

Медицинский форум «Национальные проекты Региональный путь»



Бережливая медицина

Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Калининградской области
«Городская детская поликлиника № 5»

Калининград, 2019 год



Основная цель:

Повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счёт оптимизации процессов и устранения потерь (Lean production).



Основные направления:

- ✓ Перераспределение нагрузки между врачами и средним медицинским персоналом;
- ✓ Оптимизация внутренней логистики поликлиники, разделение потоков пациентов;
- ✓ Переход на электронный документооборот, сокращение бумажной документации;
- ✓ Открытая регистратура и новый облик поликлиники;
- ✓ Организация диспансеризации детей с соблюдением нормативов времени приема 1 пациента.





Выявленные проблемы:



3

1

Низкая комфортность в холле поликлиники; Неудовлетворительность качеством работы регистратуры и временем ожидания.

2

Трудности при вызове врача на дом, записи на приём к врачу, консультации по телефону.

3

Недостаточное информирование посетителей, отсутствие понятной навигации в поликлинике.

4

Неудовлетворенность пациентов временем ожидания при приёме, снижение времени на осмотр врачом из-за оформления мед. документации.

5

Длительность прохождения (более 10 дней) 1 этапа диспансеризации детей, не посещающие общеобразовательные учреждения.

6

Неудовлетворенность временем ожидания при проведении профилактических прививок.

7

Недостаточная комфортность пребывания в поликлинике, отсутствие игровых зон.

1

Низкая комфортность в холле поликлиники;
Неудовлетворительность качеством работы
регистратуры и временем ожидания.



4

Решение проблемы

Проведена реконструкция
регистратуры

Установлена регистратура
открытого типа с
дополнительными окнами

Обучены администраторы
регистратуры навыкам общения
с посетителями

Разработаны алгоритмы работы
администраторов регистратуры



2

Трудности при вызове врача на дом, записи на приём к врачу, консультации по телефону.



5



Организован Call-центр с многоканальной телефонной линией.



До



После

Решение проблемы

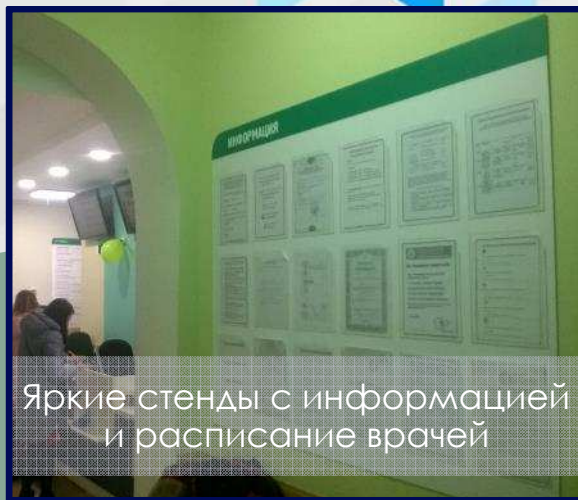
3

Решение проблемы

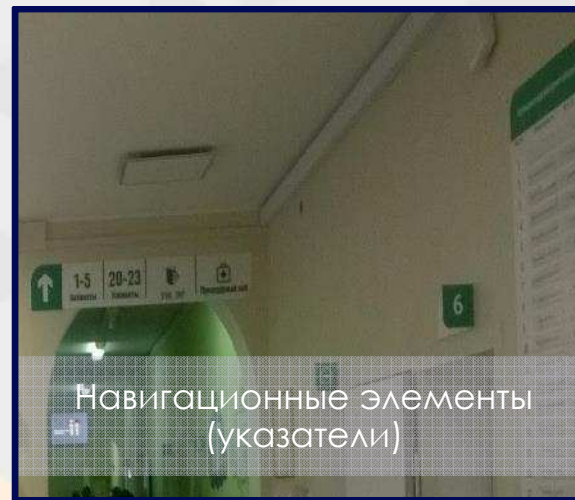
Недостаточное информирование посетителей.
Отсутствие понятной навигации в поликлинике.



6



Яркие стены с информацией и расписание врачей



Навигационные элементы (указатели)



Таблички "свободно - занято"

4

Неудовлетворенность пациентов временем ожидания при приёме, снижение времени на осмотр врачом из-за оформления медицинской документации, в том числе и бумажной.



7

Добавлено дополнительное рабочее место для мед. сестры

Ведены алгоритмы работы врача и мед. сестры

Распределены права и обязанности врача и мед. сестры

Работа врача и мед. сестры в МИС «БАРС.Здравоохранение», что сводит к минимуму работу с бумажной мед. документацией



Решение проблемы

5

Длительность прохождения (более 10 дней) 1 этапа диспансеризации детей, не посещающие общеобразовательные учреждения.



8

Разработан алгоритм для проведения диспансеризации детей, не посещающие общеобразовательные учреждения.



Разработана маршрутная карта для пациентов и их законных представителей.

6

Неудовлетворенность временем ожидания при проведении профилактических прививок.



9



6

Неудовлетворенность временем ожидания при проведении профилактических прививок.



10

Запись в журнале регистрации прививок

Ознакомление с назначениями врача в электронной медицинской карте МИС БАРС

Сверка данных с формой 063/у в МИС БАРС

Запись в форму 063/у в МИС БАРС

Проведение профилактической прививки (введение инъекции)

Подготовка к проведению проф. прививки. Информирование пациента о прививке.

Запись в журнале регистрации прививок



7

Недостаточная комфортность пребывания в поликлинике, отсутствие игровых зон.



11



Установлены настенные игровые панели для детей возле кабинетов амбулаторного приёма.





Приоритетные цели:



12

Информатизация

Подключение
лаборатории к ЛИС
Оснащение
процедурных кабинетов
и лаборатории
техникой для работы в
ЛИС

Оформление выписок,
эпикризов, санаторно-
курортных карт,
направлений на ВК,
МСЭ в МИС БАРС

Оформление карт
медицинского осмотра
детей
общеобразовательных
учреждений в МИС
БАРС



13

Благодарим за внимание!