



**Приоритетный проект  
«Создание новой модели медицинской  
организации, оказывающей первичную  
медико-санитарную помощь»**

**Консультативно-диагностическая поликлиника  
ГАУ КО «Региональный перинатальный центр»**

**Главный врач ГАУ КО «Региональный  
перинатальный центр»**

**О.А.Грицкевич**

**Калининград 2019 год**

# Рабочая группа проекта



**Мудрая Ирина  
Васильевна**  
заместитель главного  
врача по КДП



**Гарцман Наталья  
Ильинична**  
заведующая МГК



**Ходосова Татьяна  
Геннадиевна**  
врач акушер-гинеколог

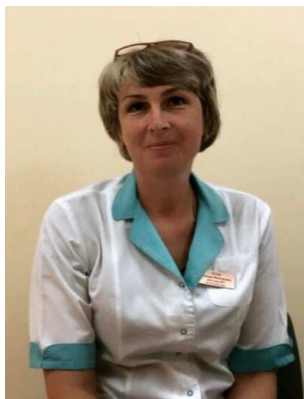
# Рабочая группа проекта



**Гульченко Люсия  
Владимировна**  
старшая медицинская сестра  
КДП



**Доброрезова Елена  
Николаевна**  
старшая медицинская сестра  
МГК



**Куля Татьяна Викторовна**  
медицинская сестра  
МГК



**Бровкина Елена  
Валериевна**  
администратор

# Работа регистратуры

## Проблемы:

1. «Закрытый формат» регистратуры
2. Очередь пациентов в регистратуру в пиковые часы
3. Отсутствие полноценного call-центра, ожидание ответа на звонок
4. Длительный поиск карт пациентов( могут быть у врачей и прочее)
5. Не на всех картах реализована оптимальная визуализация
6. Недостаточное количество мест хранения в картохранилище
7. Отсутствие единого стиля одежды регистраторов

# Оптимизация работы регистратуры

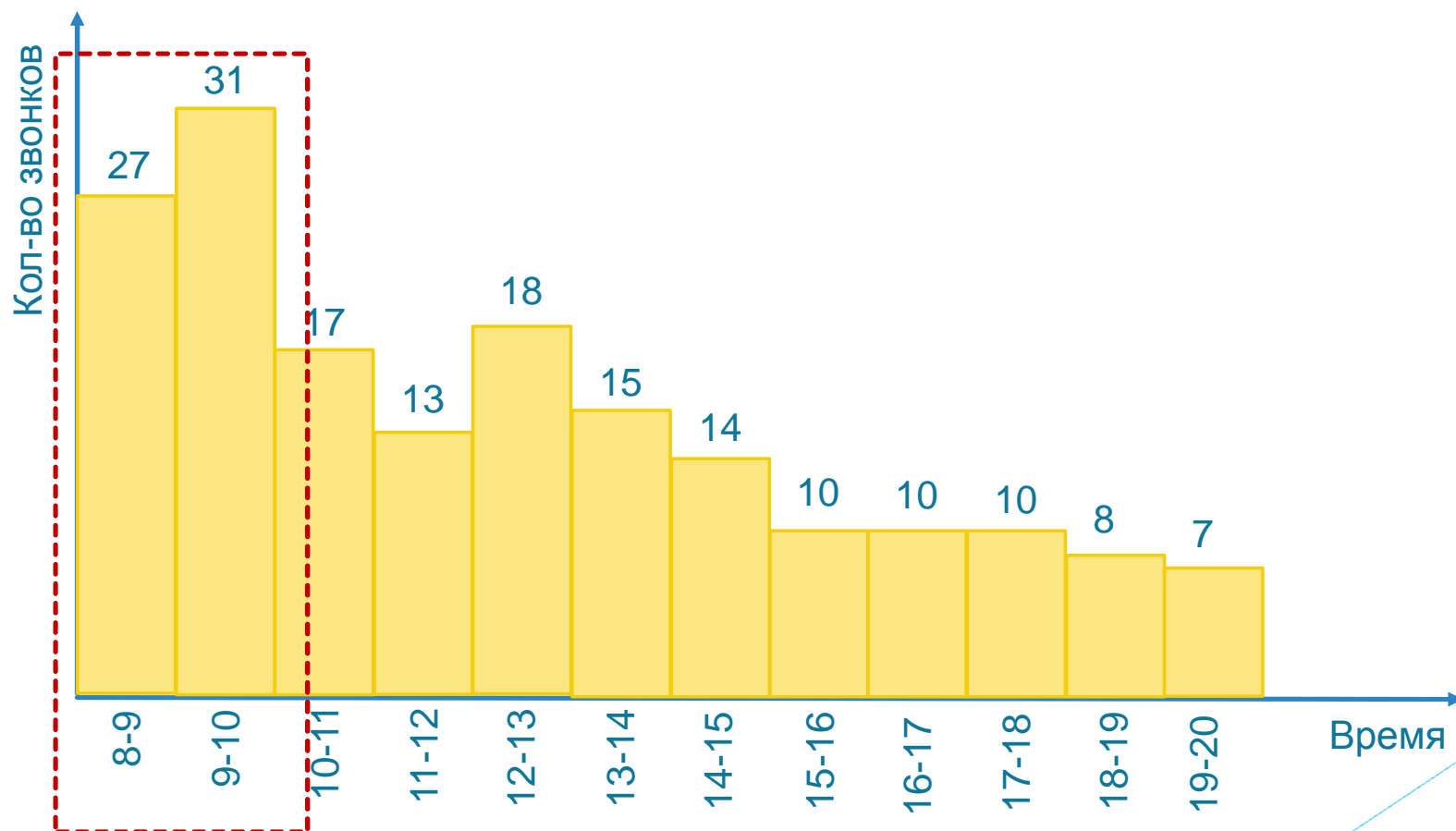
## 1. Цели и плановый эффект

| Цели   | Текущий показатель    | Целевой показатель    |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Снижение негативных отзывов пациентов                                  | 17<br>(32 опрошенных) | <6<br>(32 опрошенных) |
| Запись пациентов на первичный прием:<br>- очное обращение<br>- телефон | 16 мин<br>10 мин      | 5-7 мин<br>5 мин      |

