

Модель развития бережливого производства в здравоохранении Томской области

Актуальность



Пациент – ключевая фигура системы здравоохранения, имеющая право на такое здравоохранение, которое уважает его личностные ценности и приоритеты, помогает сохранить здоровье и качество жизни на максимально достижимом уровне.



Внедрение бережливых технологий в медицинской организации способствует повышению уровня комфорта пациента, так и для собственного удобства работы поликлиники.



Миссия

Повышение качества и доступности медицинской помощи за счёт создания в медицинских учреждениях экосистемы непрерывного совершенствования процессов и разработки лучшей модели медицинской организации посредством применения передовых мировых практик в области производственного менеджмента



Вызовы



- Национальный проект
- Большое количество участников с разным исходным состоянием
- Число мероприятий для тиражирования и развития
- Разный уровень компетенций команд и руководящего состава
- Необходимость непрерывного совершенствования



Медицинские
организации



35

Структурные
подразделения



55

Запланированные
мероприятия



11256

Этапы реализации проекта



Администрирование уровня ДЗТО



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21 ФЕВ 2019

№ 119

О реализации проекта «Внедрение Стандарта организации амбулаторной помощи на территории Томской области» в 2019 году

Наименование раздела, подраздела	ПО 2	ПО 1	ПО 2	№8
6.1 Front-office	04.2019 (отсутствие финансов)	реализовано	реализовано	реализовано
6.2 Back-office	04.2019	реализовано	реализовано	03.2019 (не финансов)
6.3 Администратор холла	реализовано	реализовано	реализовано	реализовано
6.4 Картохранение	04.2019 (отсутствие финансов)	реализовано	реализовано	реализовано
6.5.1 Маршрутизация пациента	03.2019	реализовано	реализовано	реализовано
6.5.2 Электронная очередь и информат	реализовано	реализовано	реализовано	03.2019
6.5.3 Электронное расписание	04.2019 (отсутствие финансов)	реализовано	реализовано	реализовано

Распоряжение
№119

Индикаторы
ДЗТО

Сводный
ТПР

Пирамида
проблем

Индикаторы внедрения Стандарта

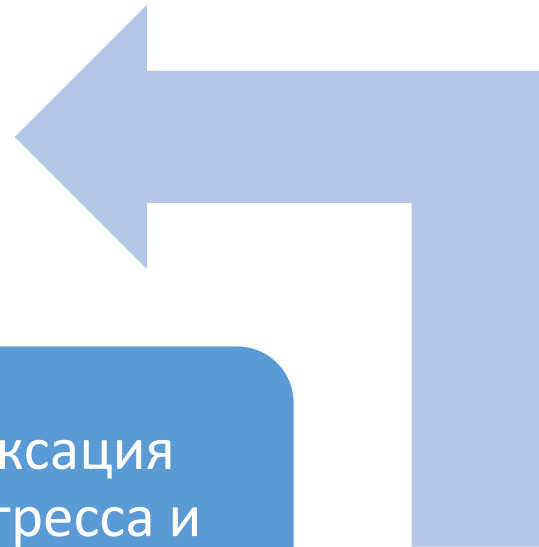
Наименование показателя	Единица измерения	Периодичность	Формула	Базовые показатели (используемые в формуле)
Количество жалоб граждан по вопросам оказания медицинских услуг, поступающих в Департамент здравоохранения Томской области в квартал	млн. руб./единица	квартальный	-	-
Количество использованных карт для пациентов	единица	Годовой	-	-
Доступность call-центра	процент	Годовой		Интегральный показатель, учитывающий скорость ответа, долю не дозвонившихся абонентов, обслуженные вызовы в пределах нормы ожидания (180 сек.)
Доля посещений по НП у УЗ и УЧ	процент	Годовой	$N_1/N*100\%$	N_1 - посещений НП у УЧ и УЗ N - общее число посещений

Администрирование уровня МО

Работа по
утвержденному
плану

Фиксация
прогресса и
отставаний

Поиск причин
отставаний и
методов их
устранения



Развитие проекта



Разработана первая редакция критериев «Новой модели медицинской организации».
В основе достижения – работа с поликлиникой как целостной системой с едиными подходами в организации оказания медицинской помощи

Прозрачные критерии, как метод оценки

9 блоков,
отражают основные
направления деятельности
поликлиники

22 критерия:
объективность, измеримость,
возможность улучшения
достигнутых результатов

1
**Потоки
пациентов**

2
**Эффективность
использования
оборудования**

3
**Доступность
медицинской
помощи**

4
**Качество
пространства**

5
**Стандартизация
процессов**

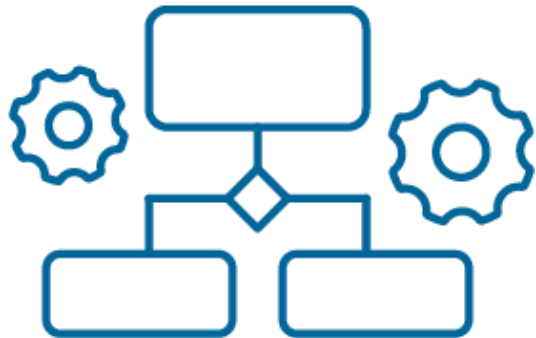
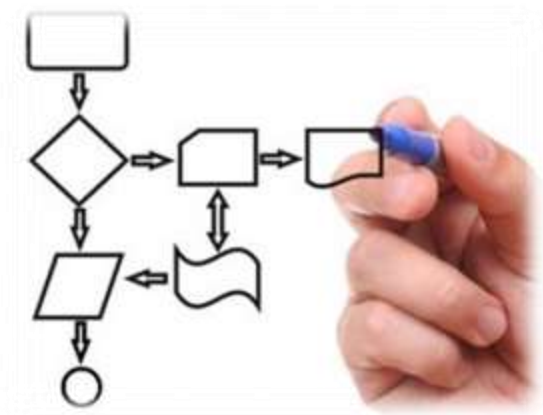
6
**Качество
медицинской
помощи**

7
**Вовлеченность
персонала
в улучшение
процессов**

8
**Формирование
системы
управления**

9
**Управление
запасами**

Доп. Процессы



32

Оптимизация и улучшение работы участковых врачей и врачей специалистов

21

Снижение экономических потерь

17

Оптимизация и улучшение работы кабинета медицинской профилактики

11

Оптимизация и улучшение работы вспомогательных кабинетов и подразделений

7

Оптимизация и улучшение работы КДЛ

Развитие компетенций



- Обучение в учебных центрах
- Обучение на базе регионального центра
- Обучение внутри медицинской организации
- Самообучение



Бережливое мышление –
образ мышления

- Оперативный мониторинг системы оказания медицинской помощи в амбулаторном звене
- Большая команда лидеров
- Экосистема постоянных улучшений
- Всеобщая вовлеченность
- Эталонные поликлиники, соответствующие всем критериям.
- Дополнение критериев

