



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



**Государственная корпорация по
атомной энергии «РОСАТОМ»**

**Опыт тиражирования проекта
«Бережливая поликлиника» в
ГУЗ ЯО Поликлиника № 3 им. Н.А. Семашко
г.Рыбинск**

2017 год

Городская поликлиника №3 им. Н.А.Семашко г. Рыбинск

ПРОЕКТ

✓ Оптимизация организации потоков пациентов от записи на прием к врачу до посещения узкого специалиста на примере врача-офтальмолога

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

✓ Сокращение времени ожидания в очереди

✓ Удовлетворенность пациентов и медицинских работников организацией процесса записи

Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

население г. Рыбинска – 191 000 человек

приписное население – 35 655 человек

количество врачей-офтальмологов: штат – 3; факт – 1



Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

Поликлиника №3 им. Н. А. Семашко г. Рыбинск вошла в первый этап тиражирования проекта «Бережливая поликлиника».

Приказом главного врача от 13.01.2017 г. №4 создана рабочая группа по реализации проекта «Бережливая поликлиника»

1

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ФАРМАЦИИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3 им. Н.А. СЕМАШКО»

П Р И К А З

От 13 января 2017 года № 04
г. Рыбинск

О создании рабочей группы


В связи с реализацией пилотного проекта «Бережливая поликлиника»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать рабочую группу для реализации проекта в составе:

- Подгорный В.В. главный врач
- Соколова Н.Б. заместитель главного врача по ЭВН
- Серебрякова А.В. заведующая терапевтическим отделением
- Воронова М.В. старший мед.регистратор
- Трофимова Т.Ю. врач-офтальмолог

2. Рабочей группе привлечь остальных членов коллектива к работе по мере необходимости.

Главный врач  В.В. Подгорный

Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

Анализ текущего состояния

1. Анализ жалоб и обращений граждан
2. Хронометраж сплошным методом в течение пяти рабочих дней
 - очередь в регистратуру
 - очередь в кабинет врача-офтальмолога
 - работы врача-офтальмолога и медсестры

Наблюдения за МЕДСЕСТРОЙ

ФИО врача: _____
 ФИО медсестры: Малахова ЮВ
 Дата: 8/02
 Кабинет: 24

NN	Время приема (час и мин)	Тип приема	ФИО и возраст	Цель прихода	Что делала медсестра (в особенности пока врач занимался с пациентом)		Доп. комментарии
					Время (мин, сек)	Вид деятельности	
1	8:06	перл	Почепалева Екатерина Федоровна 1984г	забол	1:30 ^a 0:20 ^a 0-20 ^a 0-10 ^a	осмотр зрения ВГД выдача очков обработка рук ВГД	(11) 15' ручн. 40' жидк
2	8:14	ДОГ	Смирнова Светлана Александровна 62г	ДОГ	0-20 ^a	ВГД	20' ручн.
3	8:22	ДОГ	Камышев Василий Ильич 36г	ДОГ	0-20 ^a	ВГД	20' ручн.
4	8:29	перл	Зоткина Нина Владимировна 39г	заб	2:30 ^a 0:30 ^a 0-20 ^a 0-30 ^a 0-10 ^a	осмотр зрения рефракция ВГД выдача очков или лекарства	(16) 20' ручн. 15' ручн.

Наблюдения в ОЧЕРЕДИ

ФИО врача: Трошинова ГЮ
 ФИО медсестры: _____
 Дата: 08.02
 Кабинет: 24

срн жидк - 5д
 в п.п. 25% - ручн.
 43,3% - ручн.
 21,3% (2) = 9,4'
 47% жидк
 12,1% (5) = 3,6'
 2,1% (1) = 0,7'
 3,1% (1) = 0,8'
 3,1% (1) = 0,8'

