



**ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ  
«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»**



**Главный врач ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И.Настина»  
Малахов А.Ю.**



# Нормативное регулирование проекта

**Распоряжение Правительства Пензенской области от 15.05.2017 г. №220-рП «О создании межведомственной рабочей группы по реализации на территории Пензенской области проекта «Бережливая поликлиника»**

**Приказ Министерства здравоохранения от 10.05.2017 г. № 130/213 «О реализации пилотного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на территории Пензенской области»**

**Тактический план реализации федерального проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И.Настина»**

**Дорожная карта реализации федерального проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И.Настина»**



# Обучение в рамках проекта

№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение	
				Количество	%*
1	31.08-14.09-21.09.17 г.	Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»	Врачи	1	0,81
2	12.03-17.03.2018 г.	Удмуртская Республика, г. Ижевск	Врачи	1	0,81
3	17.02.2018г. 18.02.2018г.	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова» ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Главный врач	1	100
4	28.05-02.06.2018 г	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова» ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Зав.поликлиникой	3	100
5	С 17.07.2017 по 02.02.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Медрегистраторы	16	100

\*процент от числа сотрудников мед. организаций, участвующих в реализации приоритетного проекта по соответствующим категориям персонала

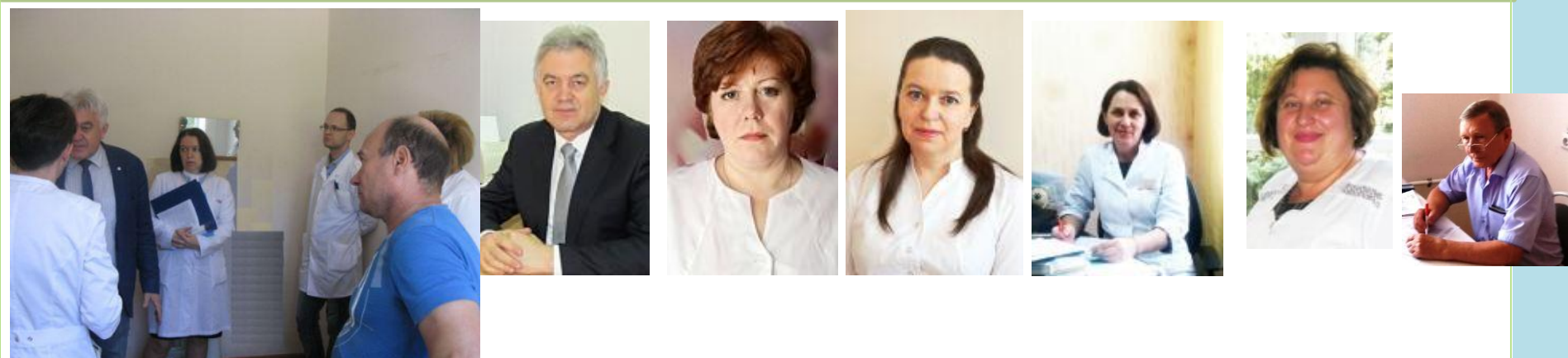


# Рабочая группа

**Команда проекта: Малахов А.Ю., Кисляева Е.В., Серова Е.Н., Киреев Б.Н., Солдатова Е.В. и Уланова О.В.**

**Лидер проекта Малахов А.Ю.- главный врач**

**Кисляева Е.В.- зам.гл.врача  
Серова Е.Н.- и.о.зав. поликлиникой  
Киреев Б.Н.- зав.отд.профилактики  
Солдатова Е.В.- гл.медсестра  
Уланова О.В.-зав. лабораторией**







# Сводный анализ проектов, реализуемых в медицинских организациях

## Направления, выбранные для реализации в рамках приоритетного проекта

- **Направление 1 «Открытая регистратура и новая организация пространства»**
- **Направление 2 «Организация функционирования кабинета забора крови и биоматериала в поликлинике»**
- **Направление 3 «Оптимизация работы отделения медицинской профилактики»**
- **Направление 4. «Снижение смертности населения трудоспособного возраста Сердобского района от заболеваний, ассоциированных со злоупотреблением алкоголя»**



# Перечень основных проблем

## Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

- Неудобные рабочие места у сотрудников регистратуры.
- Недостаточное количество АРМ у сотрудников поликлиники.
- Нет электронной записи на лабораторные исследования.
- Отсутствие кулеров с водой.

## Основные проблемы, обозначенные пациентами

Очереди в регистратуре и у кабинетов врачей.  
Предпосылки для нарушения врачебной тайны при «совместном» ожидании у окна регистратуры  
Ручное оформление листов нетрудоспособности.  
Отсутствие в поликлинике понятной навигации и маршрутизации для пациентов.  
Отсутствие в поликлинике комфортных условий для пациентов при обращении в регистратуру  
Недостаточное количество посадочных мест в регистратуре  
Очереди в кабинеты забора крови, кабинеты расположены в разных зданиях  
Длительное прохождение диспансеризации от начала до завершения (в течение нескольких дней, несколько посещений)



## Сводный анализ проблем

Проблемы	Решение	Результат	
Отсутствие в поликлинике комфортных условий для пациентов при обращении в регистратуру	Перепланировка регистратуры. Увеличение площади холла до 124 кв.м. Выделение дополнительного пространства для ожидания пациентов до 50 посадочных мест. Изменение высоты стоек регистраторов. Функциональные столы и стулья.	Повышение комфортности. Уменьшение потерь времени. Повышение удовлетворенности пациентов.	
Отсутствие в поликлинике понятной навигации и маршрутизации для пациентов.	Разработка и внедрение навигации и маршрутизации в поликлинике. (стенды единого образца, расписание врачей, установка мониторов)	Повышение информированности граждан и наглядность информации.	



