

**ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ
«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»
в поликлинике ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И.Настина»**

**Заведующая поликлиникой Сердобской МРБ им.А.И.Настина
Ионова Надежда Ефимовна**



О клинике

ГБУЗ «Сердобская МРБ им. Настина» является межрегиональным лечебно-диагностическим и консультативным центром, в зону влияния которого входит весь южный куст Пензенской области. Это Бековский, Колышейский, Малосердобинский и Сердобский районы, а также город Сердобск. Пациентами Сердобской МРБ являются также жители соседней Саратовской области, в плановом и экстренном порядке в больницу поступают пациенты со всех районов губернии и многих регионов России.

В Сердобской МРБ функционируют:

- 345 коек в 13 отделениях;
- поликлиника на 800 посещений в смену;
- 10 ФАПов;
- 6 фельдшерских здравпунктов;
- 5 амбулаторий;
- роддом;
- женская консультация;
- детская поликлиника.

Больница оказывает:

- бесплатную медицинскую помощь по программе обязательного медицинского страхования;
- амбулаторно-поликлиническую, стационарную неотложную помощь;
- платные медицинские услуги;
- услуги по договорам с корпоративными клиентами.



О поликлинике

Заведующая поликлиникой – Ионова Надежда Ефимовна.

Заведующий терапевтическим отделением – Крикунов Сергей Валерьевич.

Старшая медсестра поликлиники – Костюхина Ирина Викторовна.

Поликлиника обслуживает 38 562 человека прикрепленного населения, проживающих на 22 участках.

Прием ведут специалисты по следующим направлениям: терапия, хирургия, травматология, гастроэнтерология, неврология, отоларингология, офтальмология, онкология, кардиология, дерматовенерология, психотерапия, эндокринология.

На базе поликлиники функционирует отделение медицинской профилактики, дневной терапевтический стационар на 27 коек.

На базе поликлиники открыты: кабинет ультразвуковой диагностики, физиотерапевтический кабинет, кабинет функциональной диагностики, массажный кабинет, эндоскопический кабинет, рентгенологический кабинет, кабинет флюорографии.



Нормативное регулирование проекта

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»
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 от 16.08.2018 № 146 «О порядке реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в поликлинике ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И.Настина», «О создании рабочей группы по реализации проекта»

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

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



Обучение в рамках проекта

№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение
1	14.09.2017 - 21.09.2017	Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»	Врачи	1
2	12.03.2018 - 17.03.2018	Удмуртская Республика, г. Ижевск	Врачи	1
3	17.02.2018 - 18.02.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Главный врач	1
4	28.05.2018 - 02.06.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Зав.поликлиникой	2
5	17.07.2017 - 02.02.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Медрегистраторы	16
6	20.08.2018 - 25.08.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Медрегистраторы	2
7	28.11.2018 – 30.11.2018	ФГБОУ «Рязанский государственный медицинский университет им. Академика И.П. Павлова»	Зав.поликлиникой	2



Рабочая группа

Руководитель проекта

- Ионова Н.Е. – заведующая поликлиникой

Рабочая группа проекта

- Малахов А.Ю., главный врач
- Серова Е.Н.,
зав.терапевтическим отделением
- Бровкин И.П., врач-методист
- Уланова О.В., врач-КДЛ
- Анохина И.Г.,
нач.отдела кадров
- Перетягин А.В.,
системный администратор
- Якимов С.В., программист
- Панкратова Н.В., оператор





Перечень основных проблем

Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

- недостаточное количество АРМ у сотрудников поликлиники
- нерациональное расположение мебели в кабинетах
- большой объем работ при нехватке персонала