NN	Тип пациента	С явкой или без	Явочное время	Стоял в очереди или не стоял	Фактически зашел в кабинет	Вышел из кабинета	Разница во времени (явка-факт)	Комментарии
1	Вторично	Да	8:48	Да	8:40	8:48	8 мин	
2	Вторично	Да	8:36	Да	8:29	8:40	11 мин	
3	Вторично	Да	9:12	Да	9:08	9:13	4 мин	
4	Первично	Да	10:36	Да	9:44	9:54	10 мин	
5	Учет	Да	9:36	Да	9:37	9:43	6 мин	
6	Вторично	Да	11:06	Да	10:43	10:54	11 мин	
7	Вторично	Да	11:15	Да	10:55	11:05	10 мин	
8	Первично	Да	10:24	Да	10:08	10:17	9 мин	
9	Первично	Да	10:48	Да	10:19	10:31	12 мин	

Типы пациентов: 1-первичный 2-повторный 3- вернулся после консультации узкого специалиста или дополнительного исследования 4-экстренный пациент (по cito) 5-выписан из стационара на кануне 6-профилактика 6-справки/выписки/анализы 7-другое (вписать)

Наблюдения за Офтальмологом

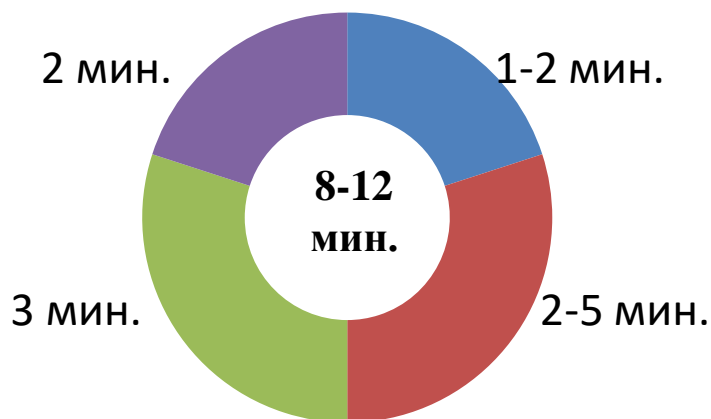
ФИО врача: Трошинова ГЮ
 ФИО медсестры: _____
 Дата: 7.02
 Кабинет: 24

NN	Время приема (час и мин)	Тип приема	ФИО и возраст	Цель прихода	Что делал врач		Доп. комментарии
					Время (мин, сек)	Вид деятельности	
5	8:34	перл	Цыганов Владимир Владимирович 19.11.62	заб	2:10 ^a 7:10 ^a 2:10	рефракция выдача очков марио сан	(12) 25' жидк 41' жидк
6	9:00	перл	Керова Нина Александровна 12.01.55	заб	3:30 ^a 1:30 ^a 30'	осмотр зрения выдача очков ВГД	(12) 1' 30' ручн. 1:30' жидк
7	9:10	Диаг	Берушис Елена Владимировна 1957	урог	1'	ВГД	20' ручн.
8	9:15	перл	Дашков Федорович 29.10.88	заб	1:10 ^a 2:15 ^a 1:30 ^a 0:30 ^a	рефракция осмотр зрения выдача очков ВГД	(10) 2' 10' ручн. 2' 15' жидк

0:30 выписка рецепта лекарства

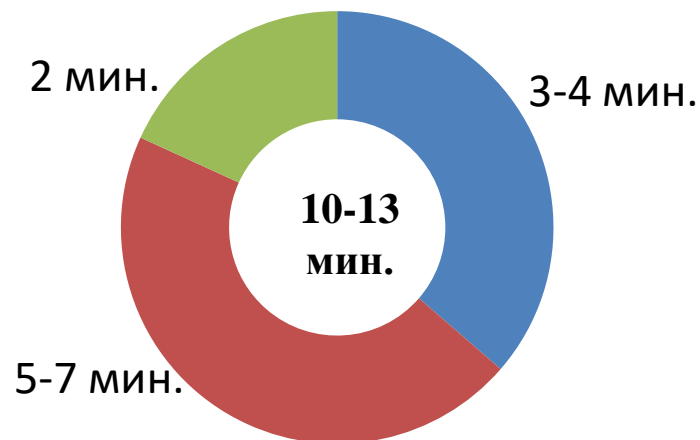
Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