## Сводный анализ проблем

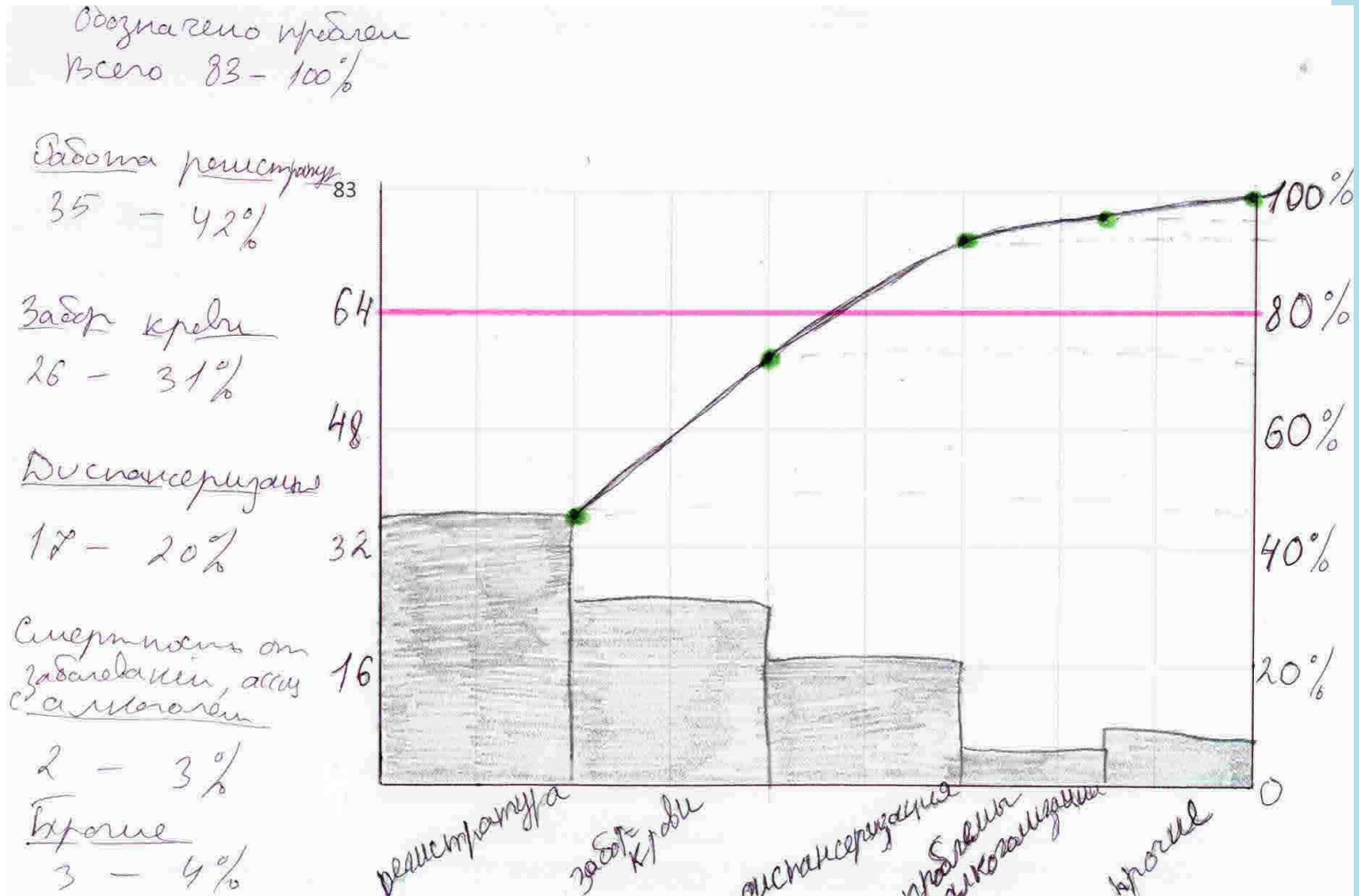
Проблемы	Решение	Результат	
Время ожидания очереди в регистратуре и у кабинетов врачей. Предпосылки для нарушения врачебной тайны при «совместном» ожидании у окна регистратуры	Открытие 6 рабочих окон. Установка 1 инфомата в регистратуре для записи пациентов. Введена должность администратора	Уменьшение времени ожидания с 25 мин. до 10 мин. Сокращение очереди с 15 пациентов до 3-4 пациентов.	





# Определение основных показателей проекта

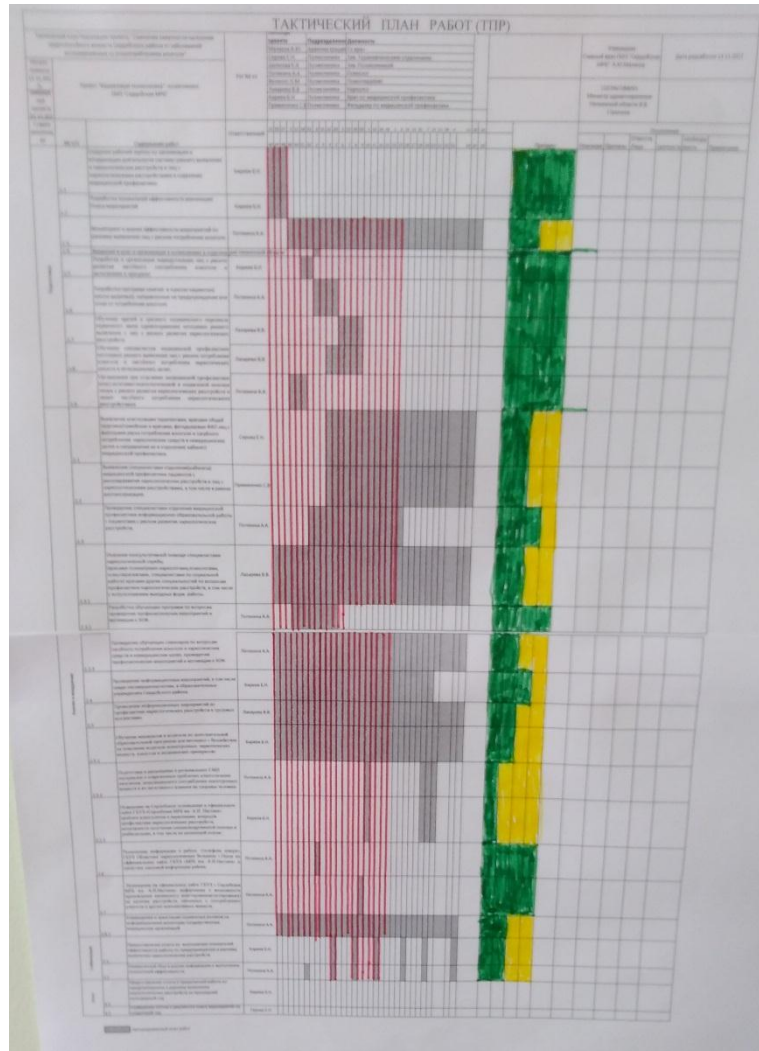
Диаграмма Паретто





# Определение основных показателей проекта

## Тактический план работ





# Направление № 1

## КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

### РЕГИСТРАТУРА

1  
регистраторы

2  
регистраторы

3  
регистраторы

4  
регистраторы

Кабинет  
Н.Р.В.  
регистратор  
не работает  
на рес. по  
телефону и  
лично отпра-  
вились



