

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ КАБИНЕТА
ДОВРАЧЕБНОГО ПРИЕМА**

27 июля 2019



Команда проекта

Руководитель проекта:

Кружкова Мария Валерьевна - начальник отдела платных медицинских услуг ГБУЗ КОКБ

Участники проекта:

Кудрявцева Оксана Владимировна - гл. м/с ГБУЗКО "Славская ЦРБ"

Кружкова Мария Валерьевна - начальник отдела платных услуг ГБУЗ КОКБ

Полозкова Виктория Александровна - администратор ГБУЗ КО "Черняховская ЦРБ"

Болховской Денис Владимирович - начальник ОМО ГБУЗ КОКБ

Елохин Виктор Владимирович - главный врач ГБУЗ КО "Светловская ГБ"

Курева Наталья Борисовна - ст. м/с областной наркодиспансер

Ильичева Елена Сергеевна - зав. Поликлиникой ГБУЗ КО "ГБ №3"

Мартиусов Александр Ваакович - главный врач ГБУЗ КО "Полесской ЦРБ"



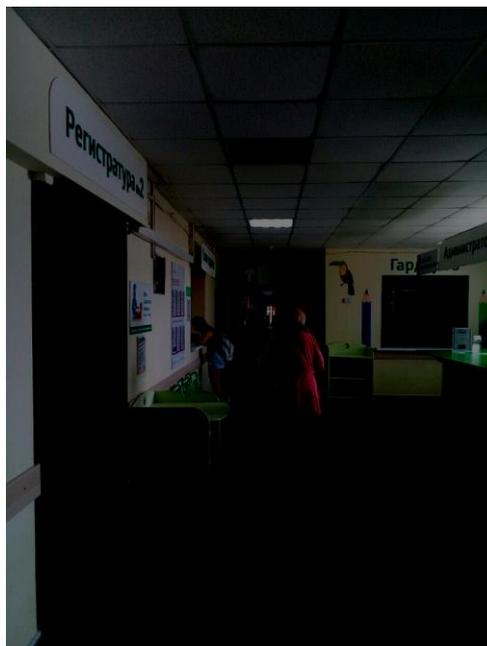
Анализируемый процесс

Название процесса:

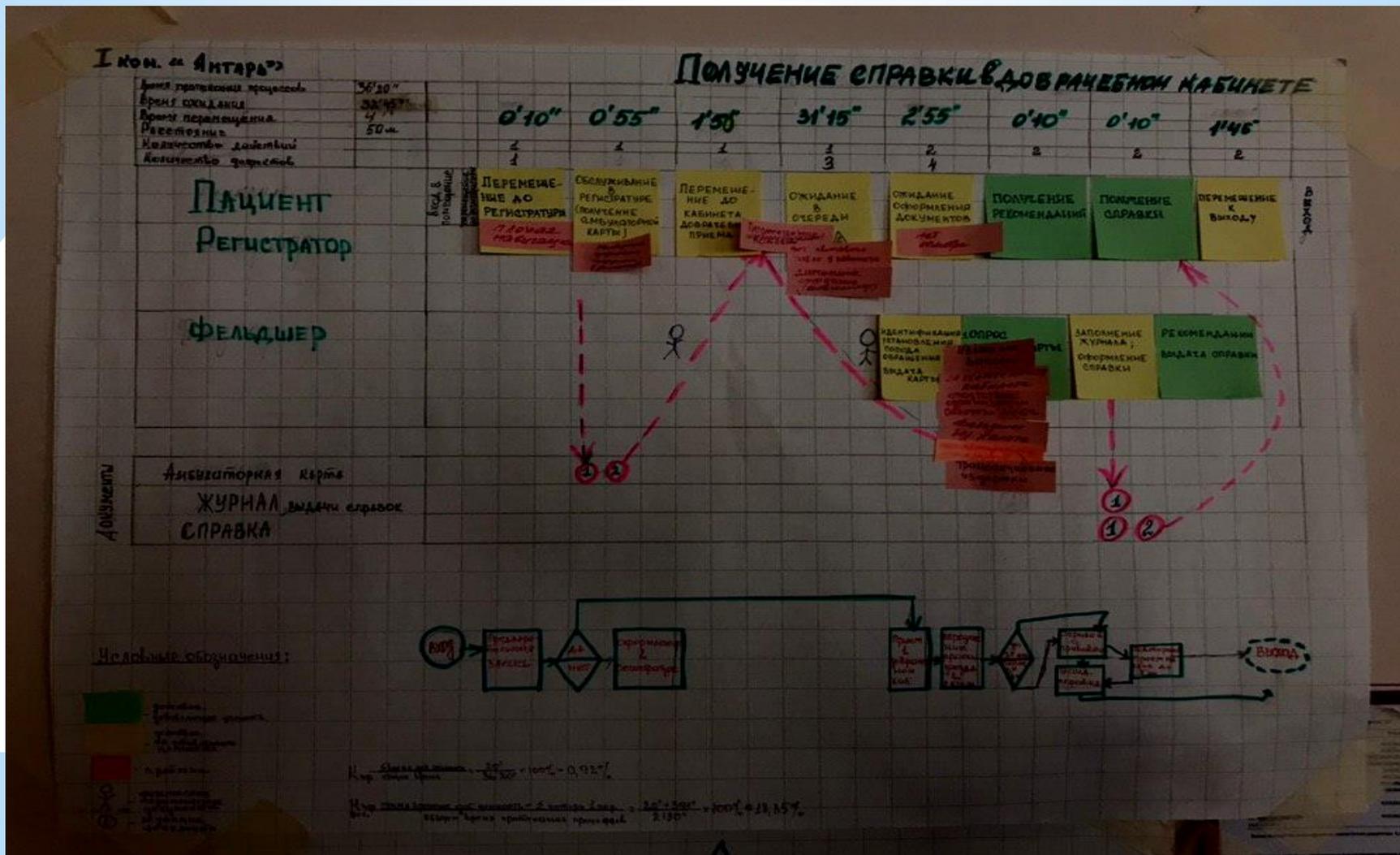
Получение справки в доврачебном кабинете