Рабочее время врача-офтальмолога в минутах



- Опрос пациента
- Инструментальные исследования
- Оформление документации
- Выписка рецепта

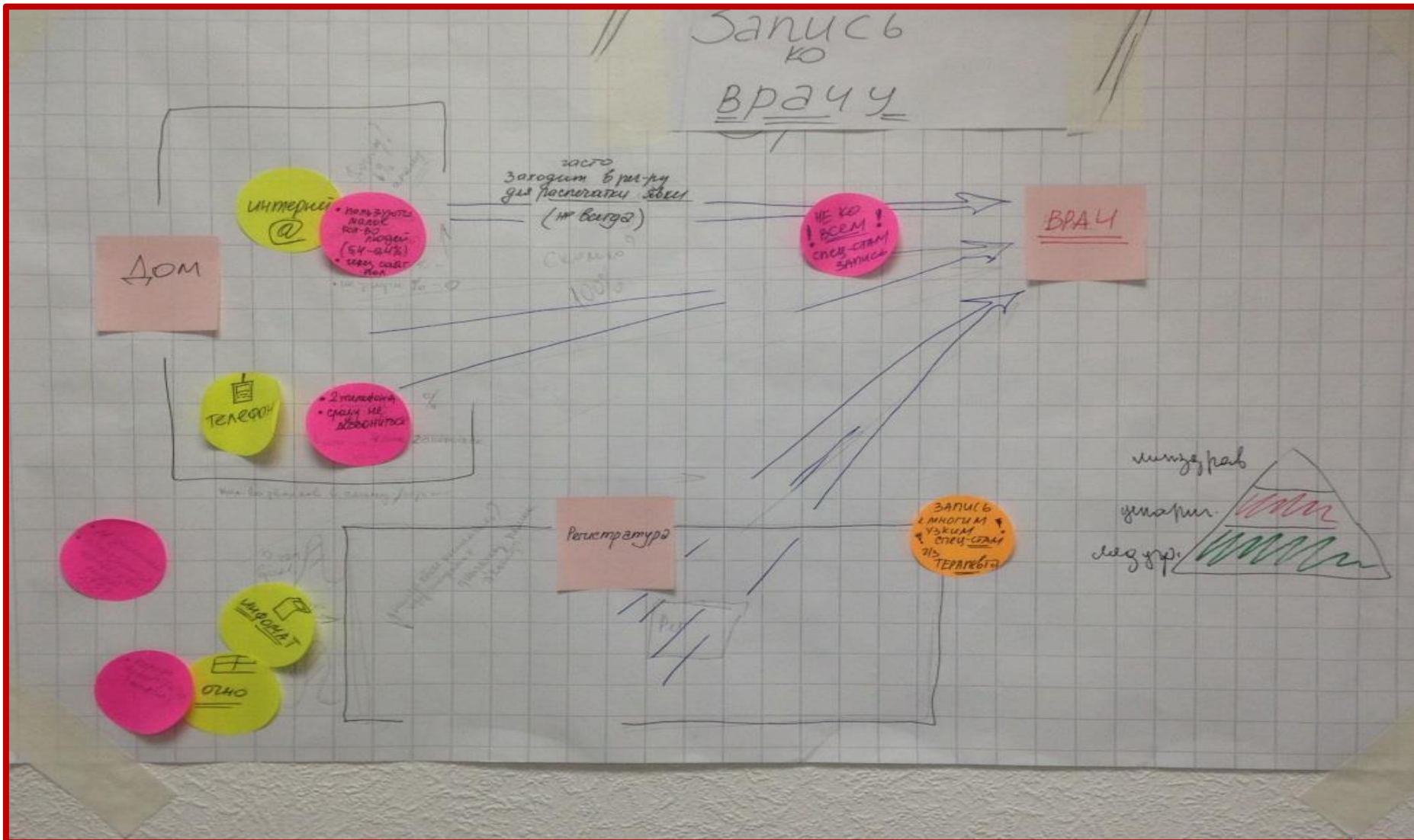
Рабочее время медсестры в минутах



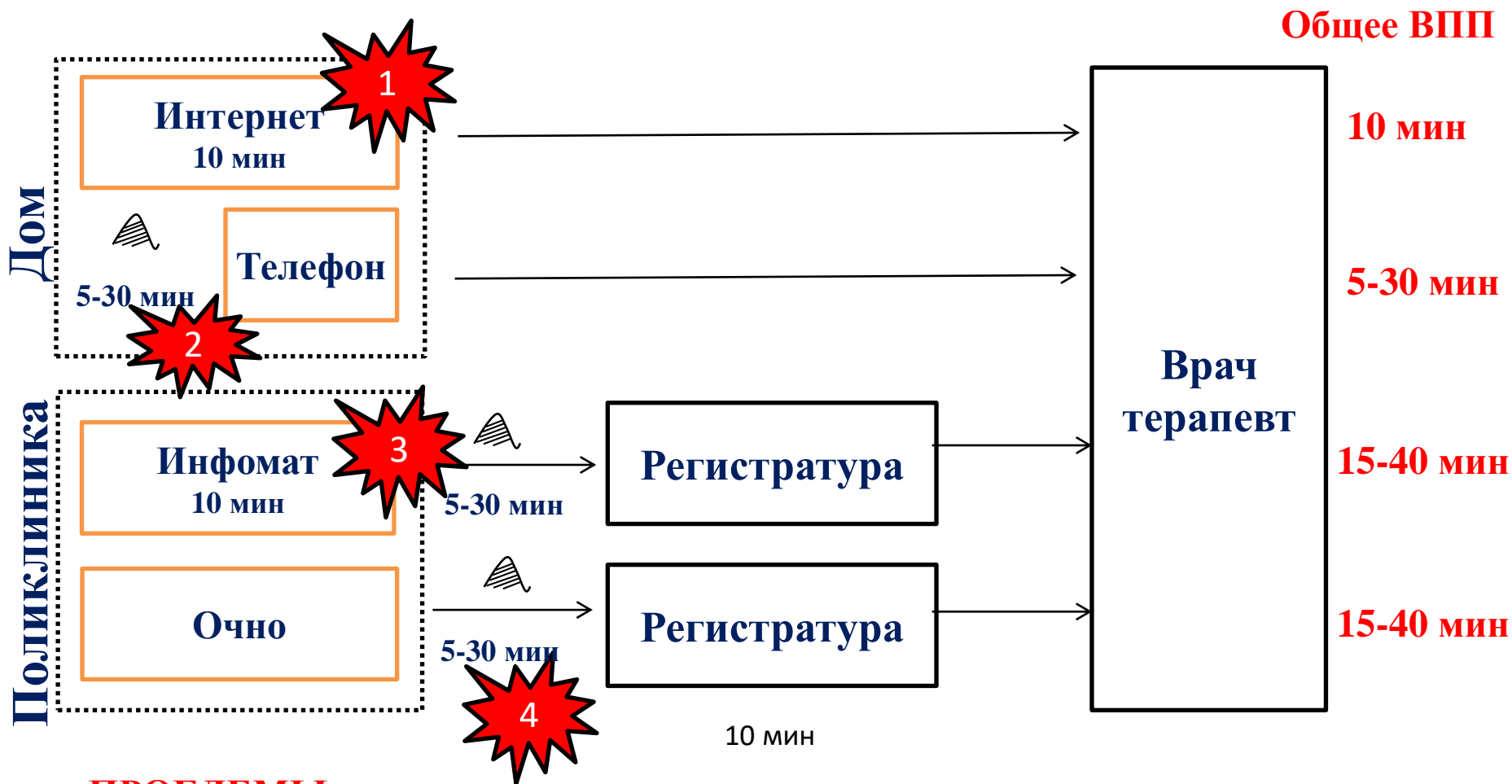
- Оформление документации
- Инструментальные исследования
- Исследования ДОГ

После проведенного анализа хронометража работы врача-офтальмолога и медицинской сестры, хронометража очереди пациентов в кабинет офтальмолога сделан вывод о том, что врач рационально использует рабочее время. Время приема 10-12 минут, согласно норматива.