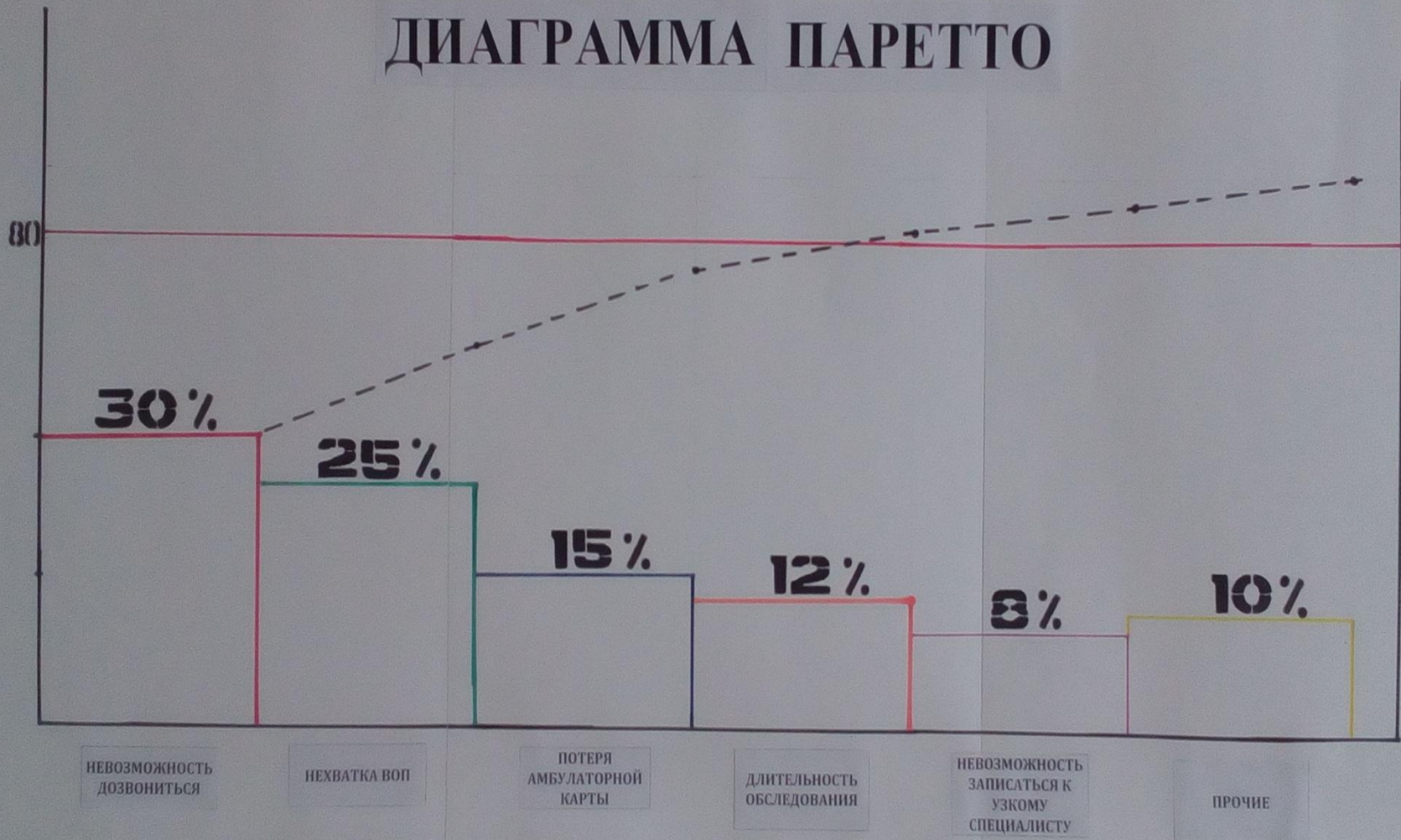
Основные проблемы, обозначенные пациентами

- трудно дозвониться для записи на прием
- много времени тратится врачом на заполнение карты и выписки рецептов
- врач больше времени уделяет работе за компьютером, чем пациенту
- отсутствие (потеря) амбулаторной карты
- потеря или отсутствие исследований и анализов
- длительность ожидания обследования при впервые выявленных онкологических заболеваниях