Дата и время анализа: 24 июля 2019, с 9:05 по 12:30

Место анализа: ГДП № 1



Карта потока создания ценности (текущее состояние)





Параметры карты потока создания ценности текущего состояния

Вход в процесс: вход: 10:26:10

Выход из процесса: выход: 11:04:30

Количество участников процесса: 3

Последовательность участников в процессе:
пациент → регистратор → фельдшер

Количество пациентов, проведенных по процессу: 1

Количество документов в процессе: 3

Количество элементов бизнес-процесса: 10



Параметры карты потока создания ценности текущего состояния

Время протекания процессов: 36 мин. 20 сек.

Время ожидания: 32 мин. 45 сек.

Время перемещения: 4 мин.

Расстояние: 50 м.

Общее время действий: 3 мин. 15 сек.

**Коэффициент
эффективности
процесса (общий) = 0,92%**

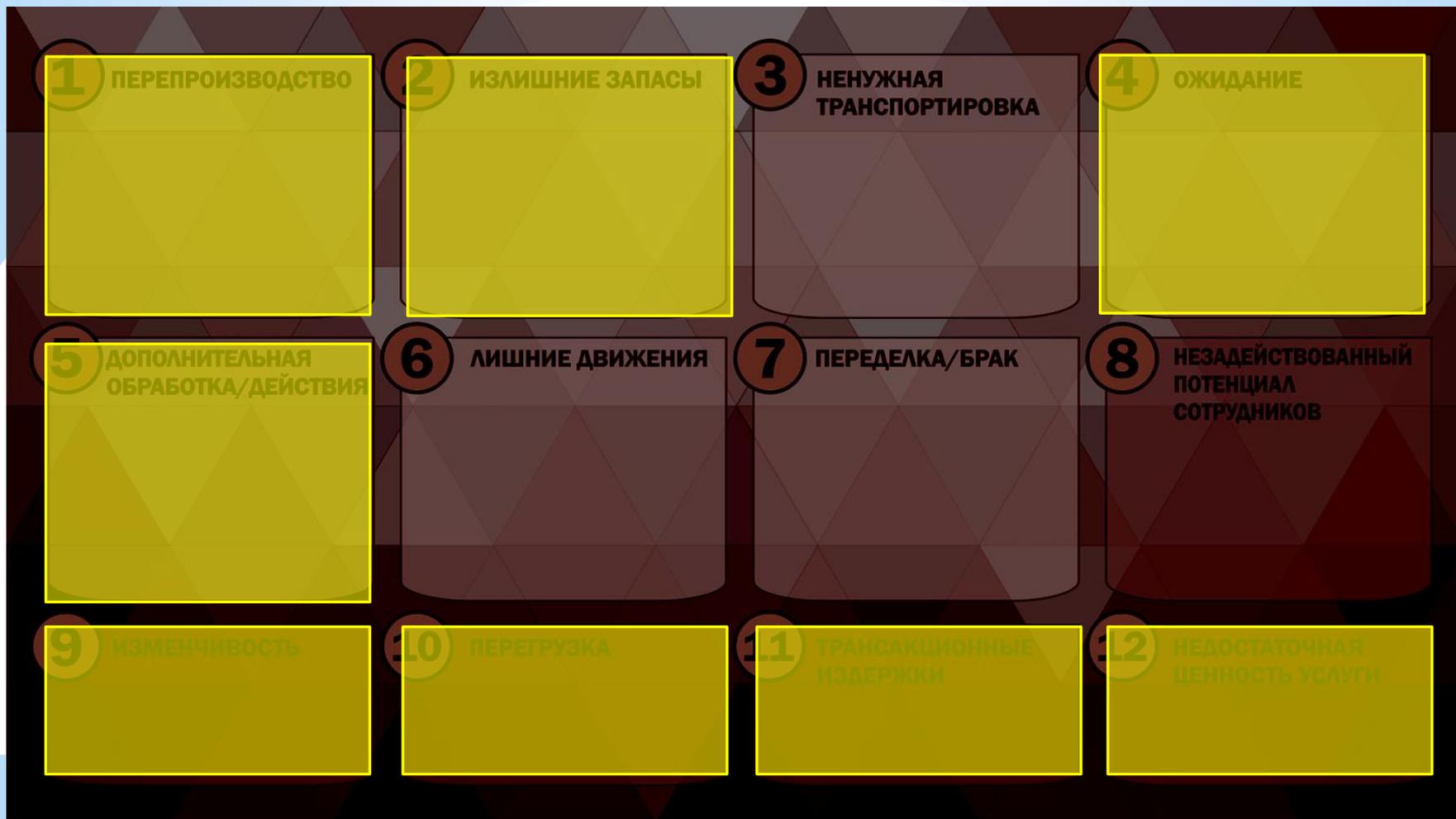


Сильные стороны процесса

1. Наличие парковочных мест у поликлиники
2. Наличие информационной бегущей строки у входа в поликлинику
3. Современный ремонт
4. Открытый тип регистратуры
5. Все кабинеты расположены на одном этаже
6. Наличие в холле поликлиники мест комфортного ожидания
7. Наличие игровой детской зоны
8. Информационные стенды с расписанием приема врачей-специалистов
9. Наличие информационных табло свободно/занято у кабинетов



