

Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико- санитарную помощь



Руководитель проекта: Главный врач, кандидат медицинских наук,
врач высшей квалификационной категории
Понкратов Станислав Викторович



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Приказ главного врача о создании рабочей группы

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 88»

П Р И К А З

«23» января 2019г.

№ 16-0

«О создании рабочей группы для реализации регионального проекта
«Развитие оказания первичной медико-санитарной помощи»
по направлению «Новая модель медицинской организации,
оказывающей первичную медико-санитарную помощь»
в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №88»

В целях повышения качества и доступности медицинской помощи населению, а также удовлетворенности пациентов за счет операционной эффективности поликлиники, оптимизации процессов и устранения потерь

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать Управляющий совет с 23.01.2018 в составе:
Куратор: главный врач СПб ГБУЗ ГП88 Понкратов С.В.
Руководители проекта: заместитель главного врача по медицинской части Золотухина Е.Н., аналитик отдела платных услуг Петров А.Л.
2. Утвердить следующие подразделения, участвующие в проекте: поликлиническое отделение №88, детское поликлиническое отделение №57
3. Утвердить перечень проектов по следующим направлениям:
 - 3.1. открытая регистратура, внедрение системы маршрутизации и информационной поддержки пациентов (детское поликлиническое отделение №57, поликлиническое отделение №88);
 - 3.2. оптимизация работы пункта забора крови (поликлиническое отделение №88);
 - 3.3. оптимизация проведения диспансеризации определенных групп населения (поликлиническое отделение №88);
 - 3.4. организация отделения вакцинопрофилактики (детское поликлиническое отделение №57).
4. Назначить лидеров направлений и членов инициативных рабочих групп:
 - 4.1. Направление «Открытая регистратура, внедрение системы маршрутизации и информационной поддержки пациентов».
По поликлиническому отделению №88:
Лидер: Дроздовская Н.В. – старший администратор регистратуры
Члены: Британский П.Р. – заведующий поликлиническим отделением №88
Людевиц Е.С. – заведующий терапевтическим отделением
Иванова И.А. – заместитель главного врача по экономическим вопросам
Беляков Б.А. – начальник службы материально-технического снабжения
Морозов А.В. – ведущий программист
Кондратьева О.С. – маркетолог
Яковенкова В.В. – оператор регистратуры
Груничева Н.Ф. – начальник отдела кадров
По детскому поликлиническому отделению №57:
Лидер: Левченко И.Л. – заведующий детским поликлиническим отделением №57
Члены: Елесина Н.И. – старшая медицинская сестра педиатрического отделения
Порошкина Т.Ю. – администратор регистратуры
Шевич Л.А. – оператор регистратуры
Иванова И.А. – заместитель главного врача по экономическим вопросам
Беляков Б.А. – начальник службы материально-технического снабжения

Морозов А.В. – ведущий программист
Кондратьева О.С. – маркетолог
Груничева Н.Ф. – начальник отдела кадров

4.2. Направление «Оптимизация работы пункта забора крови».

Лидер: Делба Л.А. – главная медицинская сестра;
Члены: Доценко П.С. – заведующий хирургическим отделением
Павлова Г.Н. – медицинская сестра хирургическим отделением
Сошенко М.А. – заведующий дневным стационаром
Беляков Б.А. – начальник службы материально-технического снабжения
Морозов А.В. – ведущий программист;

4.3. Направление «Оптимизация проведения диспансеризации определенных групп населения»

Лидер: Золотухина Е.Н. – заместитель главного врача по медицинской части
Члены: Конькова О.В. – заведующий отделением медицинской профилактики
Сошенко М.А. – заведующий дневным стационаром
Делба Л.А. – главная медицинская сестра
Беляков Б.А. – начальник службы материально-технического снабжения
Морозов А.В. – ведущий программист;
Кондратьева О.С. – маркетолог

4.4. Направление «Организация отделения вакцинопрофилактики»

Лидер: Делба Л.А. – главная медицинская сестра;
Члены: Мельник О.Д. – старшая медицинская сестра детского поликлинического отделения №57
Дегтярева О.Н. – заведующий педиатрическим отделением;
Елесина Н.И. – старшая медицинская сестра педиатрического отделения
Иванова И.А. – заместитель главного врача по экономическим вопросам
Беляков Б.А. – начальник службы материально-технического снабжения
Морозов А.В. – ведущий программист;
Кондратьева О.С. – маркетолог

Лидерам направлений назначить ежедневные совещания в конференц-зале с 12:00 до 13:00.