Сводный анализ проблем

ДИАГРАММА ПАРЕТТО





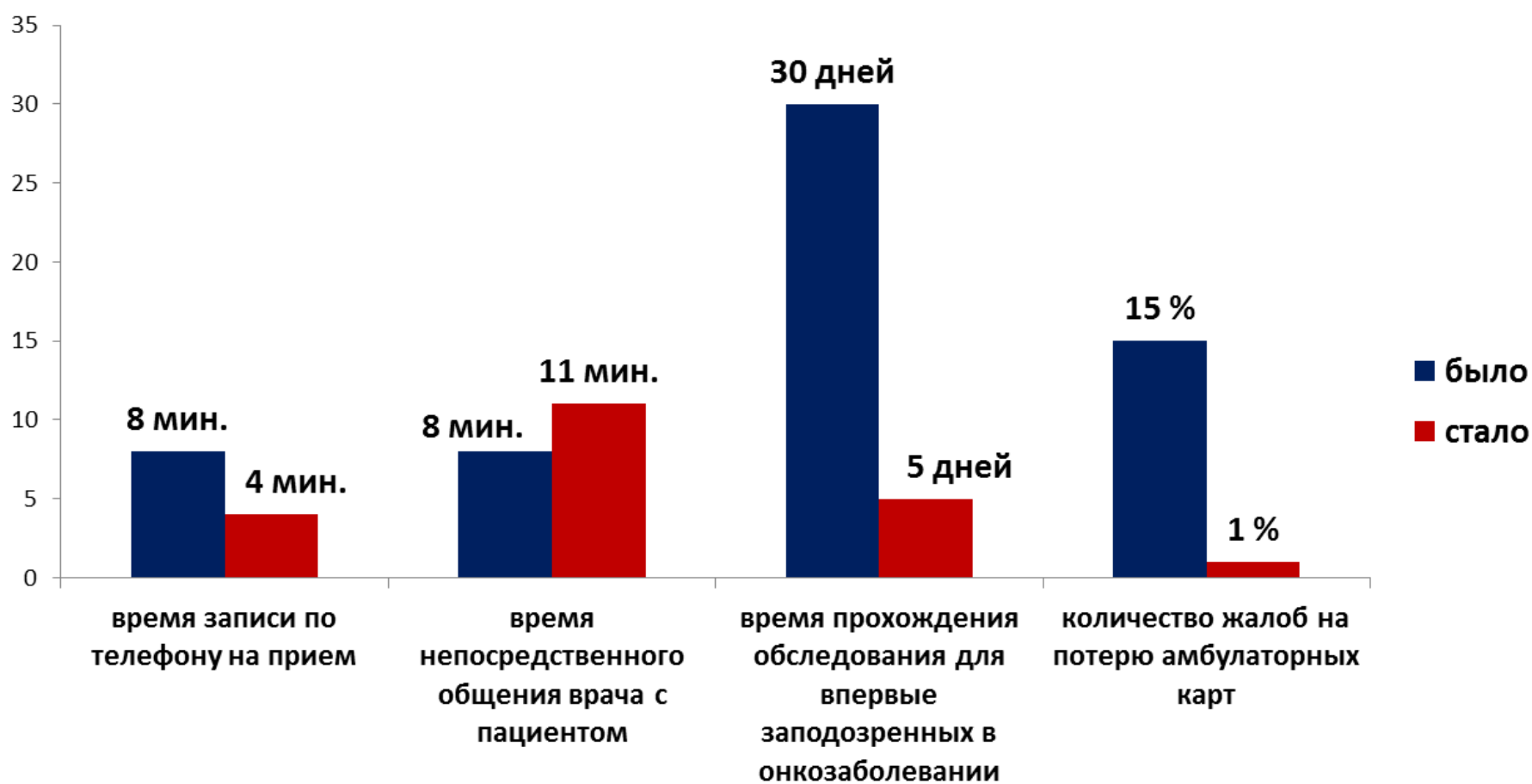
Сводный анализ проектов, реализуемых в медицинских организациях

Направления, выбранные для реализации в рамках приоритетного проекта

- «Оптимизация работы Call-центра регистратуры поликлиники»
- «Переход работы поликлиники на полный электронный документооборот»
- «Оптимизация приема врача-терапевта»
- «Сокращение сроков обследования пациентов с впервые заподозренными онкологическими заболеваниями до получения специализированной медицинской помощи с 30 дней до 5 дней»