Потери, обнаруженные в процессе

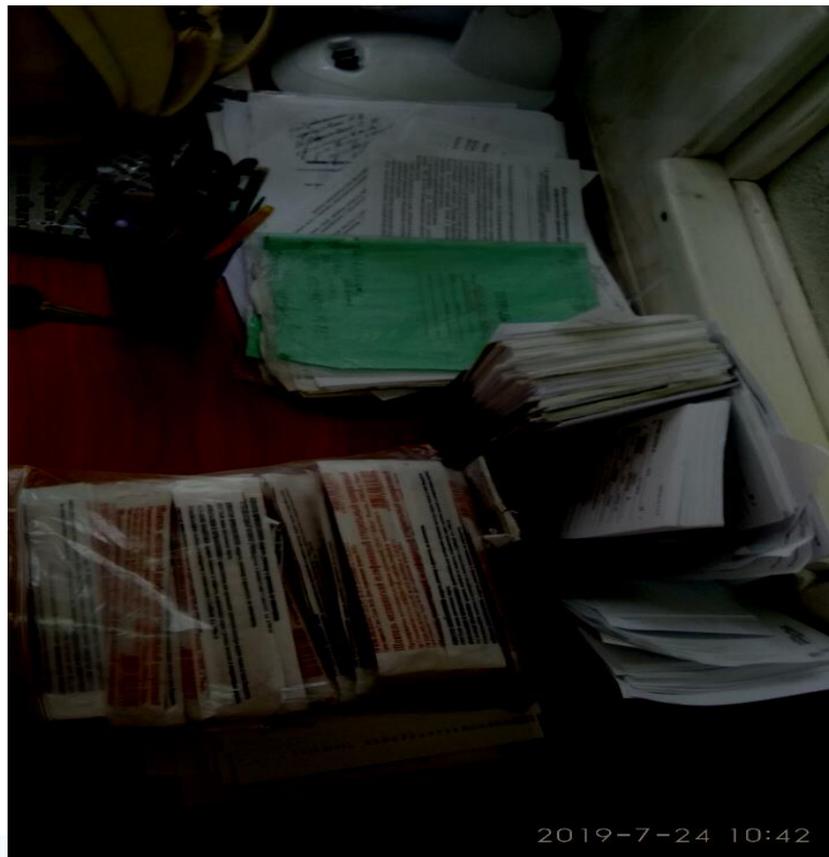




Потери, обнаруженные в процессе



1. ПЕРЕПРОИЗВОДСТВО

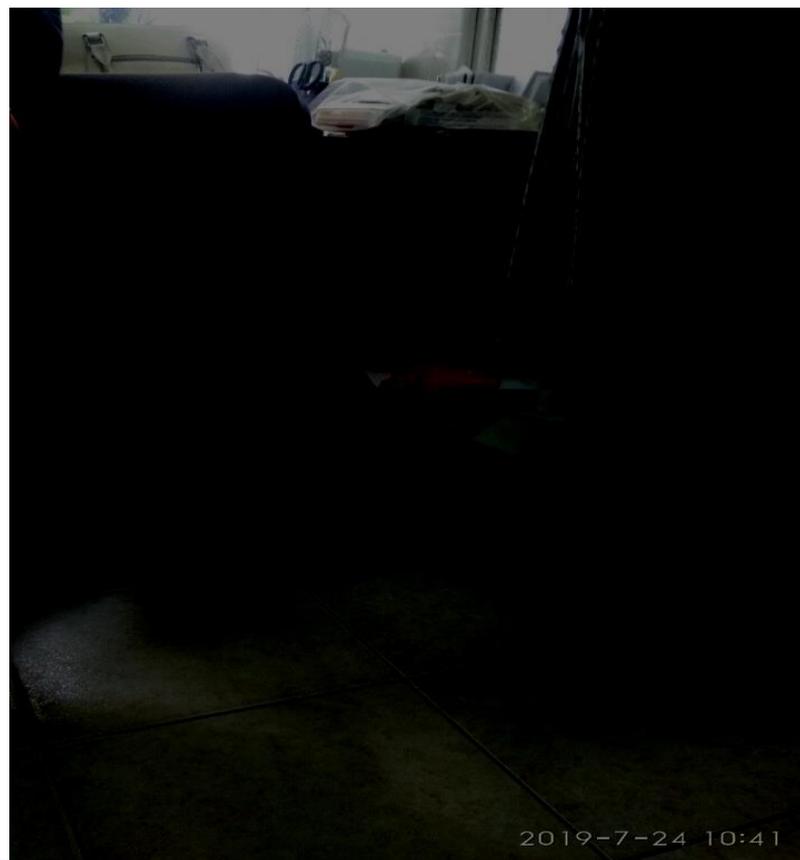




Потери, обнаруженные в процессе



2. ИЗЛИШНИЕ ЗАПАСЫ





Потери, обнаруженные в процессе



4. ОЖИДАНИЕ

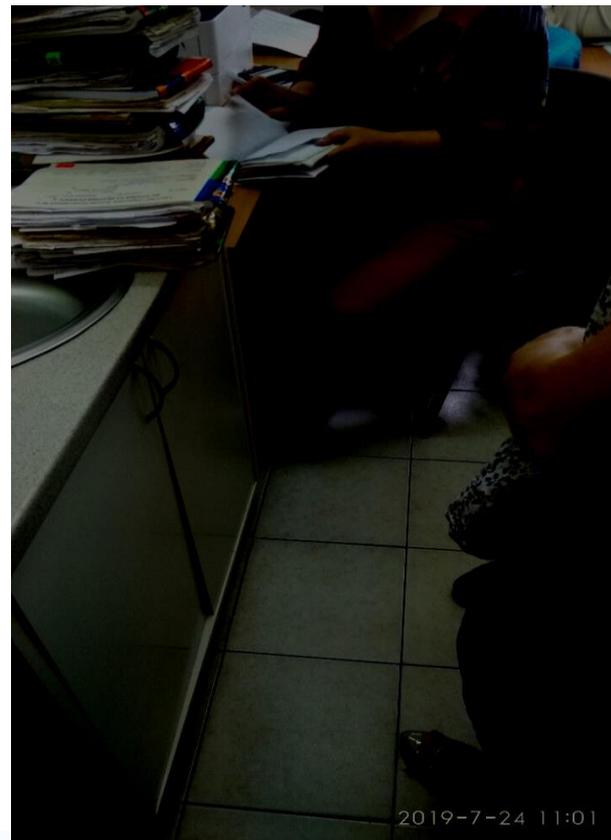




Потери, обнаруженные в процессе