Список  
регистраторов

Список  
регистраторов

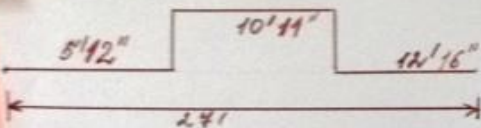
Список  
регистраторов

Список  
регистраторов

Список  
регистраторов

Список  
регистраторов

Список  
регистраторов







# Направление № 1

## КАРТА ЦЕЛЕВОГО ПСЦ „ РАБОТА РЕГИСТРАТУРЫ” РЕГИСТРАТУРА

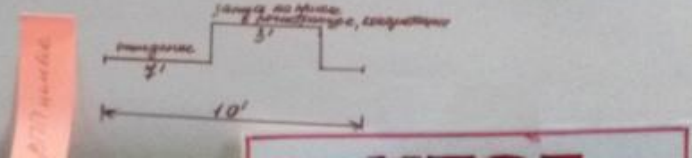


регистрация  
и регистрация

Администр-  
ТОР

Исполн

регистрация  
и регистрация





# Направление № 1, «было»

Регистратура до реализации проекта

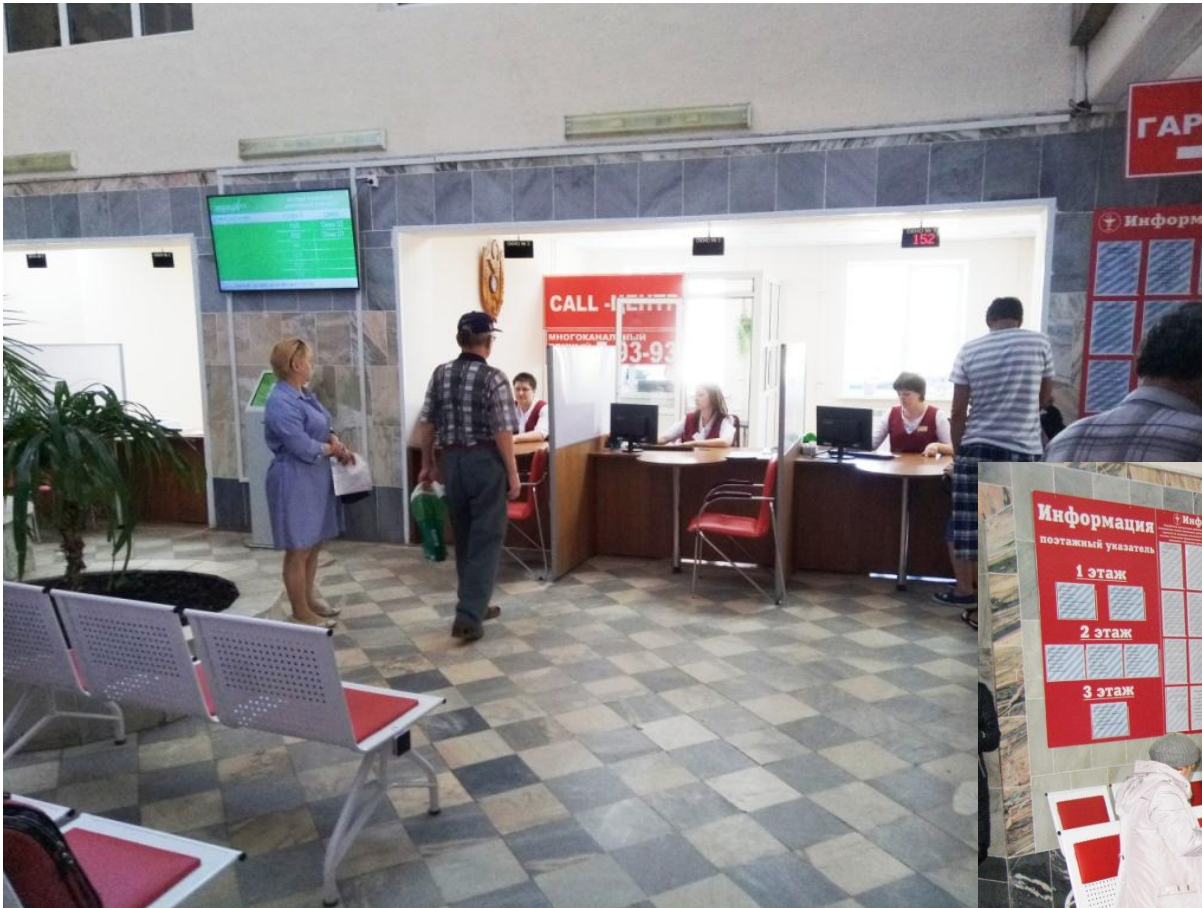






# Направление № 1, «стало»

Регистратура после реализации проекта







# Направление № 1

## Создание комфортной среды для посетителей





## Направление 1, «итоги»

Проблемы	Решение	Результат	
Время ожидания очереди в регистратуре и у кабинетов врачей. Предпосылки для нарушения врачебной тайны при «совместном» ожидании у окна регистратуры	Открытие 6 рабочих окон. Установка 1 инфомата в регистратуре для записи пациентов. Введена должность администратора	Уменьшение времени ожидания с 25 мин. до 10 мин. Сокращение очереди с 15 пациентов до 3-4 пациентов.	



# Направление № 2

## КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ СДАЧИ АНАЛИЗОВ и ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
1 этаж  
в Сергиевом  
Посаде

КДЛ  
3 этаж  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

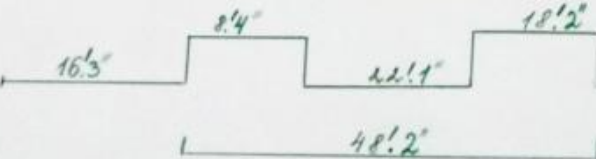
Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде

Получение  
в Сергиевом  
Посаде



Хронометраж



Среднее время  
получения  
результатов





# Направление № 2

## КАРТА ЦЕЛЕВОГО ПСЦ „ЗАБОР КРОВИ И БИОМАТЕРИАЛА“

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

КРД  
из Кросина  
14

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

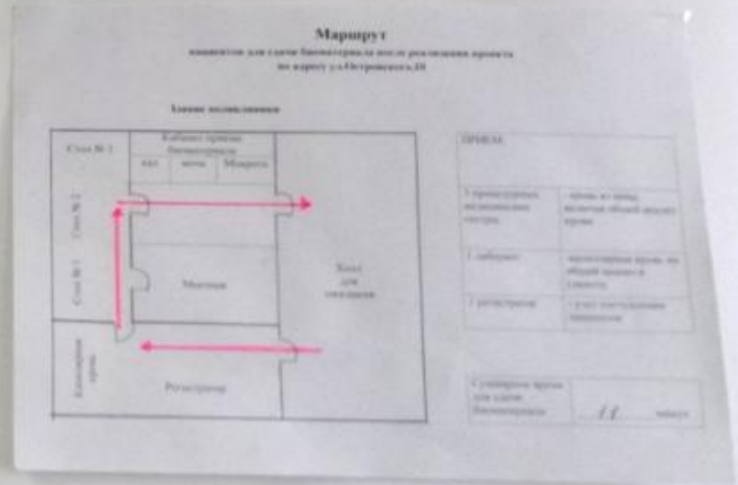
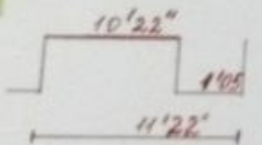
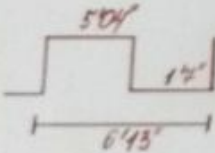
Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10