Определение основных показателей проекта





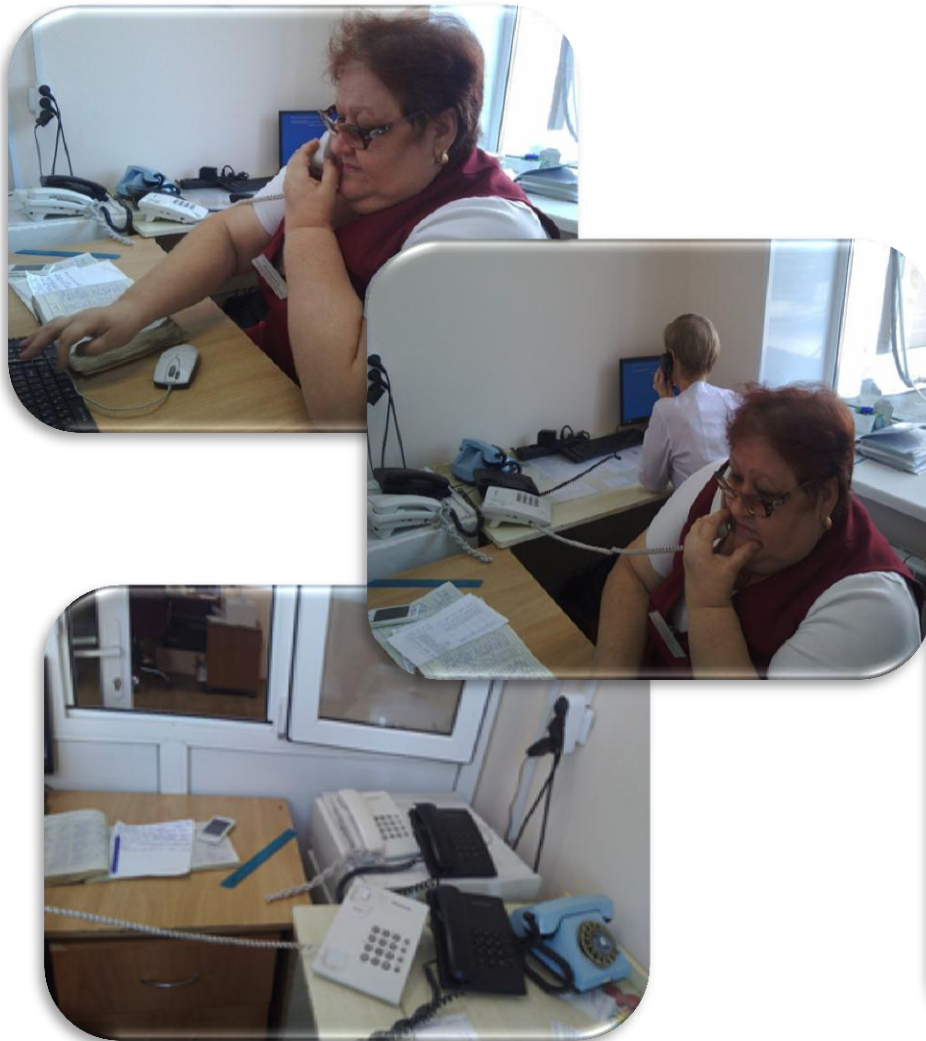
Направление 1: «Оптимизация работы Call-центра регистратуры поликлиники»

Проблема	Решение	Итоги
<p>Срыв звонка, линия занята (ожидание ответа оператора 5-7 минут).</p>	<p>Установка мини-АТС с функцией автоответчика.</p>	<p>Работают 4 телефонные линии одновременно, звонок абонента ставится в очередь к оператору, автоответчик предупреждает абонента о времени ожидания (ожидание ответа составляет 2-3 минуты).</p>
<p>Плохая слышимость, частое переспрашивание (время разговора с оператором составляет до 3 минут).</p>	<p>Установка гарнитуры.</p>	<p>Повышение комфортности: операторы не мешают друг другу, освобождаются руки, увеличивается скорость записи (сокращено время разговора с оператором до 1 минуты).</p>