## 2. Обоснование выбора

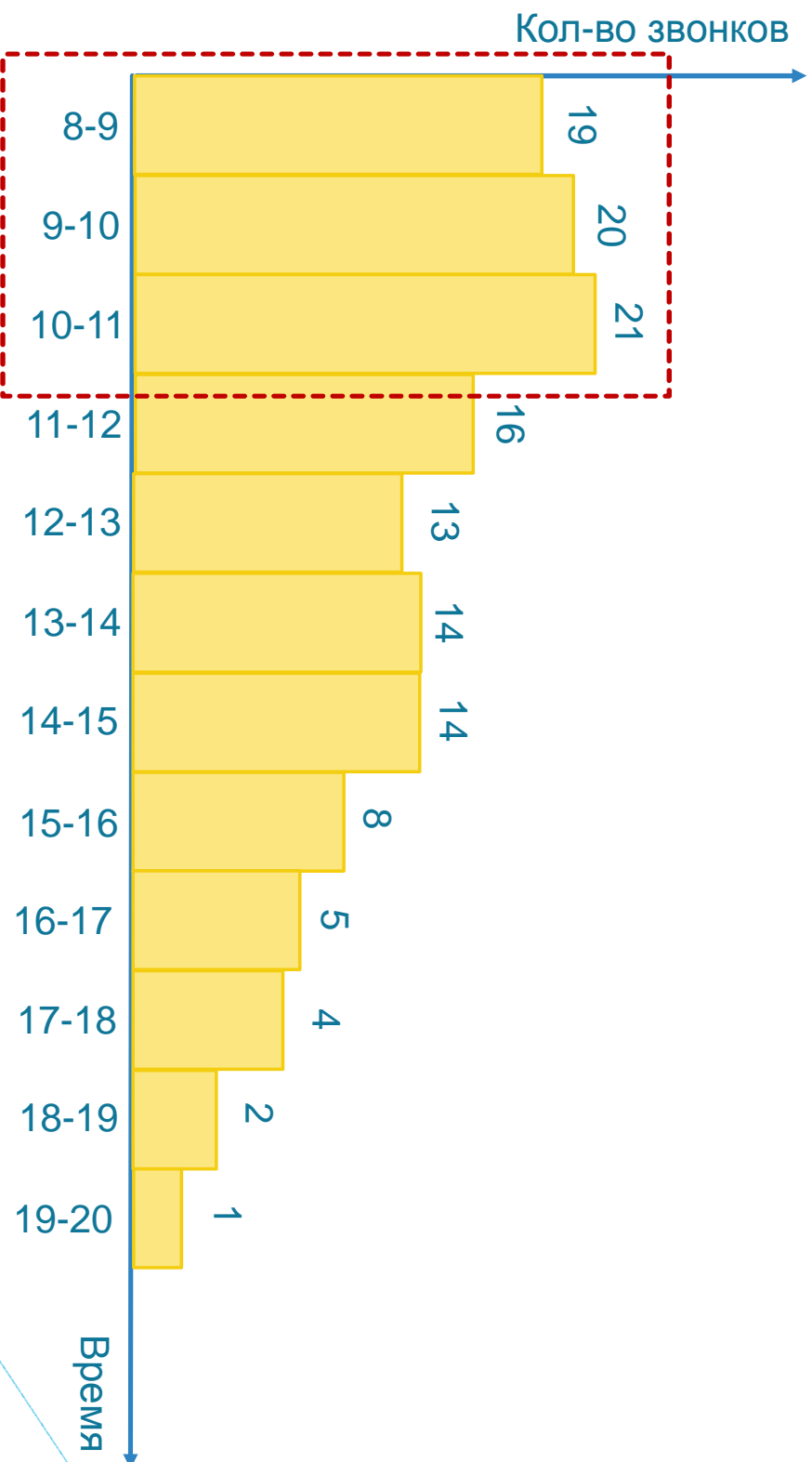
- ▶ Длительные сроки протекания процессов регистратуры приводят к образованию очередей и снижают удовлетворенность пациентов медицинскими услугами.
- ▶ Трудоемкость процессов регистратуры снижает вовлеченность персонала.
- ▶ Необходимо повышение качества обслуживания пациентов на доврачебном этапе, уменьшение жалоб, создание комфортных условий для пациентов.

## Запись на прием к врачам-специалистам



70% - телефон  
30% - очное обращение

# Запись на скрининги беременных



# Сбор фактических данных. Производственный анализ

► Выводы:

1. Пиковое время записи к врачу-специалисту 8:00-10:00;  
на скрининг- 9:00-11:00
2. Основной поток обращений для записи идет через окно регистратуры( по телефону и очно)