Получение  
в лаборатории  
10





## Направление № 2, «было»

Кабинет забора крови до реализации проекта





## Направление № 2, «стало»

Кабинет забора крови после реализации проекта







## Направление 2, «итоги»

Проблемы	Решение	Результат
Живая очередь 22-26 человек, нервозность, недовольство	Организация квотированной электронной записи на анализы по времени.	Повышение удовлетворенности пациентов.
Забор анализов осуществляется в разных зданиях	Открытие кабинета для забора крови и биоматериалов в поликлинике.	Повышение удовлетворенности пациентов.
При данной организации лимит 70 пациентов в смену, целевое 110 в смену	Организация 3 рабочих мест для внутривенного забора крови. Организация 1 рабочего места для забора капиллярной крови.	Сокращение времени ожидания с 48 минут до 11 минут.



# Направление № 3, «было»

## Маршрутизация пациентов при диспансеризации до реализации проекта

Схема маршрута диспансеризации  
1 этаж

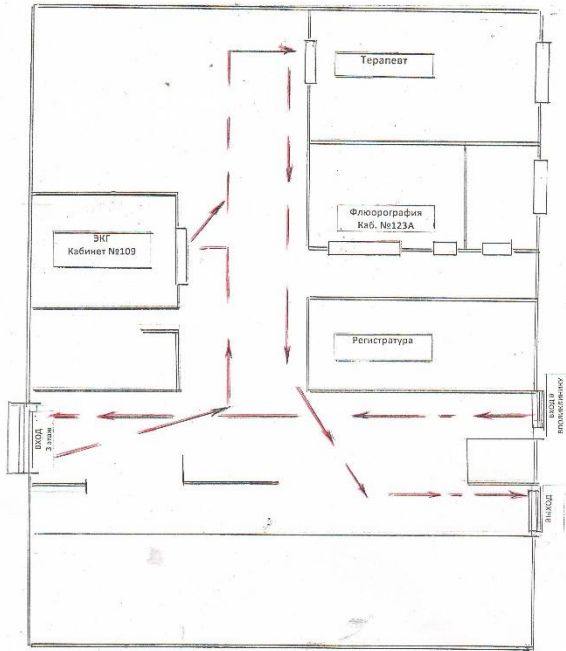


Схема маршрута диспансеризации  
2 этаж

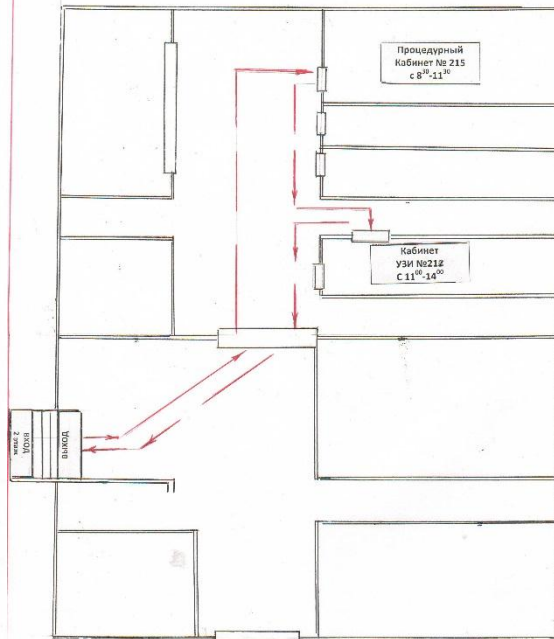
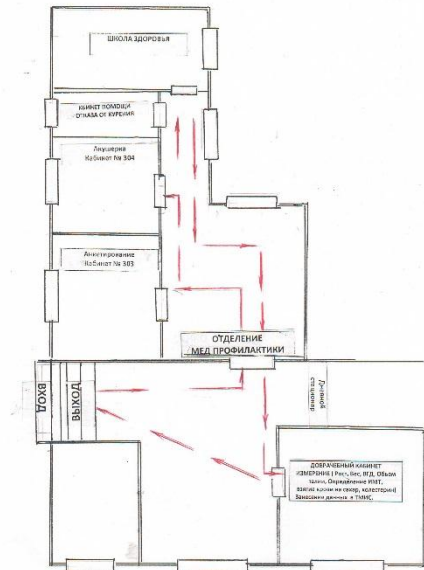