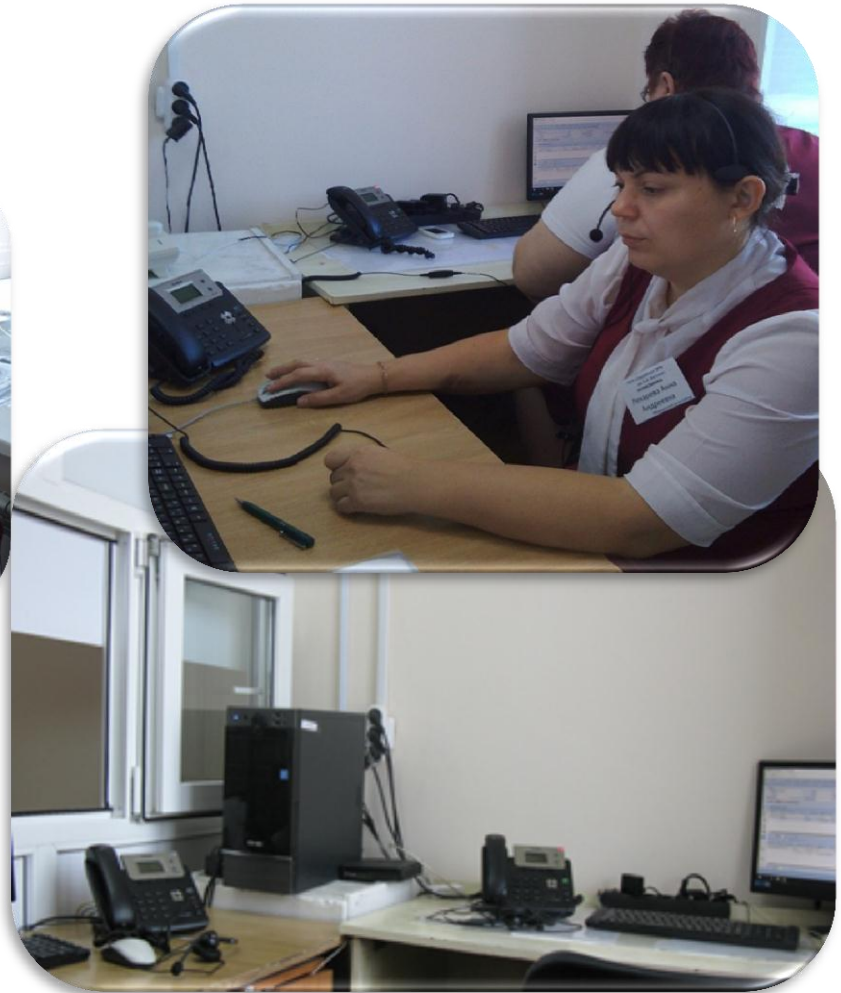


Направление № 1, «было-стало»

Было



Стало





Направление 2: «Переход работы поликлиники на полный электронный документооборот».

Проблема	Решение	Итоги
<p>Потеря амбулаторной карты, результатов анализов и исследований</p>	<p>Максимальное заполнение информации о пациенте в электронную амбулаторную карту (антропометрические данные, истории болезней, результаты анализов и исследований, в т.ч. от других клиник, прохождение диспансеризаций и профосмотров и т.д.)</p>	<p>Повышение удовлетворенности населения. Быстрое восстановление всей информации о пациенте в одном месте. Выдача электронных листков нетрудоспособности.</p>



Направление № 2, «было-стало»

Было



Стало

The screenshot displays the RIMACS ProMa software interface. The top window shows a calendar view for the month of October 2018, with a grid of dates and times. The bottom window shows a patient's medical history for **КЛЮКВИНА ЯНА ВАДИМОВНА, 10.05.2003**. The patient's information includes: **Пациент: КЛЮКВИНА ЯНА ВАДИМОВНА, 10.05.2003 г.р.**, **Диагноз: ЖО. Острый инфаркт миокарда (инфаркт).**, **Услуга: Общий (клинический) анализ крови.**, **Отделение: 43219, Беловская УЭ (клинической лабораторной диагностики, пол-ка).**, **Врач: ТЕРПИТЬСЯ Е. Р.**, **Выполнено: 14.11.2018 15:08.**

The medical history table shows the following results:

Код услуги	Наименование услуги	Ед. измерения	Результат	Норм. диапазон	Критич. диапазон	Комментарий
A08.05.003.001	RBC (эритроциты)		6,14	4-12		
A08.05.004.001	HbS (гемоглобин S)		5,3			
A12.05.001	Исследования скорости оседания эритроцитов (СОЭ)		13			
A08.05.010.001	Содержание гемоглобина в эритроцитах (HbSD)		0,84			

The interface also includes a sidebar with navigation options and a bottom status bar showing the date and time: 13:37, 20.11.2018.