Картирование текущего состояния организации потоков пациентов от записи на прием к врачу до посещения врача



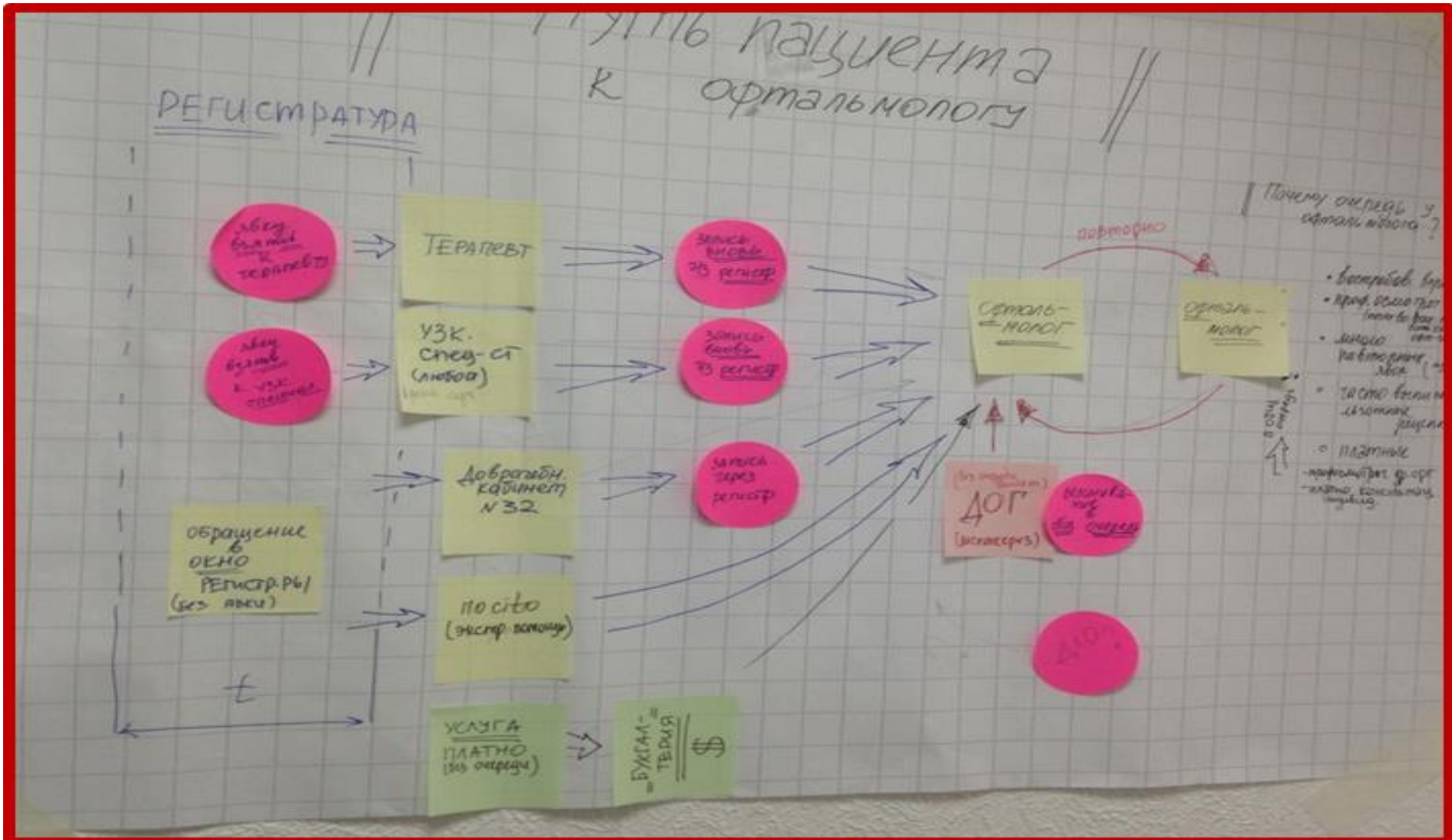
Текущее состояние процесса «Запись к врачу»