Схема маршрута диспансеризации  
3 этаж





# Направление № 3, «стало»

Схема маршрута диспансеризации  
1 этаж

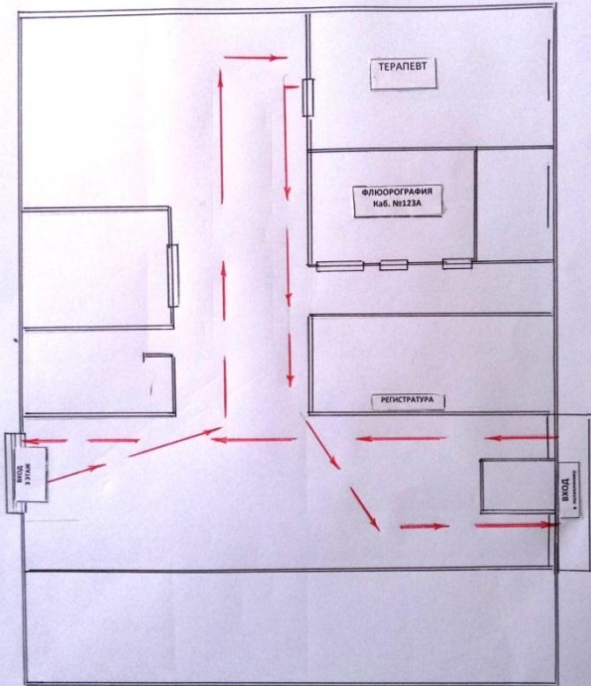


Схема маршрута диспансеризации  
2 этаж

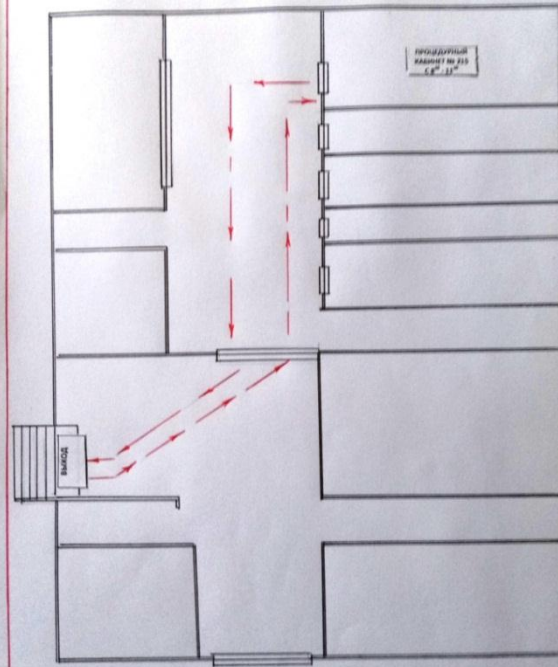
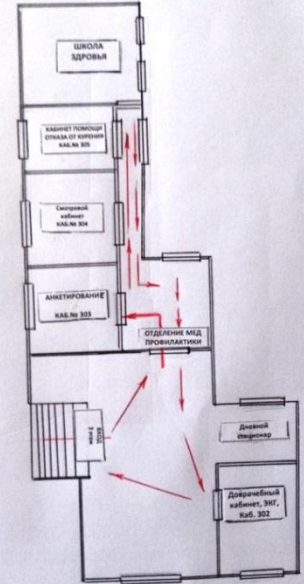


Схема маршрута диспансеризации  
3 этаж







## Направление № 3

Анкетирование в кабинете медицинской профилактики





## Направление № 3

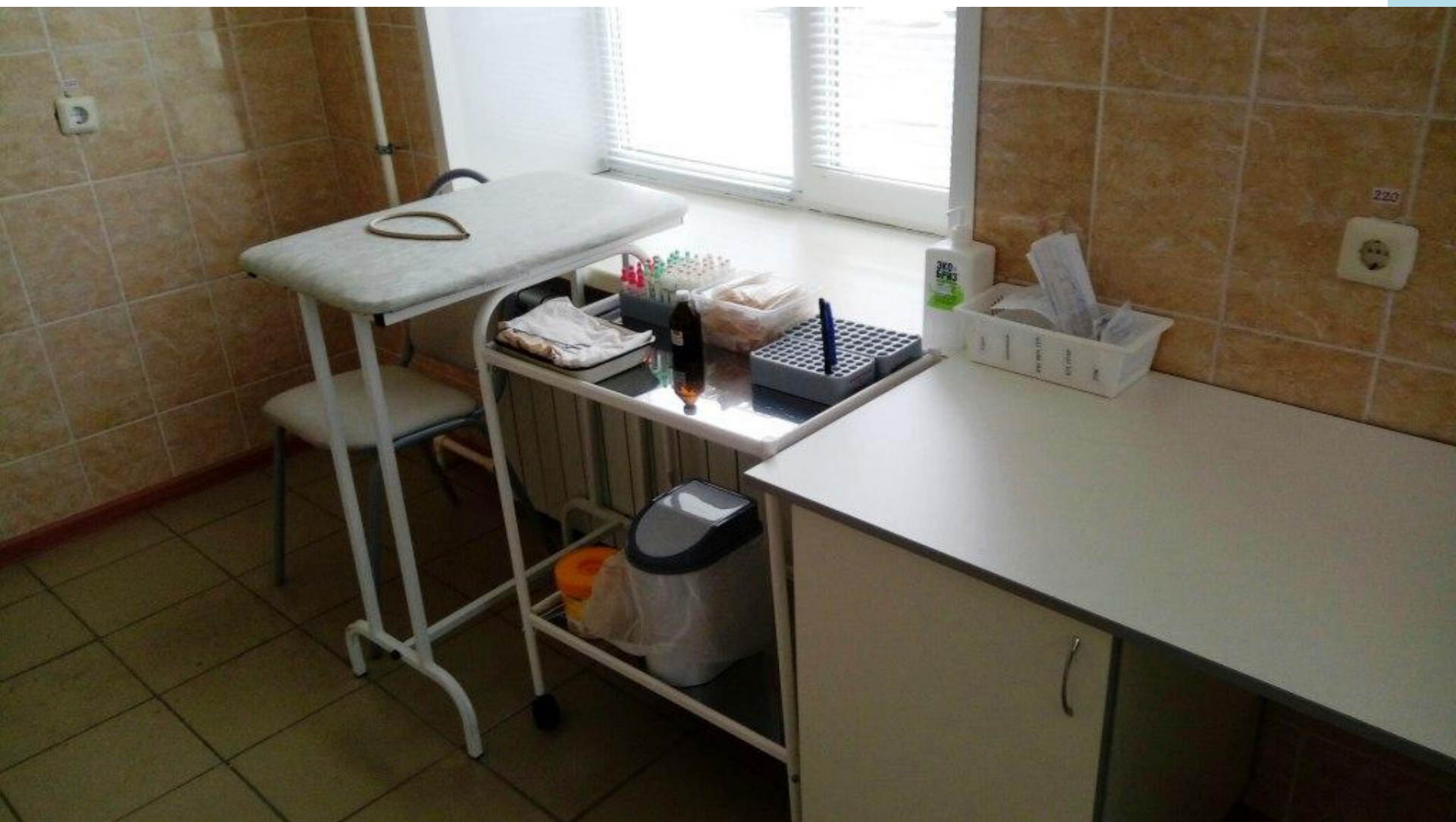
### Функционал ЭКГ





## Направление № 3

Кабинет для сдачи крови







## Направление 3, «итоги»

Проблемы	Решение	Результат	
Потери на перемещение пациентов при проведении диспансеризации.	Перепланировка помещений и рабочих мест.	Увеличение пропускной способности потока пациентов на 10%.	
Отсутствие возможности посещения маломобильными группами населения отделения профилактики.	Перевод отделения профилактики с 3 этажа на 1 этаж.	Удовлетворенность пациентов маломобильных групп населения.	
Значительные временные затраты на прохождение 1 этапа диспансеризации.	Организация функционирования кабинетов ЭКГ-диагностики и забора крови в отделении профилактики.	Сокращение временных затрат на прохождение 1 этапа диспансеризации с 247 минут до 138 минут и с 3-4-х посещений до 2-х..	