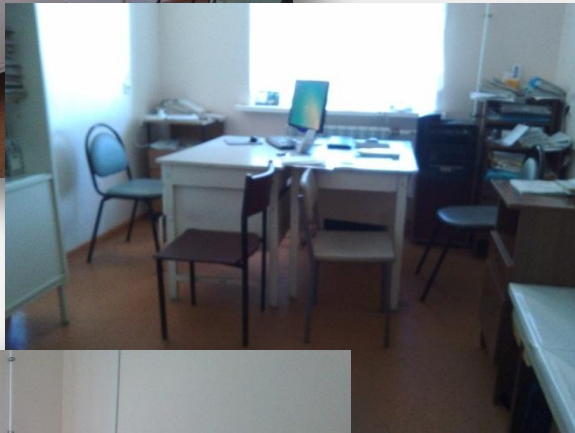
Направление 3: «Оптимизация приема врача-терапевта».

Проблема	Решение	Итоги
<p>Потеря времени врачом при оформлении амбулаторной карты пациента, записи на сдачу анализов и прохождение исследований.</p>	<p>Организация автоматизированного рабочего места для медсестры. Организация рабочего места по системе 5-С.</p>	<p>Повышение комфортности. Уменьшение потерь времени. Повышение удовлетворенности пациентов.</p>
<p>Недостаточное количество времени для непосредственного общения врача с пациентом.</p>	<p>Равномерное распределение нагрузки между врачом и медсестрой.</p>	<p>Увеличение времени непосредственного общения врача с пациентом с 8 до 11 мин. Повышение удовлетворенности пациентов.</p>



Направление № 3, «было-стало»