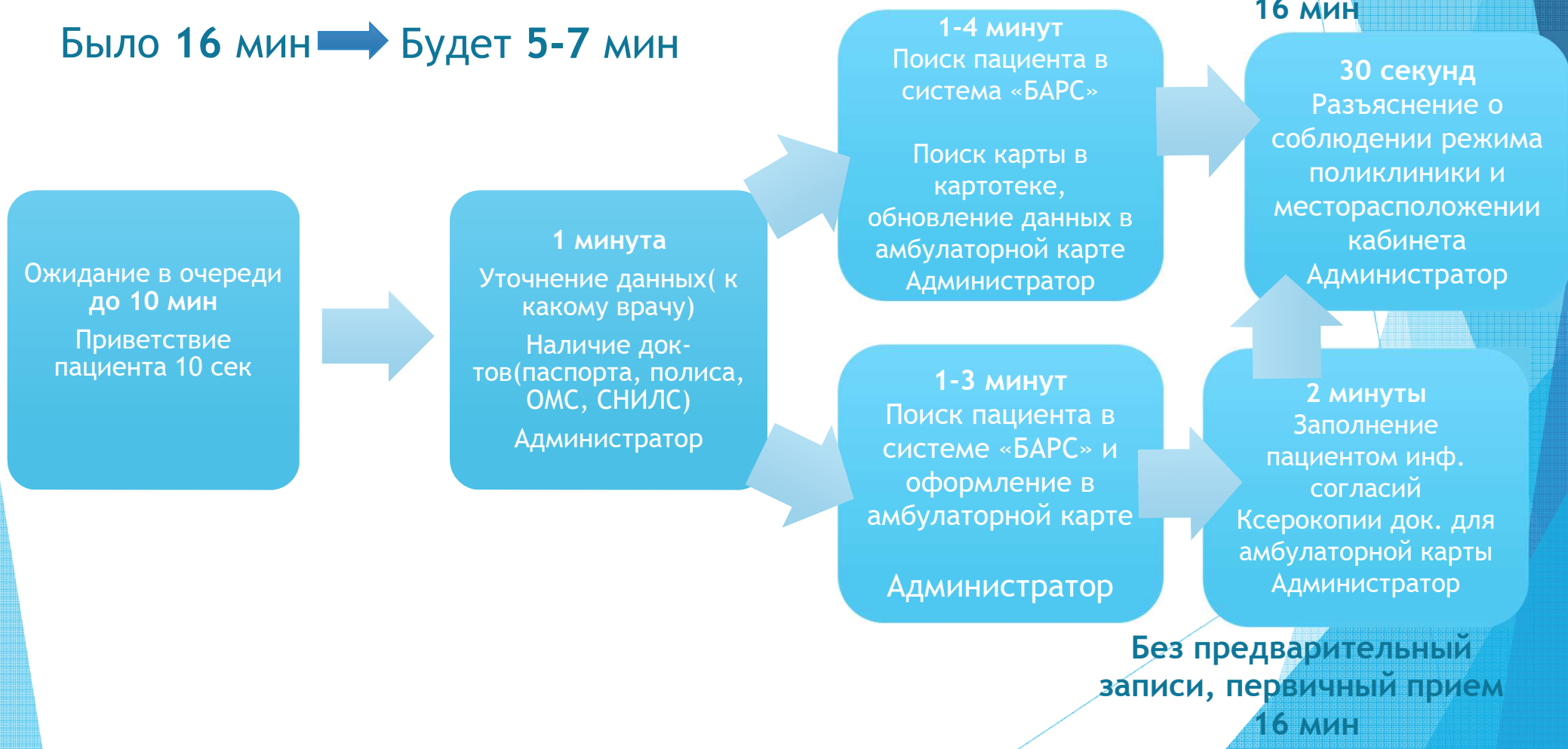


# План реорганизации работы регистратуры

|    |   |
|----|---|
| 1. | Организация полноценного call-центра.   |
| 2. | Четко выполнять правила:<br>1. Возврат карт в регистратуру в конце дня всеми сотрудниками поликлиники.<br>2. Запрет выдачи карт на руки пациентам.<br>3. Организация доставки карт из регистратуры к врачу сотрудниками регистратуры. |
| 3. | Ремонт и оптимизация планировки регистратуры.   |
| 4. | Разработка и внедрение новой планировки организации рабочих мест:<br>- телефонистов (в выделенном call-центре);<br>- администраторов  |
| 5. | Оптимизировать и доработать систему визуализации карт.  |
| 6. | Приобрести и установить дополнительные стеллажи в регистратуру.   |
| 7. | Приобрести медицинскую форму и бейджи для работников регистратуры и call-центра.  |

