

Опыт применения «бережливых технологий» в отрасли здравоохранения Томской области

Реализация проекта
«Входная группа»

2015

21 МО

Реализация проекта
«Бережливая поликлиника»

2017

Пилотные МО

Реализация приоритетного проекта «Новая
модель медицинской организации...»

2018

34 МО

Реализация проекта «Внедрение Стандарта ОАП»,
регионального проекта «Развитие системы ПМСП»

2019

35 МО

Ключевые направления, реализуемые в рамках проекта

Логистика потоков пациентов

Обустройство регистратуры

Телефонная связь

Корпоративный стиль

Организация работы регистратуры

Организация работы кабинета медицинской профилактики (ДОГВН)

Организация работы кабинета неотложной помощи

Организация проведения профилактических осмотров детей 1 года жизни

Организация работы процедурного кабинета

Тираж «Лучших практик»

Формирование новой культуры медицинского работника

Стандартизация типовых процессов

Проект «Входная группа»

Показатель	До	После
Средняя скорость ответа (время ожидания ответа абонентом), минут	0:20:00	0:04:44
Доля потерянных абонентов, %	40	6,9
Удобство обращения в регистратуру, %	73	83
Полнота информации на информационных стендах, %	58	63
Удовлетворенность качеством обслуживания, %	59	84
Доля решенных вопросов при обращении в регистратуру, %	80	91
Доля положительных отзывов о корпоративном стиле учреждения, %	24	63

ЛОГИСТИКА ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ



ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ



КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ



ОБУСТРОЙСТВО РЕГИСТРАТУРЫ



ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ



Проект «Входная группа»

В 2015 году проект реализован в 21 учреждении (25 регистратур)



Проект «Бережливая поликлиника»

2017 год


7 медицинских организаций





2018 год


34 медицинских организации

5 основных процессов:

 Регистратура

 Кабинет неотложной помощи

 Процедурный кабинет

 Осмотр детей 1 года жизни

 ДОГВН

С 2019 года проект в составе федерального проекта «Первичная медико-санитарная помощь» Национального проекта «Здравоохранение»

Результаты проекта 2018

Регистратура

	5 S	Было	Стало
Время ожидания в очереди (мин.)		40	5
Администратор холла			
Среднее количество обслуженных талонов в день (шт.)		200	350

Процедурный кабинет

Пропускная способность (чел.)		38	63
Время ожидания в очереди (мин.)		25	7
Время забора крови (мин.)		5	3

Кабинет неотложной помощи

Разделение потоков пациентов			
Время ожидания в очереди (мин.)		43	7
Длительность ожидания неотложной помощи (мин.)		180	30

ДОГВН

Ожидание (мин.)		53	20
Количество посещений (шт.)		9	3
Сроки прохождения (дн.)		7	2

Осмотр детей 1 года жизни

Время профилактического осмотра (мин.)		60	31
Сроки прохождения (дн.)		20	4

Стандарт организации амбулаторной помощи



14 разделов Стандарта

3 направления стандартизации работы:

- ✓ **Обустройство**
- ✓ **Логистика оказания медицинской помощи**
- ✓ **Персонал**

Содержание:

- ✓ Приемная зона
- ✓ Система навигации и информационные носители
- ✓ Организация рабочего места
- ✓ Требования к сотрудникам
- ✓ Управление потоками медицинской документации
- ✓ Регистратура
- ✓ Участковая служба
- ✓ Врачи-специалисты
- ✓ Процедурный кабинет
- ✓ Кабинет организации плановой помощи
- ✓ Кабинет неотложной помощи
- ✓ Кабинет медицинской профилактики
- ✓ Корпоративная культура, общие принципы профессиональной этики и основные правила поведения
- ✓ Оценка работы поликлиники пациентом

Индикаторы внедрения Стандарта

№ п/п	Наименование показателя	31.12.2018 (факт)	31.12.2019 (план)	31.12.2020 (план)
1	Количество жалоб граждан по вопросам оказания медицинских услуг в медицинских организациях первичного звена, внедряющих Стандарт ОАП, поступающих в Департамент здравоохранения Томской области, шт.	1354	686	343
2	Доля записей к врачу, совершенных гражданами без очного обращения в регистратуру медицинской организации, %	10,0	19,0	28,0
3	Доля посещений по неотложной помощи у врачей-специалистов и участковых врачей, %	25,0	15,0	10,0
4	Доля посещений участковыми врачами на дому с профилактической целью, %	9,0	10,2	15,0
5	Доля пациентов, записанных к врачам-специалистам участковым врачом на приеме от общего количества пациентов, требуемым консультации врача-специалиста, %	58,5	75,4	90,0
6	Доля пациентов, записавшихся на повторный прием самостоятельно (через регистратуру либо call-центр), %	9,5	0,0	0,0
7	Доля пациентов-детей, прошедших профилактический осмотр от числа пациентов-детей подлежащих прохождению профилактического осмотра, %	76,9	85,6	95,0
8	Доля пациентов, прошедших ДОГВН от числа подлежащих прохождению ДОГВН, %	84,0	91,0	99,0

Опыт применения «бережливых технологий» в отрасли здравоохранения Томской области