Было

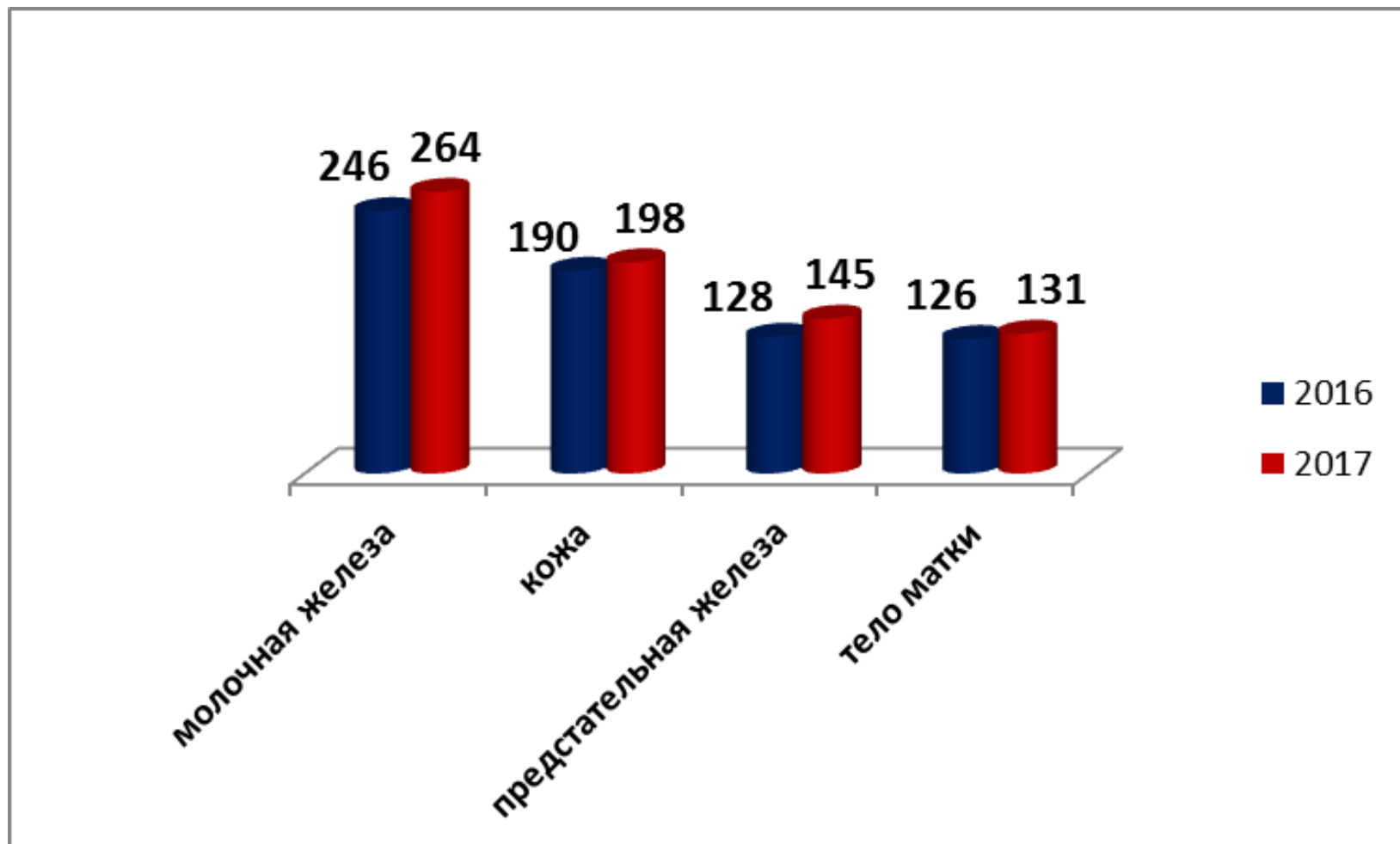


Стало





Анализ онкозаболеваемости в Сердобском районе





Направление 4: «Сокращение сроков обследования пациентов с впервые заподозренными онкологическими заболеваниями до получения специализированной медицинской помощи с 30 дней до 5 дней».

Проблема	Решение	Итоги
Обнаружение болезни на поздней стадии. Высокая смертность, в т.ч. в трудоспособном возрасте.	Разработка алгоритма действий для медицинского персонала («дорожная карта»).	Выявление болезни на ранней стадии.
Длительное ожидание обследования.	Организация «зеленого коридора» для пациентов данной категории. Квотирование записи к врачу-онкологу.	Сокращение сроков обследования пациентов до получения специализированной медицинской помощи с 30 до 5 дней.
Низкий уровень тревожности у медицинского персонала.	Обучение медицинского персонала врачом-онкологом.	Повышение уровня тревожности у медицинского персонала.



Направление № 4

«Дорожная карта» план дополнительных мероприятий, направленных на выявление рака кожи

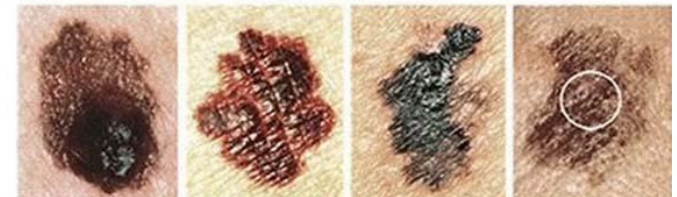
Категория граждан	Алгоритм обследования пациентов с целью выявления на ранних стадиях рака кожи	Медицинская организация, осуществляющая обследование
Население с 18 лет	<p>Осмотр кожных покровов при посещении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доврачебного кабинета, - кабинета неотложной помощи, - участковых терапевтов, - узких специалистов. 	ГБУЗ Сердобская МРБ им.А.И.Настина
	<p>При обнаружении патологических изменений на коже медицинский работник немедленно сообщает ответственному лицу.</p> <p>Ответственное лицо обеспечивает в день обнаружения патологических изменений на коже:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультацию врача-онколога (Сибиряковой Т.Н./дерматолога (Лисуновой Д.Н.). 2. Направление на проведение: <ul style="list-style-type: none"> • лабораторного исследования: <ul style="list-style-type: none"> - ОАК, ОАМ, БАК (АЛТ, АСТ, билирубин общ., белок общий, креатинин, мочевина, ЩФ, амилаза, К+, Na+), - гепатиты, - RW, СПИД; • инструментальных исследований: <ul style="list-style-type: none"> - рентгенография легких, - ЭКГ, - УЗИ ОБП; • консультацию терапевта. 3. Контроль за наличием у пациента результатов вышеперечисленных обследований при направлении к врачу-онкологу ООД. 	ГБУЗ Сердобская МРБ им.А.И.Настина ГБУЗ Сердобская МРБ им.А.И.Настина
	При подозрении врачом-онкологом / дерматологом злокачественного течения заболевания ответственное лицо обеспечивает:	ГБУЗ «ООД»