# Процесс записи пациентов на первичный прием (через регистратуру)

Было 16 мин → Будет 5-7 мин



# Процесс записи пациента на первичный прием (запись по телефону)

Было 10 мин → Будет 5 мин

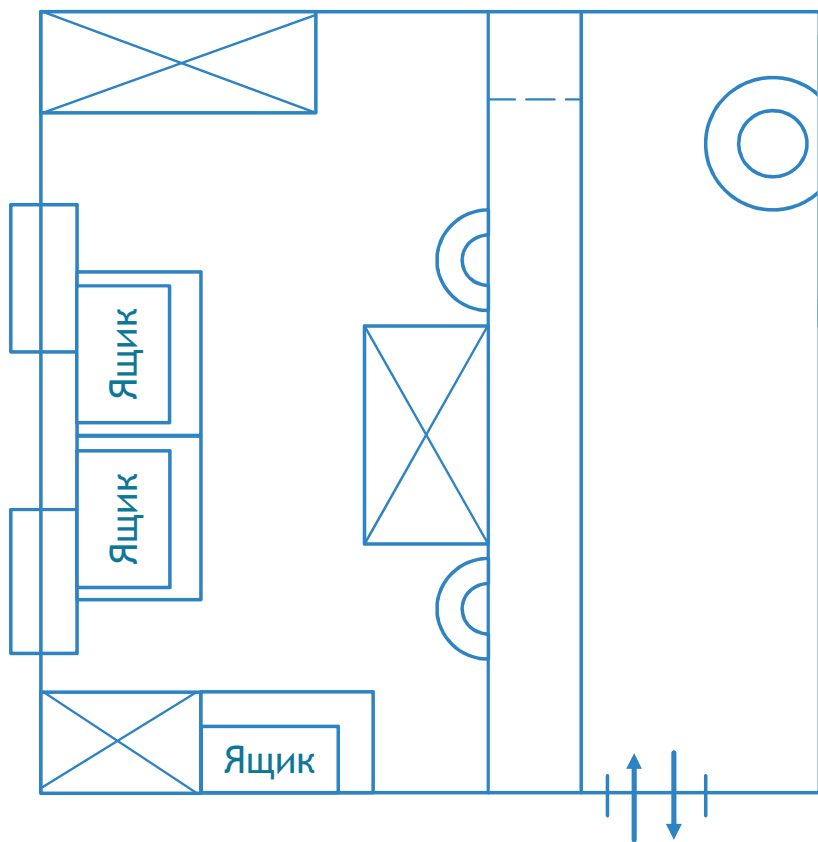


## Изменение функционала работников регистратуры (перебалансировка работ)

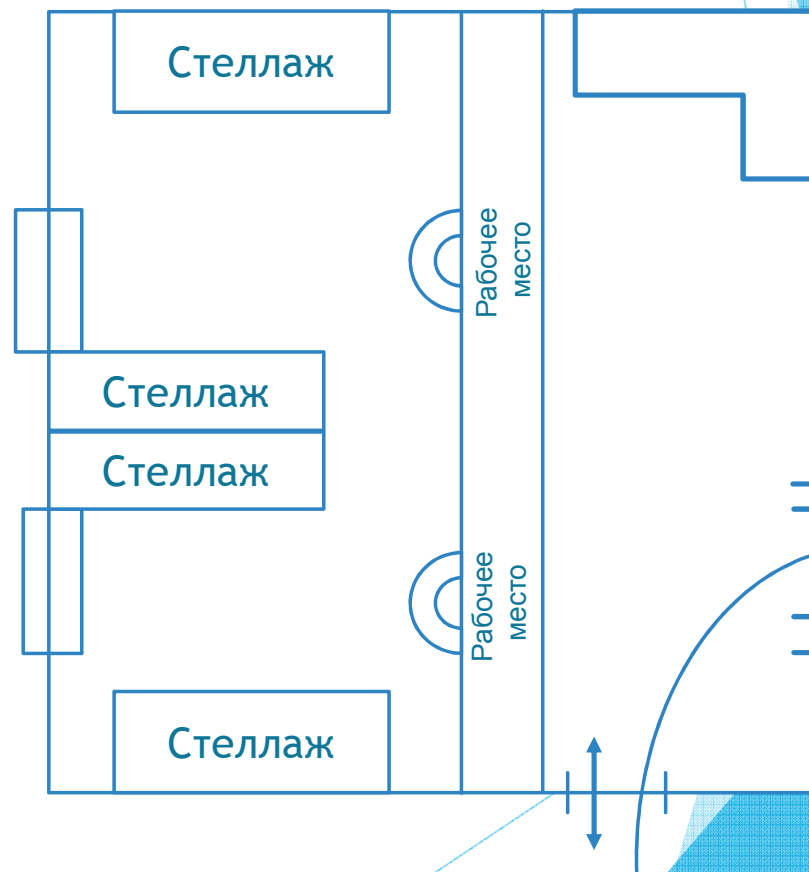
| Администратор окна регистратуры (2 сотрудника):  | Администратор «Call-центра» регистратуры (1 сотрудник):  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Сопровождает посетителей в случае необходимости в требуемое подразделение поликлиники;</li><li>• Обеспечивает выдачу амбулаторных карт и талона на прием к врачу;</li><li>• Осуществляет подбор карт к приему врача, доставку их до кабинета и доставку карт обратно в регистратуру;</li><li>• Информировывает пациентов о времени приема врачей-специалистов и перечне проводимых в поликлинике обследований.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Принимает телефонные звонки, поступающие в «Call-центр» поликлиники;</li><li>• Осуществляет прием звонков о записи на прием к врачу-специалисту, о консультации работы поликлиники; на проведение скрининга: I-II—III триместра беременности;</li><li>• Общение со звонящими осуществляет максимально корректно в любой ситуации; соблюдать алгоритм;</li><li>• Заносит информацию о вызове в медицинскую информационную систему «Барс»; в журнал.</li></ul> |