5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАБОТКА



Оценка рабочих пространств по методу 5С



Рабочее пространство: кабинет доврачебного приема

Общая оценка: 14 %

(неудовлетворительный уровень организации рабочего пространства),

в том числе:

1 ШАГ - 17%

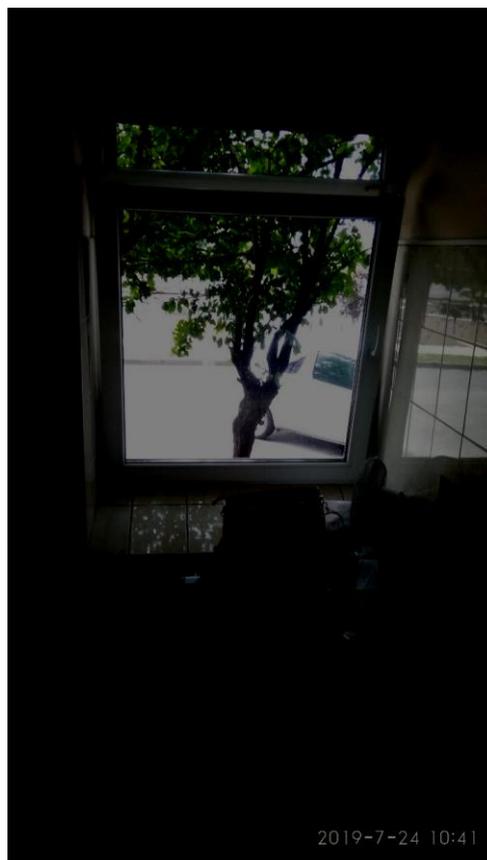
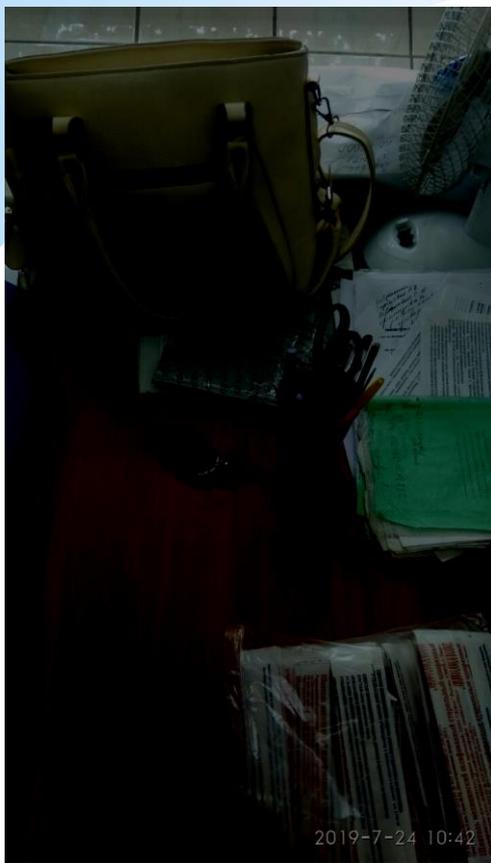
2 ШАГ - 11%