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.В. Понкратов



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

ХАРАКТЕРИСТИКА ДПО СПБ ГБУЗ «ПОЛИКЛИНИКА №88» ПО ОПРЕДЕЛЕННЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ

№ п.п.	ПОКАЗАТЕЛЬ	ДПО 57	ДПО 88
1.	Численность прикрепленного населения	15016	25448
2.	Средняя численность населения на участке	848	848
3.	Плановое число посещений (мощность) в смену	400	720
4.	Численность врачебного и среднего медицинского персонала		
4.1.	Врачебный персонал	59	86
4.2.	Средний медицинский персонал	113	161
5.	Укомплектованность медицинскими кадрами по физическим лицам, без учета совместительства (врачебным и медсестринским персоналом)		
5.1.	Врачебный персонал	78,8%	72,9%
5.2.	Средний медицинский персонал	83%	79,6%
6.	План профилактических осмотров 2018 год	13809	23499
6.1.	Выполнение плана профилактических осмотров	100%	100%
7.	Число жалоб и обращений на горячую линию по вопросам организации медицинской помощи	2017-9 2018-5	2017-14 2018-9



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Информирование населения - об участии учреждения в Федеральном пилотном проекте Новая модель медицинской организации, оказывающей санитарно-медицинскую помощь

Районные СМИ

Вести Ульяновки **ЗДОРОВЬЕ** 15

СБЕРЕЖЕМ ВРЕМЯ И НЕРВЫ НАШИХ ПАЦИЕНТОВ!

Федеральный проект «Бережливая поликлиника» стартовал в детских поликлинических отделениях № 57 и № 25 СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 88»

Федеральная программа здравоохранения «Бережливая поликлиника», которая уже изменила ситуацию в сорока регионах нашей страны, запущена в наших детских подразделениях.

Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, будет создана в полностью обновленных детских поликлинических подразделениях № 25 и № 57.

Какими принципами руководствуются участники проекта?

Основа проекта «Бережливая поликлиника» - японский метод Кайдзен, технология непрерывного совершенствования рабочего процесса.

Важнейшие принципы концепции:

- ежедневное совершенствование рабочего процесса самими сотрудниками;
- упорядочение документации;
- удаление лишних вещей из рабочего пространства;
- удаление лишних этапов в процессе работы.

Практическое применение метода в работе наших подразделений

- Разработка стандарта получения медицинских услуг, направленного на оптимизацию времени нахождения пациента на приеме у врача и в медучреждении в целом.
- Переход от бумажной работы к автоматизации документооборота и, как следствие, наведение порядка во всех документах, связанных с историей болезни пациентов.
- Разработка стандарта приема пациента:
- получение рекомендаций и назначений;
- направлений на сдачу анализов;
- записи на последующее посещение;
- направление на дальнейшее лечение в рамках одного приема.

Что будет создано?

- Открытая регистратура и новый облик поликлиники.
- Организация осмотров на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема одного пациента.

ЦЕЛИ: сокращение временных затрат доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь.

В поликлинике создана рабочая группа, которая непрерывно работает над проектом.

По мере внедрения проекта мы будем продолжать рассказывать о запущенных, следите за нашими публикациями.

Постеры в холлах поликлиник

МЕНЯЕМСЯ ДЛЯ ВАС!