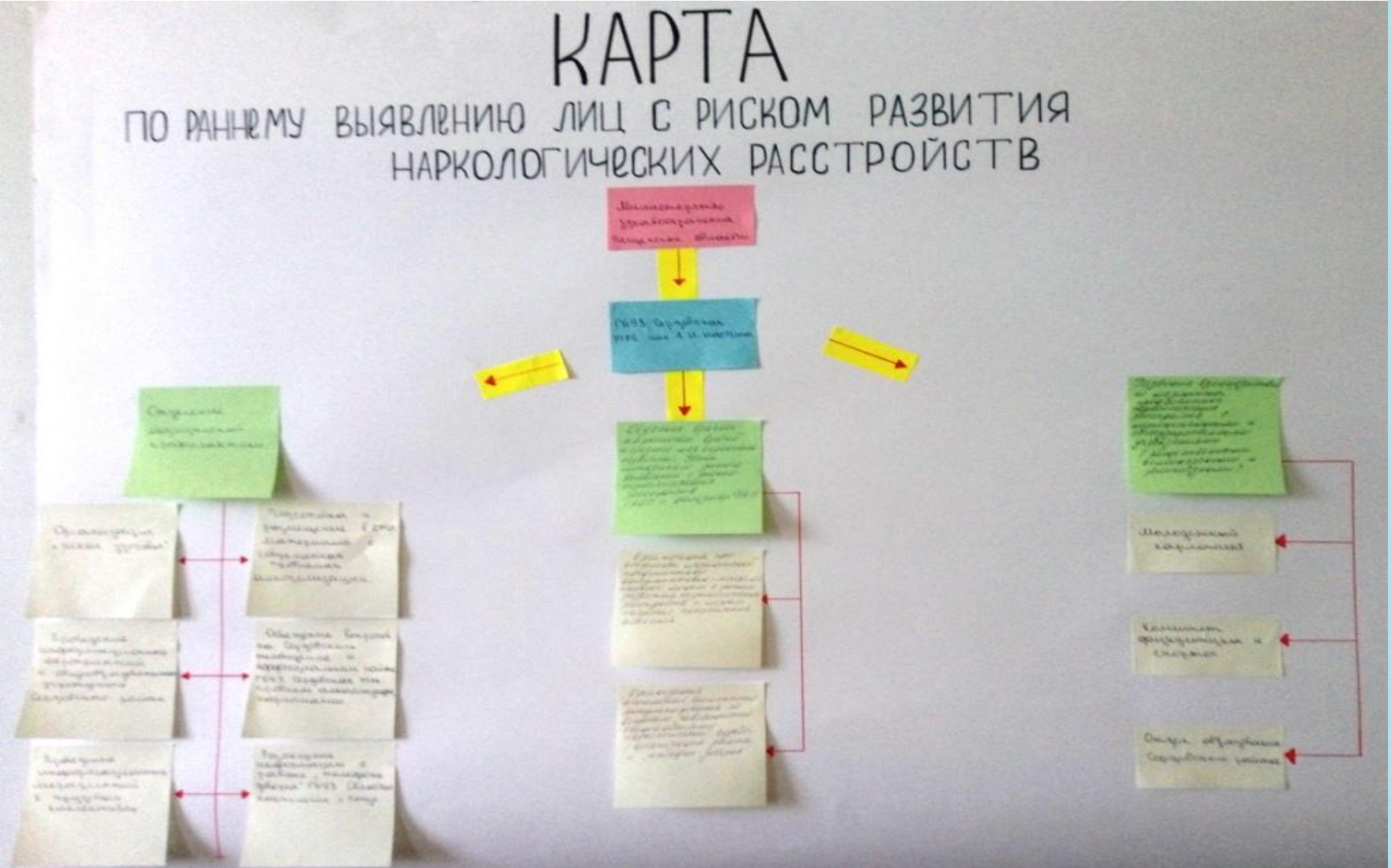


# Направление № 4

## Картирование

# КАРТА

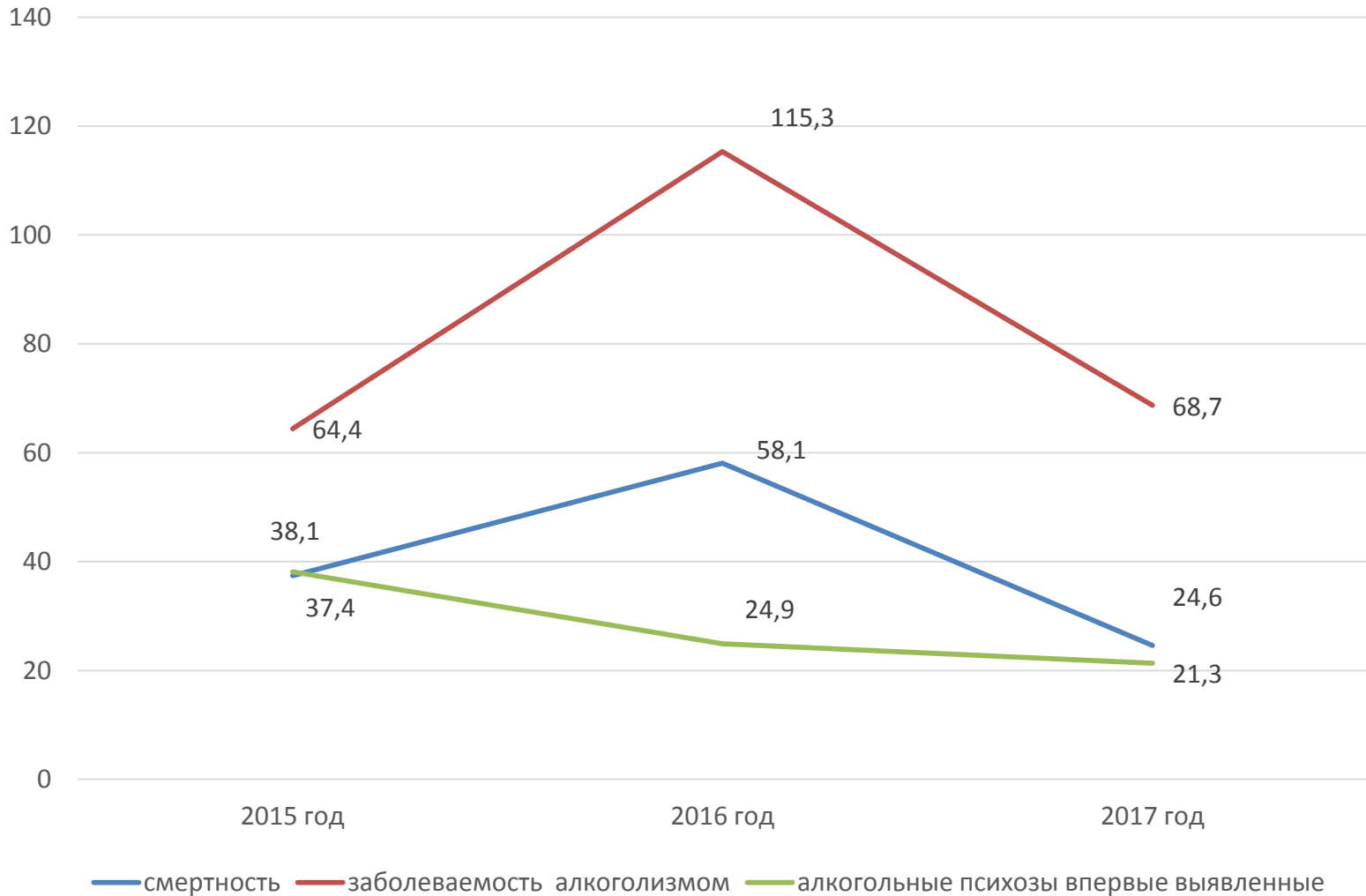
### ПО РАННЕМУ ВЫЯВЛЕНИЮ ЛИЦ С РИСКОМ РАЗВИТИЯ НАРКОЛОГИЧЕСКИХ РАССТРОЙСТВ





## Направление № 4, «было-стало»

Динамика ожидаемой смертности от заболеваний ассоциированных с алкоголизмом за 3 года





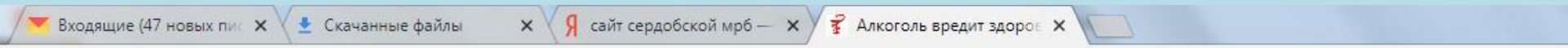
# Информационная кампания

<b>Размещение на сайте</b>	
С 3 июля в Сердобской МРБ им А.И. Настина стартовал пилотный проект «Бережливая поликлиника».	03.07.2017 г.
ГБУЗ Сердобскую МРБ с официальным визитом посетила куратор Пензенской области Наталья Тюгаева и руководитель проекта «Бережливая поликлиника», kaizen-менеджер Владимир Юрьевич Сабуров.	04.12.2017 г.
Регистратуры поликлиник повернут лицом к людям В Сердобской межрайонной больнице внесены существенные коррективы в организацию работы регистратур "взрослых" поликлиник. В рамках проекта «Бережливая поликлиника»	06.11.2017 г.
Наталья Тюгаева провела беседу с медицинскими работниками по теме «Бережливая поликлиника».	15.02.2018 г.
Планы проведения работы проекта «Бережливая поликлиника» в 2018 году	01.02.2018 г.
<b>Размещение в газете:</b>	
«Сердобские новости»	2 раза в 2017 г-2018 гг.
«Любимая»	1 раз в 2018 г.
<b>Размещение видео роликов на плазмах в Сердобской МРБ.</b>	Постоянно в течение рабочего дня





# Информационная кампания



## ГБУЗ «Сердобская МРБ» им. А.И. Настина

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Сердобская межрайонная больница»  
имени им. А.И. Настина

+7 (84167) 2-15-44  
+7 (84167) 2-07-93 (факс)

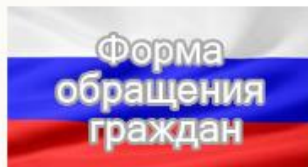
Адрес: 442894, Пензенская область,  
г. Сердобск, ул. Сорокина, д.84

e-mail: serd\_crb@mail.ru

[Главная страница](#) [Сведения о медицинской организации](#) [Информация для пациентов](#) [Медицинские работники](#) [Контакты](#)

поиск...

Версия для  
слабовидящих



- Документы
- Информация для специалистов +
- Лекарственное обеспечение
- Вышестоящие и контролирующие организации

## Алкоголь вредит здоровью

Алкоголь употребляют многие, но большинство выпивающих людей даже не подозревают, как алкоголь вредит здоровью. Многие считают, что пара рюмок водки за ужином или бутылка пива перед сном — это совсем немного спиртного, и такая доза организму не вредит. Даже если от алкоголя еще нет зависимости, а есть только факт его частого употребления в быту, уже можно говорить о непоправимом вреде, который человек наносит собственному здоровью.

Алкоголь очень агрессивно действует на весь организм человека, нравственно и физически разлагая его.