# Планировка регистратуры

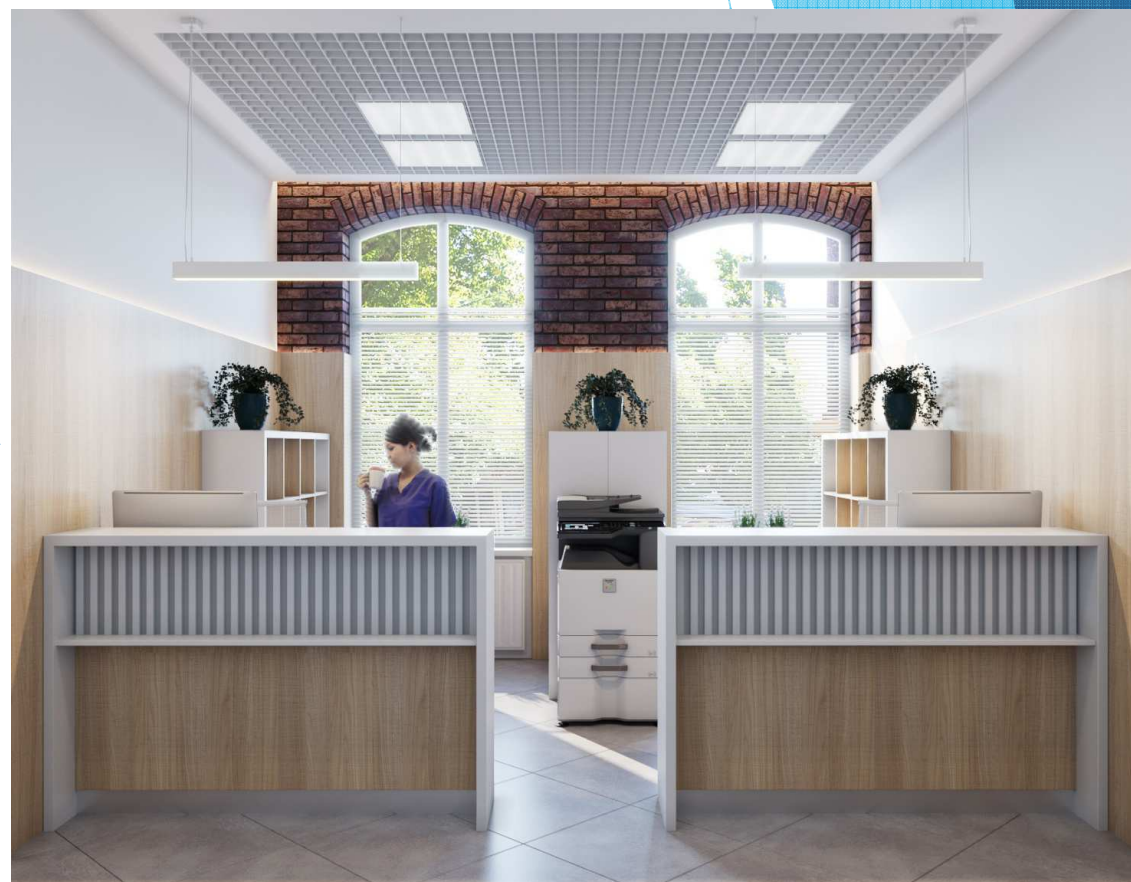
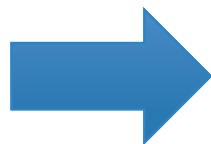
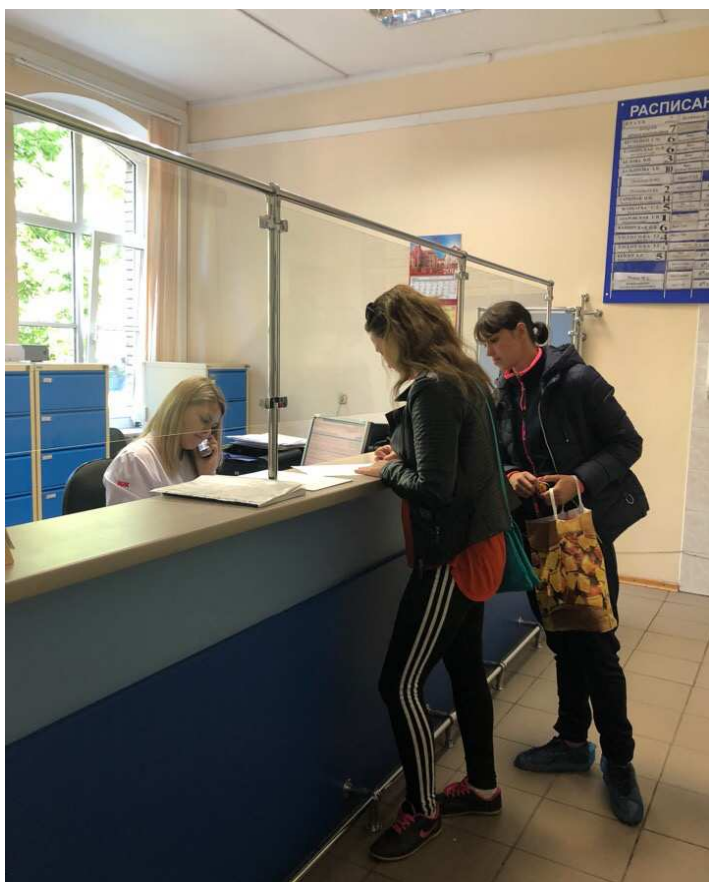
Было



Стало

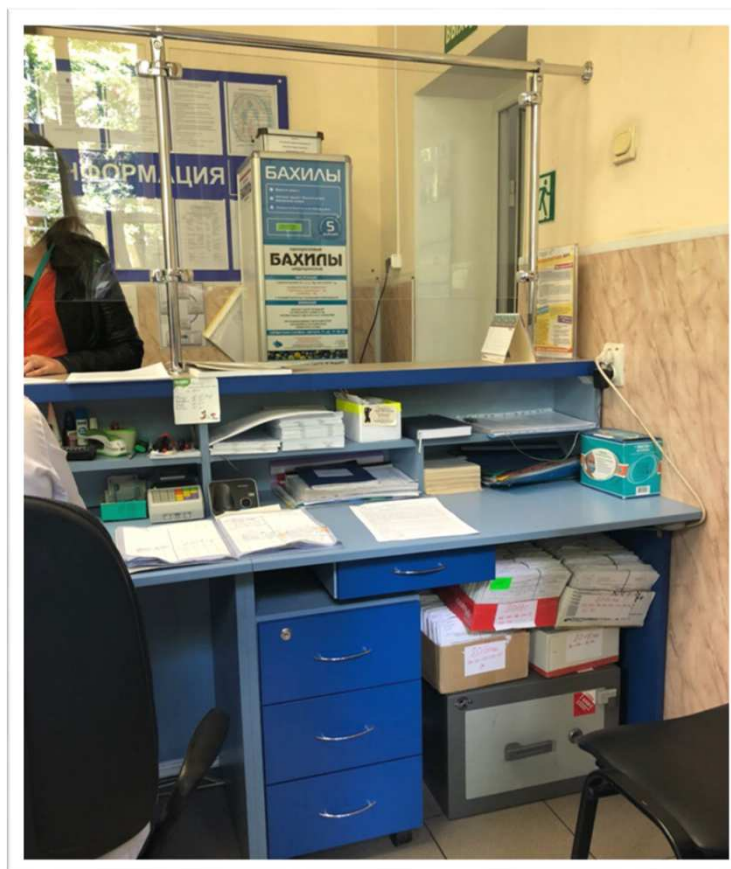


# Оптимизация работы регистратуры



# Оптимизация работы регистратуры

Было



Стало



# Создание Call-центра



- ▶ Для организации call-центра предоставлено отдельное помещение с соответствующим оснащением.