Городская поликлиника № 88

Участствует в реализации проекта «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (Бережливая поликлиника)

БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА ЭТО:

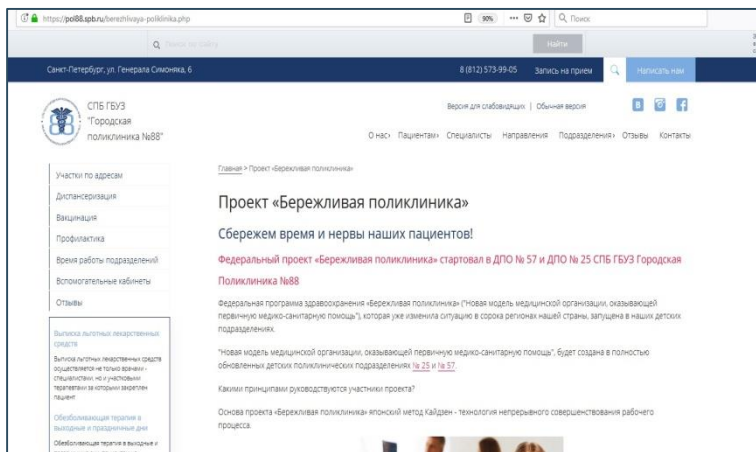
- Комфортная и дружелюбная атмосфера
- Повышение качества пространства
- Упрощение работы регистратуры
- Сокращение времени ожидания приема, упрощение записи на прием
- Разделение потоков больных и здоровых пациентов
- Повышение доступности медицинской помощи



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Информирование населения - об участии учреждения в Федеральном пилотном проекте Новая модель медицинской организации, оказывающей санитарно-медицинскую помощь

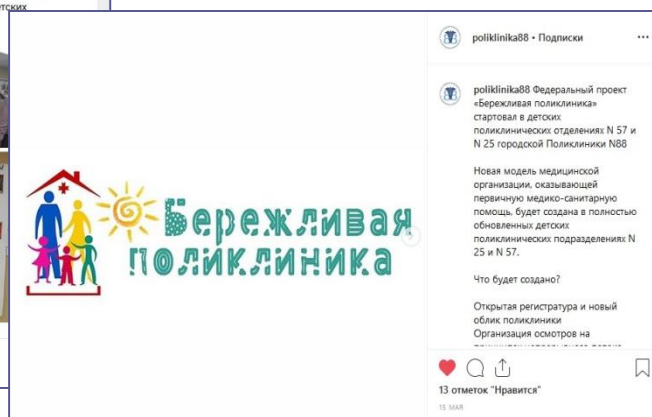
Создание раздела на официальном сайте поликлиники
<https://pol88.spb.ru/berezhlivaya-poliklinika.php>



Публикации в социальных сетях



<https://vk.com/poliklinika88>
<https://www.instagram.com/poliklinika88/>





СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Паспорт проекта «Регистратура»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: Главный врач СПб ГБУЗ Поликлиника 88 Понкратов С.В. .Разработка маршрутной карты

Периметр проекта: Точка начала вход в поликлинику
Точка окончания - выход из поликлиники
после посещения регистратуры

Владелец процесса: СПб ГБУЗ Поликлиника 88 ДПО 57

Руководители проекта: Зам. Главного врача по медчасти Левченко И.Л.,
Начальник отделения платных услуг Петров А.Л.

Команда проекта: Начальник отделения платных услуг Петров А.Л.
Заведующая 2 пед.отделением ДПО 57 Дегтярева О.Н.
Старшая медсестра ДПО 57 Мельник О.Д.
Старшая медсестра 2 пед.отделения ДПО 57 Елесина Н.И.
Администратор ДПО 57 Порошкина Т.Ю.
Оператор ПЭВМ и ВМ ДПО 57 Шевич Л.А.

2. Обоснование выбора

- Значительное время ожидания в очереди
- Неудовлетворенность пациентов длительностью поиска сотрудниками регистратуры амбулаторных карт
- Недостаточно понятная для восприятия пациентов навигация
- Отсутствие маршрутной карты для пациентов

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Уменьшить время, затрачиваемое пациентами в очереди в регистратуру	15'	5'
2. Снизить время, затрачиваемое на поиск карточек пациентов	4'	2'
3. Упрощение навигации	Схема навигации без указателей направления	Схема навигации с указателями направлений
4. Разработка маршрутной карты	Маршрутная карта отсутствует	Маршрутная карта разработана

4. Ключевые события проекта

1. Начало проекта - 23.01.2019;
2. Анализ текущей ситуации, картирование процесса - 30.04.2019;
3. Разработка карты целевого состояния процесса - 20.05.2019;
4. Выявление проблем, формирование предложений по их решению, оценка рисков реализации - 10.06.2019;
5. Защита выработанных предложений по совершенствованию - 30.06.2019;
6. Реализация предложений - 19.08.2019
7. Мониторинг результатов - с 01.09.2019;
8. Закрытие проекта - срок определяется в зависимости от специфики выработанных предложений.