Попадая в кровь, алкоголь способствует образованию тромбов. Тромбы, образующиеся в капиллярах головного мозга, лишают клетки коры головного мозга — нейроны — кислорода. Каждый стакан водки уничтожает порядка миллиона нейронов вместе с хранящейся в них информацией. Омертвевшие участки мозга вызывают головную боль, которая сопровождается синдромом похмелья.

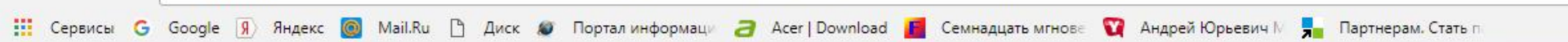
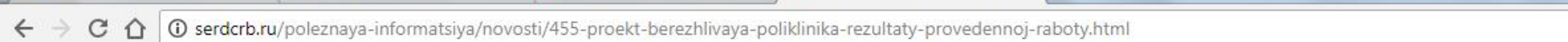


Алкоголь поражает слизистые оболочки желудочно-кишечного тракта, обжигая и раздражая их. Это приводит к воспалению слизистых оболочек и изъязвлению их. 95% больных алкоголизмом страдают алкогольным гастритом (поражение слизистой оболочки желудка). Для него характерны нарушения функции желудка с такими проявлениями, как боль, тяжесть в подложечной области, плохой аппетит, тошнота, похудание и прочее. Нередко алкогольный гастрит предвещает развитие еще более серьезного и опасного заболевания, каким является язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки.

Склеротические изменения имеют место и в поджелудочной железе, тесно связанной с пищеварительным трактом. Панкреатит и диабет на почве алкоголя сопровождаются постоянными болями и недомоганием. Острый панкреатит может протекать с гнойными воспалениями или в виде некротического панкреатита, то есть омертвения всей железы. В этих случаях лечение и даже операция неэффективны. Исход летальный.



# Информационная кампания



## ГБУЗ «Сердобская МРБ» им. А.И. Настина

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Сердобская межрайонная больница»  
имени им. А.И. Настина

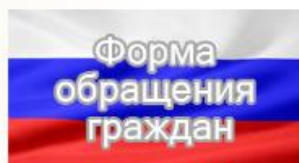
+7 (84167) 2-15-44  
+7 (84167) 2-07-93 (факс)

Адрес: 442894, Пензенская область,  
г. Сердобск, ул. Сорокина, д.84

e-mail: serd\_crb@mail.ru

[Главная страница](#) [Сведения о медицинской организации](#) [Информация для пациентов](#) [Медицинские работники](#) [Контакты](#)

**Версия для  
слабовидящих**



- Документы
- Информация для специалистов +
- Лекарственное обеспечение
- Вышестоящие и контролирующие организации

## Проект "Бережливая поликлиника". Результаты проведенной работы.

В последнее время много говорится о стратегии оптимизации оказания медицинской помощи. Проект «Бережливая поликлиника» призван минимизировать временные затраты пациента на посещение врачебных кабинетов, оптимизировать работу регистратуры, врачей и лаборатории. Это важнейший проект, который позволит полностью переформатировать логику технологических процессов.