3 ШАГ - 43%

4 ШАГ - 0%

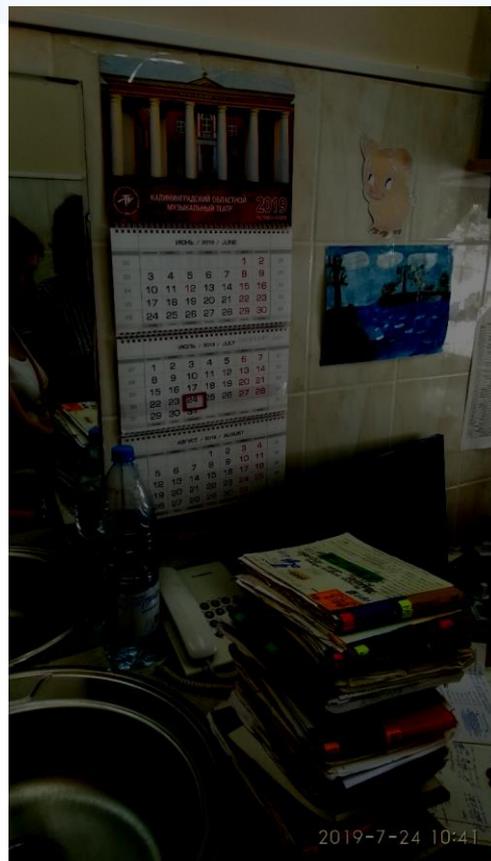
5 ШАГ - 0%

Оценка рабочих пространств по методу 5С



Рабочее место специалиста
захламлено

Оценка рабочих пространств по методу 5С



Рабочее место специалиста
захламлено

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



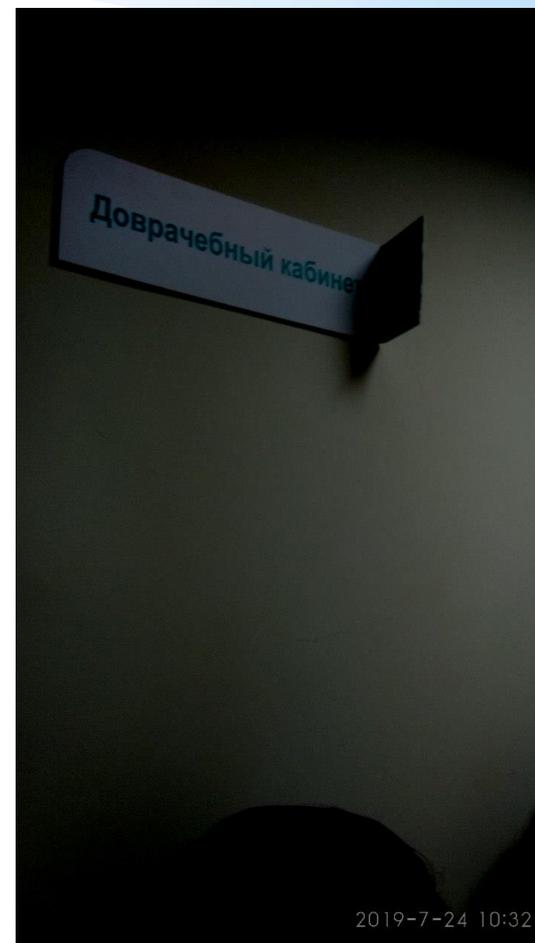
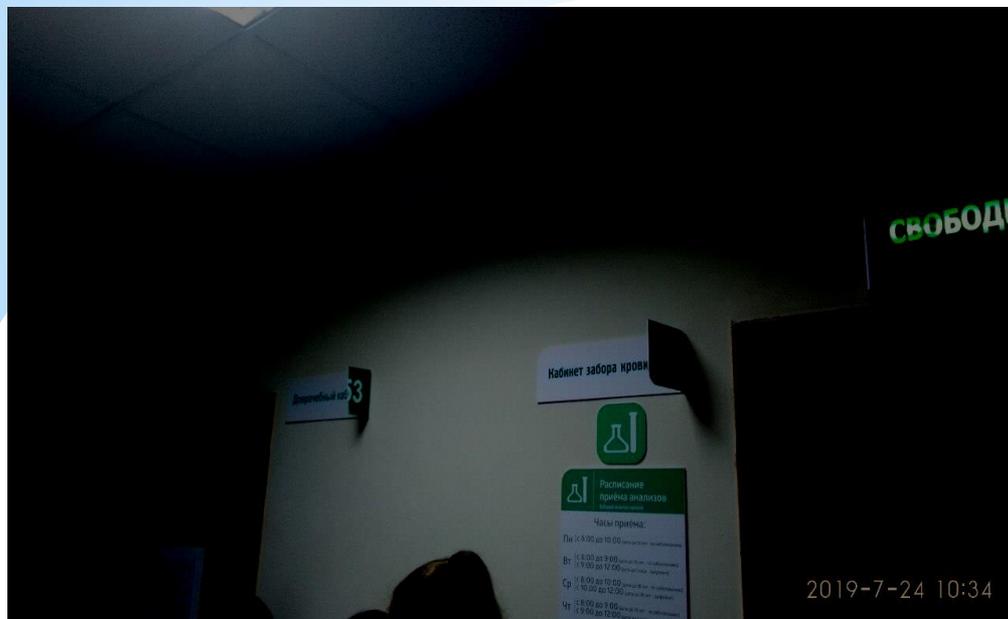
Общая оценка: 42 %