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Паспорт проекта «Вакцинация»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: Главный врач СПб ГБУЗ Поликлиника 88 Понкратов С.В.

Периметр проекта: Точка начала - вход в поликлинику
Точка окончания - выход из поликлиники после вакцинации

Владелец процесса: СПб ГБУЗ Поликлиника 88 ДПО 57

Руководители проекта: Зам. Главного врача по медчасти ПО 88 Левченко И.Л.,
Начальник отделения платных услуг ПО 88 Петров А.Л.

Команда проекта: Начальник отделения платных услуг ПО 88 Петров А.Л.
Заведующая 2 пед.отделением ДПО 57 Дегтярева О.Н.
Старшая медсестра ДПО 57 Мельник О.Д.
Старшая медсестра 2 пед.отделения ДПО 57 Елесина Н.И.
Администратор ДПО 57 Порошкина Т.Ю.
Оператор ПЭВМ и ВМ ДПО 57 Шевич Л.А.

2. Обоснование выбора

- Длительный процесс получения услуги вакцинации
- Неудовлетворенность пациентов процессом получения услуги вакцинации
- Недостаточно понятная для восприятия пациентов навигация

3. Цели и плановый эффект

Наименование	Текущий показатель	Целевой показатель
цели		
1. Уменьшение времени, затрачиваемого пациентами на получение услуги вакцинации	60'	45'
2. Создание зоны комфортного пребывания пациентов после вакцинации	Зона отсутствует	Зона создана
3. Увеличение информированности населения о необходимости вакцинации	5 плакатов, 1 видеоролик, 1 вид листовок	10 плакатов, 3 видеоролика, 3 вида листовок
4. Упрощение навигации	Схема с номерами кабинетов	Схема кабинетов с указателями направлений

4. Ключевые события проекта

1. Начало проекта - 23.01.2019;
2. Анализ текущей ситуации, картирование процесса - 30.04.2019;
3. Разработка карты целевого состояния процесса - 20.05.2019;
4. Выявление проблем, формирование предложений по их решению, оценка рисков реализации - 10.06.2019;
5. Защита выработанных предложений по совершенствованию - 30.06.2019;
6. Реализация предложений - 19.08.2019
7. Мониторинг результатов - с 01.09.2019;
8. Закрытие проекта - срок определяется в зависимости от специфики выработанных предложений.



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Выявление проблем путем анкетирования как пациентов так и сотрудников

Выявлены проблемы в работе регистратуры и опрошены родители по проблемам работы кабинета вакцинопрофилактики

Итоги опроса:

Анкета для пациентов №1 (регистратура).

1. Где хранится Ваш амбулаторная карта?

- у вас дома — **57 чел (57%)**
- в поликлинике — **43 чел (43%)**

2. Если амбулаторная карта хранится в поликлинике, приходило самостоятельно(у терапевта, специалистов, в картотеке)?

- да — **29 чел (29%)**
- нет — **61 чел (61%)**
- воздержались от ответа — **10 (10%)**

3. Сколько времени Вы потратили на поиск амбулаторной карты ее искать самостоятельно?

- до 5 мин — **23 чел (23%)**
- от 5-10 мин — **28 чел (28%)**
- от 10-20 мин — **10 чел (10%)**
- от 20-30 мин — **4 чел (4%)**
- более 30 мин — **8 чел (8%)**
- воздержались от ответа — **27 чел (27%)**

4. Сколько времени Вы затрачиваете на получении информации личном обращении в регистратуру, в том числе с учетом ожидания регистратуры)?