# Проведение скрининга I триместра беременности

## Проведение скрининга I триместра беременности

### Проблемы

- |    |   |
|----|---|
| 1. | Потери времени до процедурного кабинета   |
| 2. | Очередь в процедурный кабинет   |
| 3. | Отсутствие системы навигации  |
| 4. | Потери времени при оформлении документов (заполнение информации, ксерокопия документов, заполнение журналов, внесение информации в систему ASTRAIA) |
| 5. | Потери времени при УЗИ обследовании (оформление заключения вручную)   |

Проведение скрининга I триместра беременности

## План реорганизации

|    |  |
|----|--|
| 1. | Оптимизация записи пациентов на скрининг I триместра беременности (запись мед. работниками женской консультации) |
| 2. | Разработка памяток для пациенток, проходящих I скрининг  |
| 3. | Разработка шаблонов для УЗИ исследования   |
| 4. | Разработка и оптимизация современной системы навигации   |

Проведение скрининга I триместра беременности

## Изменение маршрутизации пациентов

**БЫЛО**



**СТАЛО**



Проведение скрининга I триместра беременности

## Алгоритм комбинированного проведения скрининга I триместра беременности



Проведение скрининга I триместра беременности

## Алгоритм выполнения скрининга I триместра



**Затрачено времени  
30 МИН**

# Разработка навигации пациентов



Разработка навигации пациентов  
(оптимизация рабочего пространства поликлиники)

Проблемы:

1. Недостаточное оформление входной группы поликлиники.
2. Двери центрального входа открываются вручную (неавтоматические)( сложно открывать при входе с детьми до 1 года).
3. Неудобное расположение гардероба (в подвальном помещении).
4. Рабочие места телефонистов размещены в регистратуре (что затрудняет общение с пациентами очно и по телефону).
5. Недостаточная укомплектованность мест комфортного пребывания пациентов.
6. Отсутствие маршрутных карт для пациентов ( по бесплодию, ЭКО, направления к врачам-специалистам).
7. Неоптимальное размещение помещений:
  - Дневной стационар не изолирован от кабинетов врачей
  - Нерационально расположены кабинеты врачей



## Разработка навигации пациентов

|     |  |
|-----|--|
| 8.  | Недостаточная навигация (разметка, указатели, таблички, стрелки и т.д.) кабинетов и вспомогательных помещений в поликлиники для пациентов. |
| 9.  | Отсутствуют электронные информационные экраны.   |
| 10. | Не все сотрудники поликлиники носят бейджи с персональными данными.  |
| 11. | Отсутствует единое стилевое решение в рабочей одежде сотрудников.  |
| 12. | Неупорядоченная нумерация помещений.   |
| 13. | Большой объём нормативных документов, необходимых для ознакомления пациентами.   |
| 14. | Недостаточное информационно-методическое оформление по ЗОЖ и наличие полезной информации для беременных.                                   |

## План мероприятий

|    |  |
|----|--|
| 1. | Рациональное размещение кабинетов для уменьшения очередей пациентов с учетом:<br>-специфики приёма<br>-целей посещения |
| 2. | Создание зон комфортного для пациентов пребывания.   |
| 3. | Максимальное разделение потоков пациентов за счёт рационального кабинета и оптимизации записи на приём.                |
| 4. | Ремонт и перенос гардероба на II этаж.   |
| 5. | Организация открытого рабочего места администраторов регистратуры.   |
| 6. | Организация call-центра в отдельном кабинете.  |
| 7. | Ремонт центрального входа поликлиники, облагораживание прилегающей территории.   |

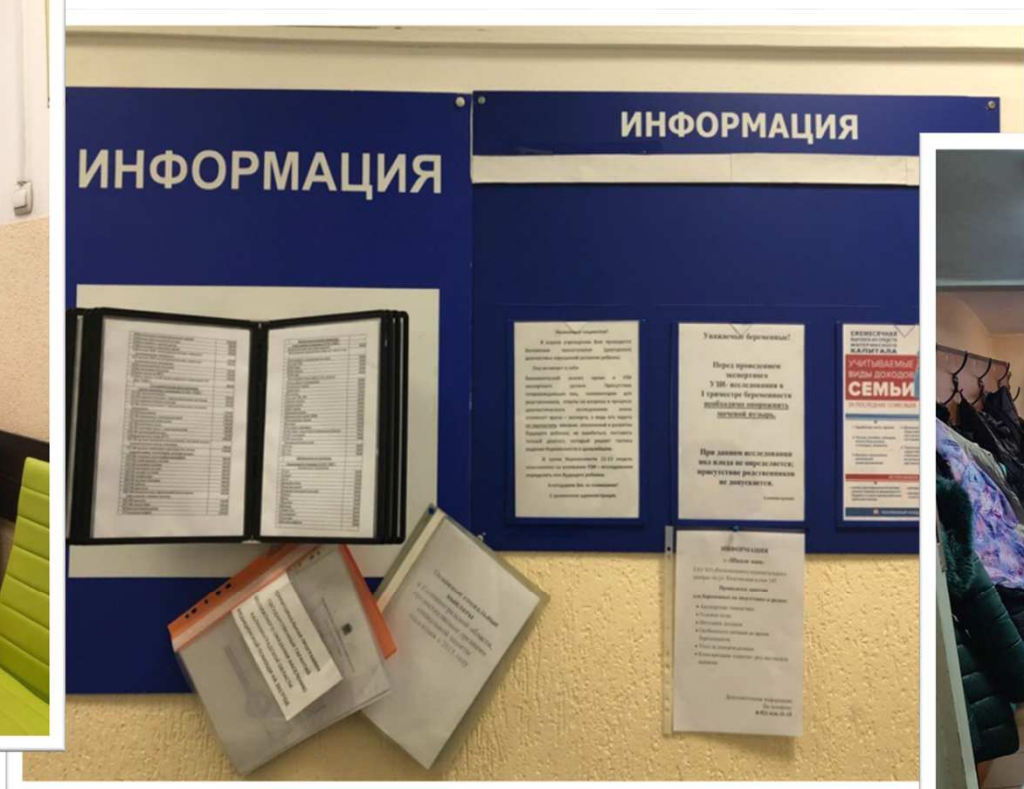
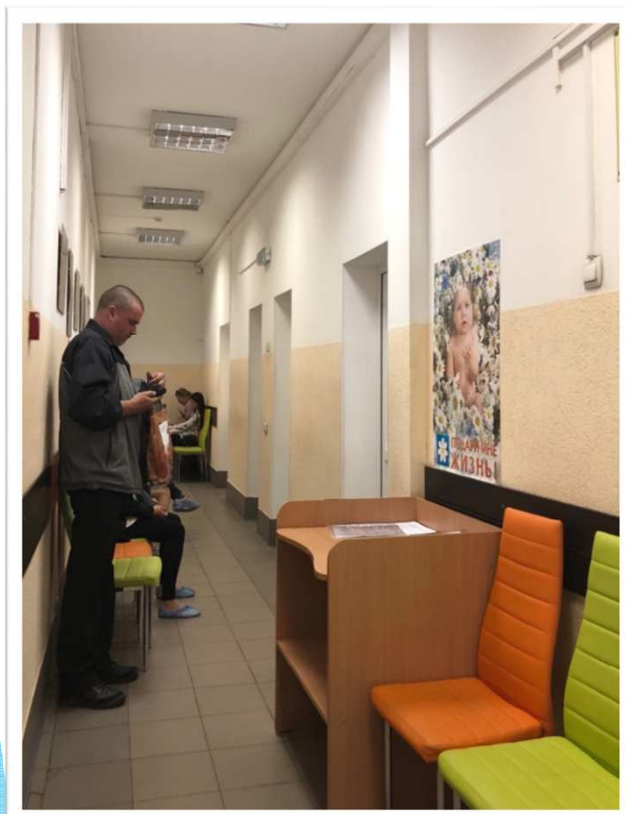
Разработка навигации пациентов  
(оптимизация рабочего пространства поликлиники)