По результатам анкетирования, проведенного среди населения и персонала поликлиники были выявлены несколько основных проблем:

- очередь в регистратуре, образующиеся в результате выполнения регистратором нескольких функций одновременно (запись на прием, ответ по телефону, поиск амбулаторной карты)





# Информационная кампания

...чей жидкости, в качестве...  
...рой может выступать отвар...  
...бных трав. В современной...  
...нице часто применяют...  
...нальные ингаляторы на...  
...ве холодного пара.  
... профилактики некоторых

...со сниженным иммунитетом...  
...имеющим хронические заболе...  
...вания, а также лицам пожилого...  
...возраста.  
...Своевременное прохождение...  
...флюорографии органов грудной

...ложении.  
...Берегите себя и своих близких!

По информации  
ГБУЗ «ПОЦМП»

## МОДЕРНИЗАЦИЯ

Проект позволяет полностью перестроить логистику технологических процессов. По результатам анкетирования, проведенного среди населения и персонала поликлиники, были выявлены несколько основных проблем. К ним относятся:

- очереди в регистратуре, образующиеся в результате выполнения регистратором нескольких функций одновременно (запись на прием, ответ по телефону, поиск амбулаторной карты);
- неудобные стойки;
- отсутствие информационной визуализации в поликлинике;
- недостаточное количество посадочных мест в холле регистратуры;
- удаленность кабинетов забора крови и биоматериала от приема врачей и их разрозненность по месту расположения.

Для исключения данных неудобств с июля 2017 года в ГБУЗ «Сердобская межрайонная больница им. А.И. Настина» принято решение о реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника», результат которого уже оценили пациенты.

В поликлинике по улице Островского, 10, была расширена и отремонтирована регистратура. В холле увеличилось количество посадочных мест с 15 до 45, для открытого контакта регистраторов и пациентов оборудованы отдельные кабинки. Здесь же установлен инфомат для регулирования очереди, организован колл-центр с единым многоканальным телефоном. Все это значительно сократило время пребывания пациентов в регистратуре. Кроме того, в учреждении здравоохранения на всех этажах размещены информационные вывески-указатели расположения отделений и кабинетов, что в разы облегчило пациентам самостоятельный поиск необходимого врача. Для повышения комфортности пребывания в поликлинике было увеличено количество банкетов, установлены журнальные столики с печатными изданиями профилактического направления, кулер с питьевой водой и телевизоры с информационными медицинскими видеороликами.

Проведенный после таких перемен опрос пациентов показал, что сердобчане стали более удовлетворены качеством работы поликлиники.

## Ожидание с комфортом

**«Бережливая поликлиника» призвана минимизировать временные затраты пациента на посещение врачебных кабинетов, оптимизировать работу регистратуры, врачей и лаборатории.**



## Для удобства пациентов

ГБУЗ «Сердобская межрайонная больница им. А.И. Настина» приняла участие в реализации пилотного федерального проекта «Бережливая поликлиника». Введенные новшества уже доказали свою эффективность в части обеспечения доступности оказания медицинской помощи: был выработан логистический маршрут перемещения пациентов, оптимизирована деятельность регистратуры, благодаря чему сократилось время обслуживания клиентов. Также внедрение «точечного» принципа в работу лаборатории позволило сократить время ожидания забора крови.






# Информационная кампания





# Итоги, I квартал 2018 года

в 3,9 раза (до 10 мин)

**1**

Сокращение времени пребывания посетителя в регистратуре

В 4,4 раза(до 11мин)

**2**

Сокращение времени сдачи анализов для пациентов

В 1,4 раза(до 172 мин, с 4-5 посещений до 2-х)

**3**

Сокращение времени прохождения 1 этапа диспансеризации для пациентов

Ожидаемое снижение:  
В 2,4 раза заболеваемости.  
В 1,7 раза смертность  
В 1,2 раза алкогольные психозы

**4**

Ожидаемое снижение заболеваемости, смертности от заболеваний ассоциированных с алкоголизмом, снижение впервые выявленных алкогольных психозов





# Лист проблем

## Лист проблем

Лист проблем наименование проблем	ДАТА	СТАТУС	Ф И О ИСПОЛНИТЕЛЯ	ДАТА РЕШЕНИЯ	ПРИМ.
Не пропускать обращения во время приема больных, а напротив в часы свободное время, когда боимых меньше			Соболев Александр Александрович		
Оформить / оборудовать кабинет / секцию для посетителей			Соболев Александр Александрович		
ОТПУСКАТЬ РАБОТНИКОВ ВО ВРЕМЯ ДОМОЙ!			Все руководители отделов вруч.		
Прислать высококвалифицированного врача - эпидемиолога.			При поиске не удалось найти кандидатуру Эпидемиолога не удалось связаться поиск продолжается		
Сделать два, три кабинета неотложной помощи			Сделано 2 кабинета неотложной помощи в отделении неотложной помощи в отделении неотложной помощи		
работа в нагале	запланирована	выполняется	выполнена		





# Лист предложений

## Лист предложений

Наименование	Дата	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Прим.
Знаковым выдавать метформин		⊕			
Убрать стулшину на входе в поликлинику (сделать скат)		⊕			
Суббота, чистить у лучших клиник!		⊕			
Уберите из наших помещений кабинет № 101! Он давно был не нужен.	14.6.18	⊕			
Приобрести одноразовые стаканы для воды	21.06.18	⊕			
и воззв в супер		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			
		⊕			

Работа в начале     
  Запланирована     
  Выполняется     
  Выполнена



# План работы на II полугодие 2018 года

Направление 1

1

Переход работы поликлиники на полный электронный документооборот

Направление 2

2

Оптимизация работы Call-центра

Направление 3

3

Сокращение сроков обследования пациентов с впервые выявленными онкологическими заболеваниями до получения специализированной медицинской помощи с 30 дней до 12 дней

Направление 4

4

Оптимизация приема терапевта



Министерство здравоохранения Пензенской области

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Сердобская межрайонная  
больница им.А.И. Настина  
442894, г. Сердобск, ул. Сорокина, 84  
Тел. (8-841-267) 2-15-44  
Факс (8-841-267) 2-07-93  
**E-mail: serd\_crb@mail.ru**