ПРОБЛЕМЫ:

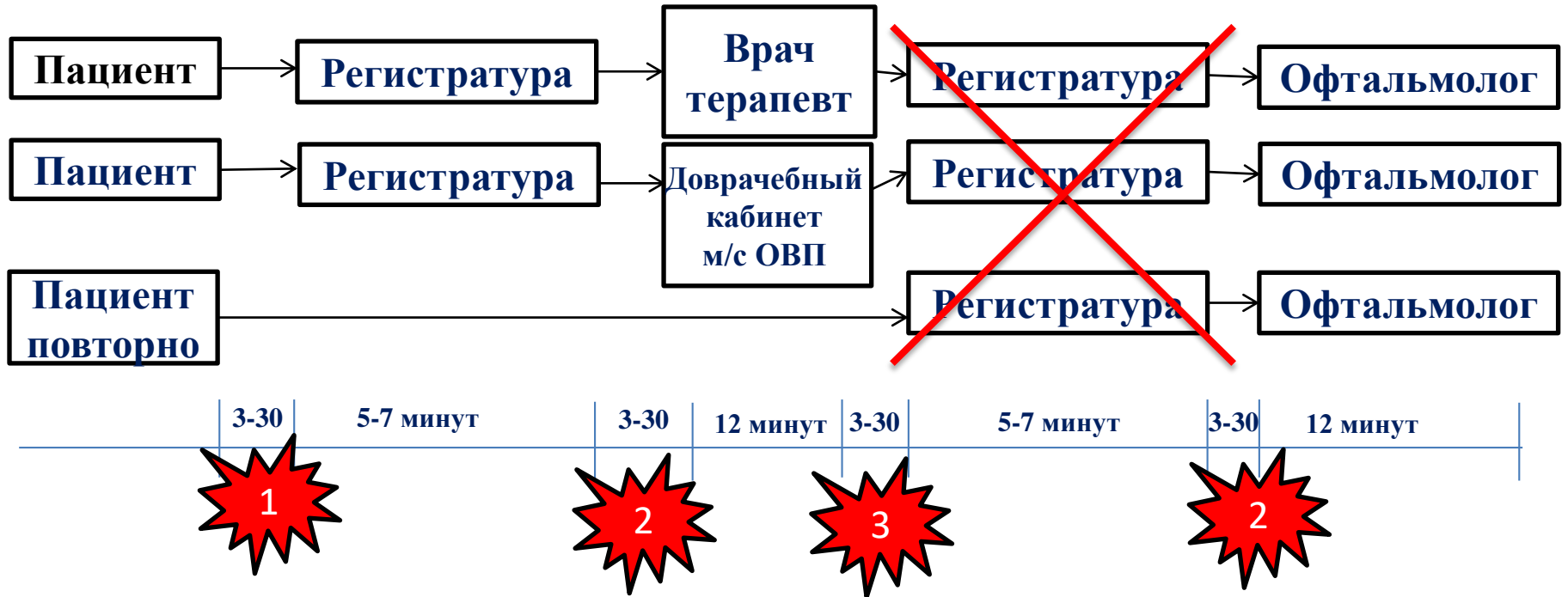
1. Пользуется малое количество людей 1-5%
2. Долгий дозвон 5-30 минут
3. Сложный интерфейс инфомата
4. Очередь в регистратуру, ожидание 5 - 30 минут

Картирование текущего состояния организации потоков пациентов от записи на прием к врачу до посещения узкого специалиста на примере врача-офтальмолога



Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

Текущее состояние

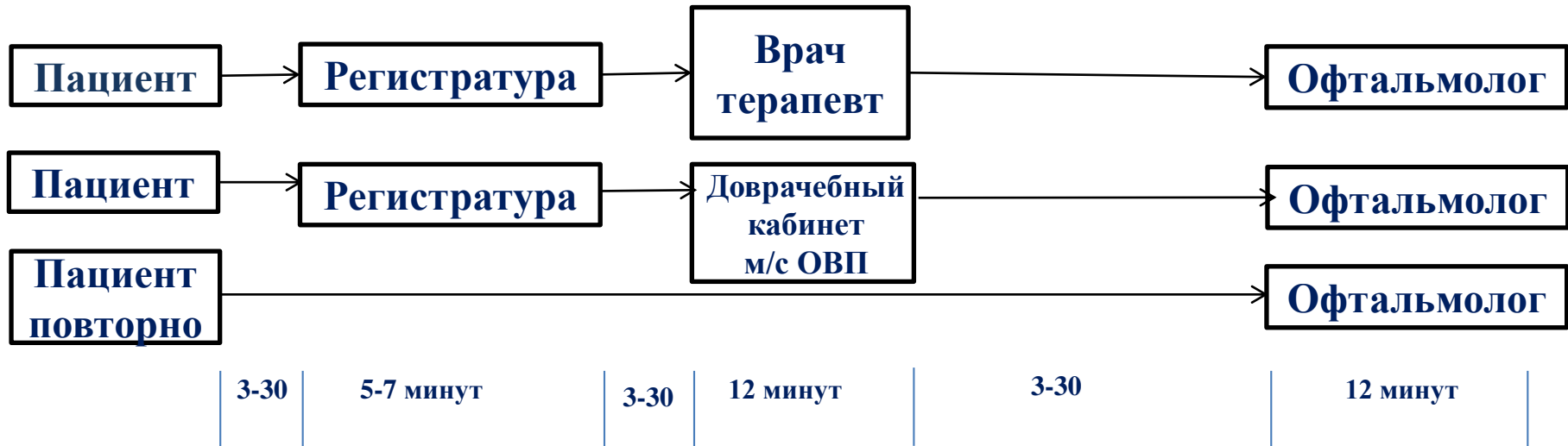


Время нахождения пациента в поликлинике – от 45мин. до 3часов

ПРОБЛЕМЫ:

1. Очередь в регистратуру
2. Очередь в кабинет врача-офтальмолога
3. Повторная очередь в регистратуру при получении явки

Целевое состояние



Планируемое время нахождения пациента в поликлинике – от 38 минут до 1 часа 30 минут

Сокращение времени пребывания пациента в поликлинике за счет исключения повторного обращения в регистратуру и введения электронной записи непосредственно из кабинета врача или доврачебного кабинета

Городская поликлиника №3 им. Н.А. Семашко г. Рыбинск

Оптимизация организации потоков пациентов

Проблема	Мероприятия	Срок	Цель
	РАЗДЕЛЕНИЕ ПОТОКОВ		
Время ожидания в очереди на запись в регистратуре на прием врача-офтальмолога 45 мин – 3 часа	<ol style="list-style-type: none">1. Больные – электронная запись через кабинет врача-терапевта - электронная запись через кабинет доврачебного приема2. Профосмотры - профосмотры в рамках ДОГ перенаправлены в кабинет профилактики3. Повторная запись - электронно на рабочем месте врача-офтальмолога	апрель	30 мин – 1 ч 30 мин
	ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАПИСЬ		
Долгий дозвон до регистратуры 5-30 мин	<ol style="list-style-type: none">1. Создание call центра с IP-телефонией2. Усиление регистратуры во время «пиков» звонков	апрель	5-10 мин
Сложный интерфейс инфомата 5-10 мин	<ol style="list-style-type: none">1. Установка программного обеспечения ЕГИСЗ ЯО2. Оснащение считывателем штрих-кода для записи по медицинскому полису	апрель	2-5 мин
Низкий процент записи через интернет 5%	<ol style="list-style-type: none">1. Популяризация возможности записи к врачу через портал Госуслуг	постоянно	30% 12

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**