- до 5 мин — **42 чел (42%)**

-10-20 мин — **17 чел (17%)**

-более 20 мин — **24 чел (24%)**

6. Сколько времени Вам понадобилось для просмотра стенов?

-до 3 мин — **62 чел (62%)**

-3-5 мин — **25 чел (25%)**

Анкета для родителей №2 (вакцинопрофилактика).

1. Каким образом Вы записались на прием к врачу для проведения прививки:

- через интернет — **35 чел (35%)**
- через колл-центр — **6 чел (6%)**
- у врача в кабинете — **58 чел (58%)**
- через инфомат — в дни проведения анкетирования инфомат не работал
- воздержался от ответа — **1 чел (1%)**

2. Сколько времени Вы потратили в очереди у кабинета педиатра (для осмотра перед прививкой):

- без очереди — **9 чел (9%)**
- 5-10 мин — **44 чел (44%)**
- 10-20 мин — **24 чел (24%)**
- более 20 мин — **23 чел (23%)**

3. Сколько времени Вы потратили в очереди у процедурного кабинета (чтобы сделать прививку):

- без очереди — **18 чел (18%)**
- 5-10 мин — **43 чел (43%)**
- 10-20 мин — **27 чел (27%)**
- более 20 мин — **12 чел (12%)**

4. Остались ли Вы удовлетворены осмотром врача педиатра перед прививкой:

- да — **98 чел (98%)**
- нет — **1 чел (1%)**

8. Ваши пожелания и предложения для улучшения качества оказания медицинских услуг:

Негативные:

1. Не найти карточку в поликлинике.
2. Проветривать коридоры.
3. - Очень душно в кабинете **неонатолога**
- в рабочих перчатках медсестра трогает мусорное ведро, после делает процедуры.
4. Сделать запись к **неонатологу** по телефону, к гастроэнтерологу открыть запись на сайте.
5. Разделить в четверг и пятницу очередь на тех, кто пришел на прививку и тех, кто на проверку Манту.
6. Улучшить работу персонала, который принимает звонки по поводу вызова врача на дом.
Бывает, что вообще не дозвониться.
7. Побольше свободных номеров и направлений на анализы.
8. Меньше очереди, увеличить количество талонов к врачам.
9. Очередей меньше - записываемся на определенное время, а сидим еще около часа.
10. - Оптимизация времени ожидания в очереди
- Увеличение количества операторов
11. **Оперативнее** работа
12. Очередь меньше — 2 чел.
13. - Улучшить организацию времени и очереди
- Выделить дежурного врача в бокс



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Проведен хронометраж
операций процессов

Проведены наблюдения и замеры действий
пациентов, медицинского
персонала, работы информационных
систем, медицинского и иного оборудования



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

На основе анкетирования и выполненного хронометража проведен анализ и определены проблемы в работе поликлиники:

- Все пациенты выстраиваются в одно окно справочного
- Регистратор одновременно выполняет несколько действий
- Длительное время поиска карты, если она находится не в зоне картохранилища
 - Отсутствие ярких информационных указателей
 - Сбой в работе технических устройств
 - Перебои с поставкой вакцин
- Длительное ожидание на осмотр перед вакцинацией в кабинете педиатра
- Большой поток детей на вакцинацию из организованных учреждений
 - Нет зоны комфортного ожидания после вакцинации



СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Оборудовано помещение для проведения совещаний рабочей группы (комната Обея)





СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Составлена и согласована
дорожная карта реализации проекта

