания ценности (ПСС), анализ текущего состояния процесса: - визуализация каждого этапа движения потоков, материалов и информации; - выявление потерь и их источников; - сбор и нанесение информации, описывающей показатели процесса, фиксация выявленных проблем и «узких мест»						
4.	Проведение анализа причин появления проблем с целью выбора наиболее эффективного метода устранения этих причин						
5.	Составление карты целевого состояния						
6.	Проведение стартовых совещаний (kick-off)						
7.	Утверждение плана мероприятий по достижению целевого состояния процесса						
8.	Централизованный прием пациентов с признаками ОРВИ в корпусе на Набережном д39						
9.	Оборудование кабинета по системе 5S						
10.	Установка программного обеспечения						
11.	Мониторинг устойчивости улучшений						
12.	Проведение корректирующих действий						
13.	Стандартизация процесса: - разработка стандартной операционной карты (СОК); - пересмотр разработанных стандартов улучшенных процессов						
14.	Доклад о результатах: подтверждение информации о достижении показателей. Представление презентации «Было-Стало». Выход на бессрочный проект						
15.	Закрытие проекта						



МЕРОПРИЯТИЯ И СРОКИ

Сроки:

1. Защита паспорта проекта -10.03.2022
2. Анализ текущей ситуации 10.01.2022 – 4.02.2022
 - разработка текущей карты процесса 10.01.2022 – 4.02.2022
 - поиск и выявление проблем 1.02.2022 – 21.02.2022
 - разработка целевой карты процесса 21.02.2022- 5.03.2022
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 1.03.2022 – 08.03.2022
 - kick-off -10.03.2022
3. Внедрение улучшений - 10.03.2022 – 3.06.2022
4. Мониторинг устойчивости 3.06.2022-30.06.2022
5. Закрытие проекта- 30.06.2022

2020

2021

2022

2023

2024



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» взрослая поликлиника

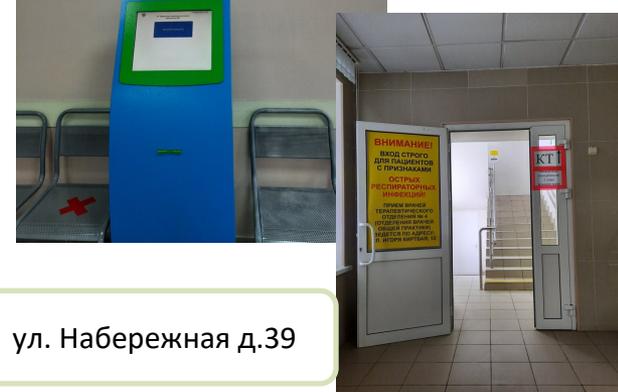
Фото «Было»



ул. И.Киртбая д.12

Фото «Стало»

Централизованный поток пациентов в «фильтр бокс», исключая пересечение потоков с другими направленными пациентами и увеличение пропускной способности в сутки.



ул. Набережная д.39



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника

Таблица «Было/Стало»

БЫЛО	СТАЛО
Длительное время ожидания в очереди на прием к врачу более 200мин	Время ожидания пациента в очереди на прием к врачу более 5 минут.
Количество пересечений потоков пациентов более 4 .	Количество пересечений потоков пациентов не более 1 .
Время ожидания пациента для прохождения исследования КТ около 24 часов.	Время ожидания пациента для прохождения исследования КТ не более 20 минут.



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутская городская клиническая поликлиника № 4» взрослая поликлиника

БУ «Сургутская городская клиническая поликлиника №4» взрослая и детская поликлиника				Стандартная операционная карта (СОК)			СОК №1						
				«Оформление медицинской документации (выписки, направления, в том числе на врачебную комиссию, санаторно-курортное лечение, оформление санаторно-курортных карт, формы № 088/у "Направление на медико-социальную экспертизу медицинской организацией" и др.)»									
Подразделение	Отделение	Код, №	Время такта, мин.	Наименование операции			Действует с	Лист/листов					
Взрослая и детская поликлиника	Амбулаторная поликлиника	-	Время в мин.	Оформление медицинской документации (форма № 088/у "Направление на медико-социальную экспертизу медицинской организацией")			Дата 01.06.2022г.	Кол-во листов 1					
№ шага	Рабочая пошаговая последовательность и используемый инструментарий		Показатели		Ключевые указания	Схема пошаговой рабочей последовательности							
			Время, мин.	Ходьба, м		Графическая часть СОК (Диаграмма Спагетти)							
1	Поступление информации со всех ресурсов					<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 001 - 17200 сек. (280 минут, 47 часов, 2 дня) 002 - 20160 сек. (336 часов) 4 шага </div>							
1	Осмотр врача терапевта		20	0									
2	Направление документов на врачебную комиссию		120	0									
3	Рассмотрение документов врачебной комиссией		1300	0									
4	Осмотр врачей согласно приказа №402а		20160										
5	Составление формы 088-у		240										
6	Направление формы на МСЭ		6960										
	Итого:		28800	0									
СИЗ		 Медицинский халат	 Медицинский костюм	 Одноразовые перчатки	 Маска	 Головной убор	Условные обозначения	Визуальное Приложение	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Критический пункт	Требуется навык
								ВП	●	⊕	◇	▽	☆
Подпись													
Исполнитель	Зав. поликлиникой	Помощник эпидемиолога/врач эпидемиолог		Составитель		Ф.И.О.		Подпись		Дата			
1.										01.06.2022			
2.	Старшая м/с поликлиники	Инженер по охране труда		Утверждено		М.Р. Щепетяева							
3.				Главный врач		Л.В. Колесникова				01.06.2022			



Благодарим за внимание !

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 4»
взрослая поликлиника**