## План мероприятий

|     |  |
|-----|--|
| 8.  | Ремонт кабинетов поликлиники для улучшения эргономики рабочего пространства.   |
| 9.  | Разработка и реализация схемы навигации (разметка, указатели, таблички и т.д.).  |
| 10. | Разработка маршрутных карт для пациентов.  |
| 11. | Изготовить и обязать сотрудников носить бейджи с персональными данными.  |
| 12. | Обеспечить всех сотрудников поликлиники рабочей одеждой в едином стиле.  |
| 13. | Упорядочить нумерацию помещений. Нумеровать слева направо. Вспомогательные помещения помечать отдельно.  |
| 14. | Приобретение и установка информационно-электронного монитора.  |
| 15. | Информационное обеспечение:<br>-размещение информации о ЗОЖ на сайте учреждения<br>-разработка единой схемы, формата, наполнения, обеспечение размещения стендов и информационно-печатных материалов в помещениях поликлиники. |

Разработка навигации пациентов  
(оптимизация рабочего пространства поликлиники)

## Рабочее пространство



Разработка навигации пациентов  
(оптимизация рабочего пространства поликлиники)

## Рабочее пространство гардероба



Разработка навигации пациентов  
(оптимизация рабочего пространства поликлиники)

## Рабочее пространство регистратуры





**Повышение эффективности  
рабочего времени акушеров-  
гинекологов и узких специалистов**

## Повышение эффективности рабочего времени акушеров-гинекологов и узких специалистов

### Проблемы

1. Большие затраты времени на запись данных в систему «БАРС» во время приёма.
2. В кабинетах врачей нерационально расположена мебель.
3. Врач тратит время на оформление рекомендация на лечение пациента в «БАРС», затем в рукописной форме для передачи пациенту.
4. Не все врачи поликлиники используют в работе электронную систему «БАРС». Это приводит к задержкам ввода информации о пациента в систему «БАРС».
5. Врач тратит время на занесение однотипной информации и рекомендаций.
6. В кабинетах врачей большой объём «лишней» бумажной продукции.



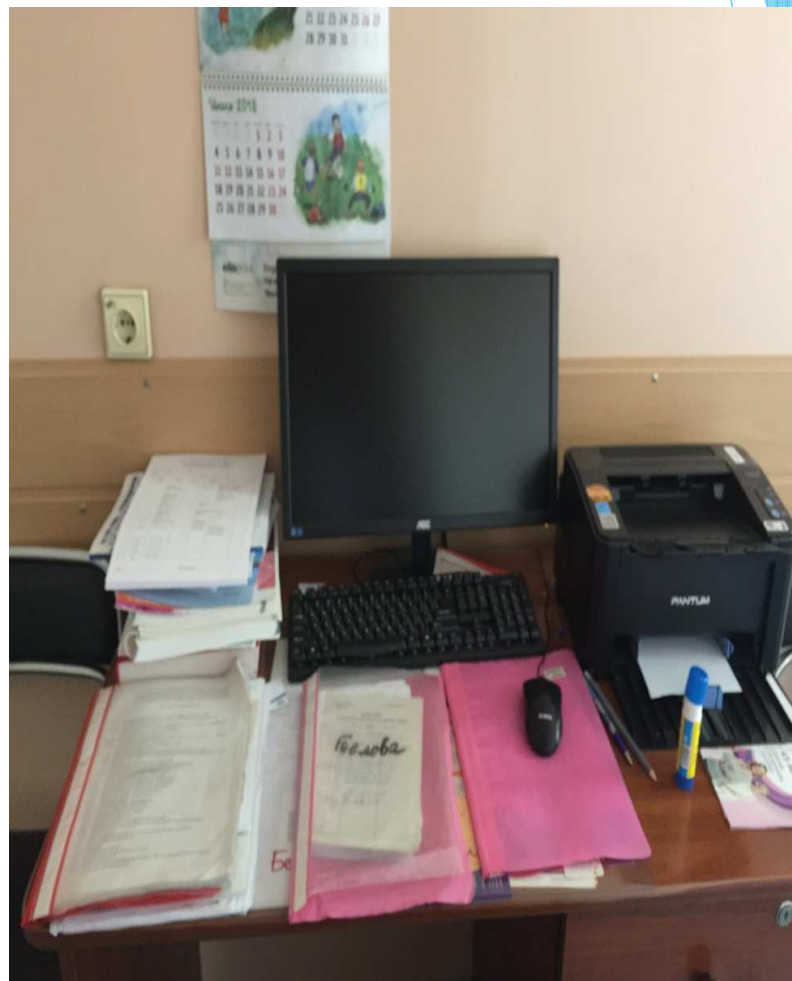
Повышение эффективности рабочего времени акушеров-гинекологов и узких специалистов