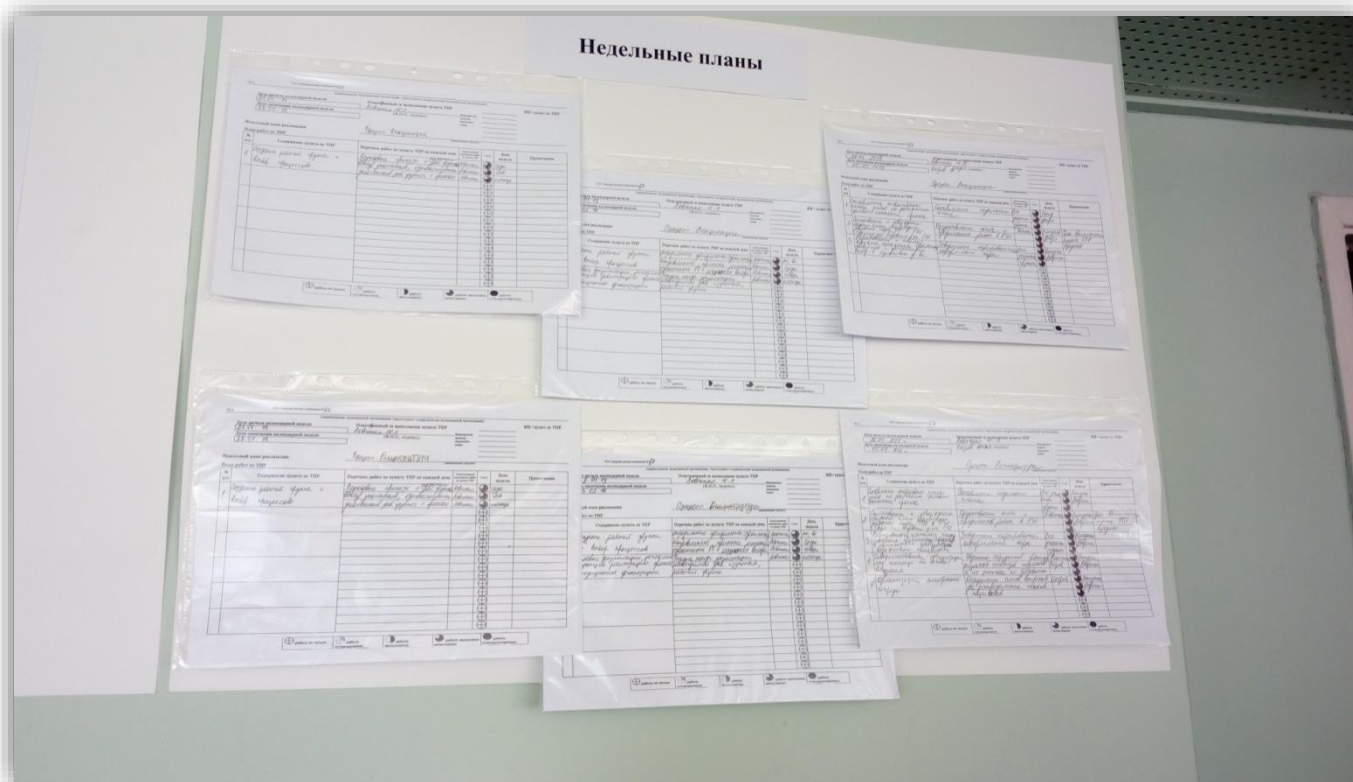
Мероприятие		Январь							Февраль							Март							Апрель							Май							Июнь							Июль						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29																				
1 Выбор проекта	план																																																	
	факт																																																	
2 Создание рабочей группы	план																																																	
	факт																																																	
3 Постановка целей	план																																																	
	факт																																																	
4 Анализ текущего состояния	план																																																	
	факт																																																	
5 Разработка карт текущего, целевого и идеального состояний потока	план																																																	
	факт																																																	
6 Разработка плана мероприятий	план																																																	
	факт																																																	
7 Проведение kick-off плана мероприятий	план																																																	
	факт																																																	
8 Реализация плана мероприятий, контроль ключевых событий	план																																																	
	факт																																																	
9 Проведение kick-off ключевых событий	план																																																	
	факт																																																	
10 Стабилизация процесса, корректировка	план																																																	
	факт																																																	
11 Стандартизация	план																																																	
	факт																																																	
12 Закрытие проекта	план																																																	
	факт																																																	

■ - в графике
 ■ - отставание на две недели
 ■ - отставание более чем на две недели



СПб ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Составление еженедельных
планов членами команды проекта





СПБ ГБУЗ «Городская Поликлиника №88»

Будни заседаний рабочей группы



Спасибо за внимание!