Признаки рака кожи

Патология		Норма
	Асимметрия	
	Границы	
	Цвет	
	Диаметр	
	Развитие	

Ассиметрия Неровные края Неравномерная окраска Диаметр более 6 мм

Меланома



Нормальная родинка





Итоги реализации проекта

**в 2 раза
с 8 мин. до 4 мин.**

1

Уменьшение времени записи по телефону на прием к врачу и вызова врача на дом.

**в 15 раз
с 15% до 1%**

2

Снижение количества жалоб пациентов на потерю (отсутствие) амбулаторной карты

**в 1,4 раза
с 8 мин. до 11 мин.**

3

Увеличение времени непосредственного общения врача с пациентом.

**в 6 раз
с 30 дней до 5 дней**

4

Сокращение сроков обследования пациентов с впервые заподозренными онкологическими заболеваниями до получения специализированной медицинской помощи.



Информационная кампания

oleznaya-informatsiya/novosti/588-berezhliviy-protsess-trebuets-znaniy.html

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

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

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

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

e-mail: serd_crb@mail.ru

о медицинской организации Информация для пациентов Медицинские работники Контакты

поиск...

Бережливый процесс требует знаний

С 20.08.2018 по 22.08.2018 специалисты и руководители медицинских организаций ГБУЗ «Сердобская МРБ им. А.И. Настина» прошли обучение принципам и методам «бережливого производства». Обучение провели специалисты Рязанского государственного медицинского университета им. академика И.П. Павлова.



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 «точного» принципа в работу лаборатории позволило сократить время ожидания забора крови.

atsiya/novosti/589-rekomendatsii-vypolnyayutsya.html

Рекомендации выполняются

23 августа 2018 года состоялся выезд руководителя Пензенского РЦ ПМСП А.А. Илюхиной в ГБУЗ "Сердобская МРБ им. А.И. Настина".



В ходе встречи были даны методические рекомендации по всем выбранным направлениям и оформлению проектной комнаты. Мероприятия по повышению качества медицинской помощи будут продолжены. В настоящее время ведется сбор информации для проведения анализа и выработки плана мероприятий, направленных на улучшение качества оказания медицинской помощи.

Печать E-mail



МОДЕРНИЗАЦИЯ

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

- очереди в регистратуре, образовались в результате выполнения регистратором нескольких функций одновременно (запись на прием, 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

Ожидание с комфортом

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

Межрайонная больница им. А.И. Настина» приняла решение о реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника», результатом 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 кабинеты. Здесь же установлен инфомат для регулировки 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 вески-указатели, расположенные в холлах и кабинетах, что разгрузило пациентов самостоятельным поиском необходимого врача. Для повышения комфортности пребывания в поликлинике было увеличено количество банкетов, установлены журнальные столики с бесплатными изданиями профильного направления, кулер с питьевой водой и телевизоры с информационными медицинскими видеороликами.

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

По информации ГБУЗ «СОЦАИ»



План работы на 2019 год

**Оптимизация деятельности врачебной комиссии
(предварительная запись на заседание ВК)**

**Сокращение потерь при выписке, оформлении и
выдаче льготных рецептов на лекарственные
препараты**

Всеобщее обслуживание оборудования (ФГДС)



Вопросы и предложения по реализации проекта

Вовлечение большего числа медицинских работников в проект «Бережливая поликлиника»

Продолжение внедрения системы 5С на рабочих местах

Активное проведение анкетирования среди пациентов и медицинских работников

Рассылка информационных сообщений, в том числе приглашение на диспансеризацию



Министерство здравоохранения Пензенской области

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ГБУЗ Сердобская МРБ им.А.И.Настина

442894, г. Сердобск, ул. Сорокина, 84

Тел. (8-841-267) 2-15-44

Факс (8-841-267) 2-07-93

Е-mail: serd_crb@mail.ru