## План мероприятий

|    |  |
|----|--|
| 1. | Перераспределение задач, связанных с выдачей справок, направлений на обследование от врачей к медицинской сестре.                  |
| 2. | Доработка системы «БАРС».  |
| 3. | Создание универсальных шаблонов.   |
| 4. | Внедрение системы 5S на рабочих местах.  |
| 5. | Обеспечить рабочие места всех врачей узких специалистов компьютерами. Подключенными к системе БАРС, в перспективе-подключение ЛИС. |
| 6. | Провести обучение и обеспечить использование системы БАРС всеми врачами поликлиники.   |

Повышение эффективности рабочего времени  
акушеров-гинекологов и узких специалистов

**Было**



Повышение эффективности рабочего времени  
акушеров-гинекологов и узких специалистов

Стало



Повышение эффективности рабочего времени акушеров-гинекологов и узких специалистов

## Процесс приёма пациентов

### Первичный гинекологический приём



**Было 26 минут**  
**Стало 18 минут**

# Результаты по реализации проекта

- ▶ Разработана и внедрена современная система навигации в поликлинике;
- ▶ Проведено картирование и хронометраж проблемных процессов;
- ▶ Регистраторы прошли обучение на цикле повышения квалификации «Основы профессиональной деятельности медицинского регистратора»;
- ▶ Проведён тренинг по обучению медицинского персонала навыкам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов;
- ▶ Разрабатываются универсальные шаблоны для системы «БАРС»;
- ▶ На постоянной основе проводится анкетирование по вовлеченности персонала по опросникам;
- ▶ Перенесен из подвального помещения и отремонтирован гардероб, произведен ремонт регистратуры, коридора I этажа, помещений МГК, входной группы, кабинетов врачей акушеров-гинекологов и облагораживание прилегающей территории.

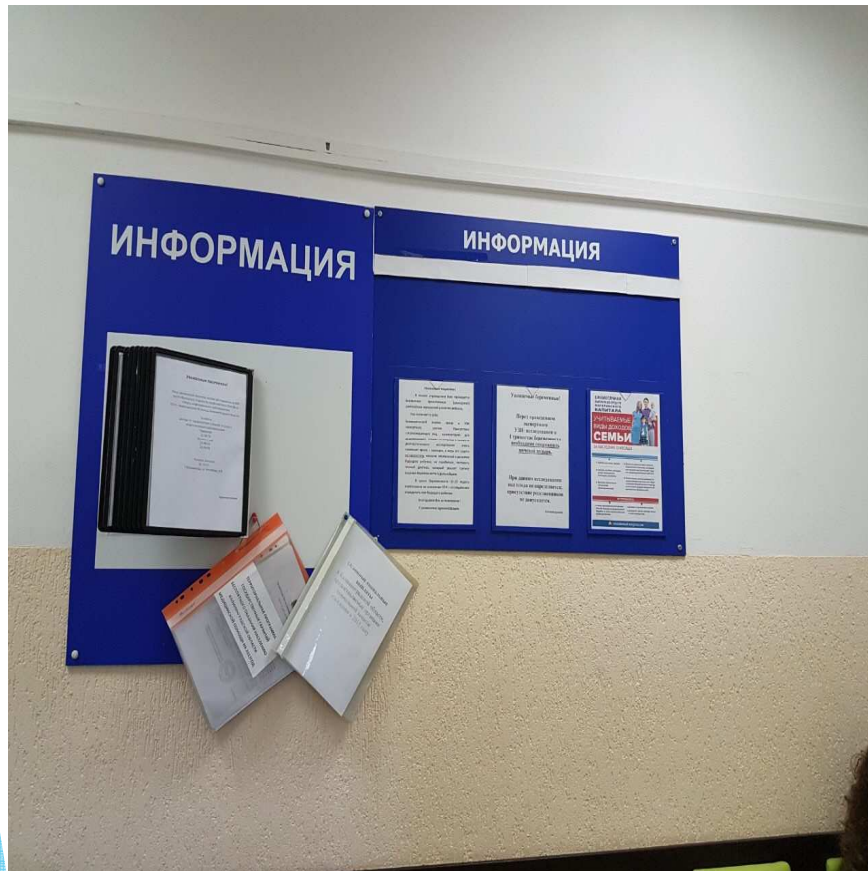
# Результаты по реализации проекта

- ▶ Разработаны маршрутные карты для пациентов;
- ▶ Установлена кнопка вызова персонала для помощи маломобильным пациентам;
- ▶ Приобретена спецодежда для сотрудников регистратуры;
- ▶ Проведено обучение участников рабочей группы поликлиники принципам «Бережливого производства»;
- ▶ Приобретен и введен в эксплуатацию информационный киоск, в котором размещена необходимая информация для пациентов;
- ▶ Разработаны наглядно-методические материалы по ЗОЖ и для беременных женщин;
- ▶ Разработаны программы для проведения вебинаров;
- ▶ На рабочих местах внедрена система 5s.

# Реализация проекта

Было

Стало



# Реализация проекта







**Спасибо за внимание!**