(удовлетворительный уровень организации рабочего пространства),

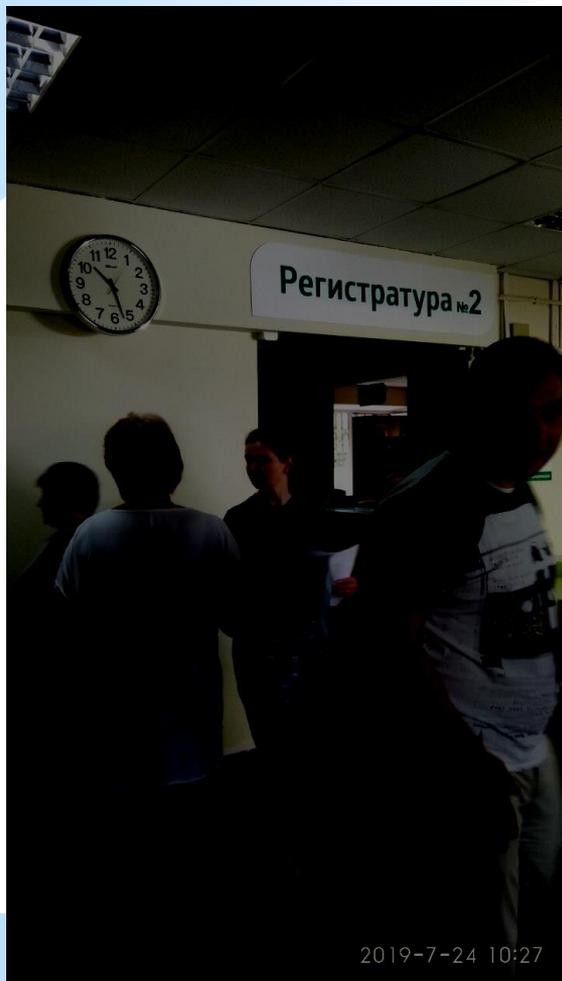
в том числе:

A - ARCHITECTURE (архитектурно-планировочные решения)	33 %
L - LEVELS (уровень навигационной системы)	47 %
I - INFORMATION (передаваемая информация)	63 %
D - DESIGN (дизайн)	56 %
S - SENSITIVITY (основные устройства)	18%

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



Расписание приема врачей педиатров участковых

№ п/п	Ф. И. О. врача	Каб.	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Примечание
1	Иванов Иван Иванович	46	12:15	12:15	12:15	8:15	12:15		
2	Петров Петр Петрович	48	9:15	9:15	12:15	12:15	12:15		
3	Сидоров Сергей Сергеевич	21	9:15	9:15	12:15	12:15	12:15		
4	Кузнецов Алексей Александрович	25	12:15	12:15	12:15	9:15	9:15		
5	Левченко Елена Владимировна	40	12:15	12:15	12:15	12:15	9:15		
6	Морозов Анна Александровна	33	12:15	12:15	12:15	12:15	9:15		
7	Новиков Олег Владимирович	34	12:15	12:15	12:15	12:15	9:15		
8	Осипов Дмитрий Дмитриевич	44	9:15	9:15	12:15	12:15	12:15		
9	Попов Павел Павлович	22	12:15	12:15	12:15	12:15	9:15		
10	Романов Алексей Александрович	32	9:15	9:15	12:15	12:15	9:15		
11	Смирнов Михаил Михайлович	23	9:15	9:15	12:15	12:15	12:15		
12	Тихонов Сергей Сергеевич	14	9:15	9:15	12:15	9:15	12:15		
13	Федотов Алексей Александрович	36	12:15	12:15	12:15	9:15	12:15		
14	Харченко Наталья Николаевна	34	9:15	9:15	12:15	12:15	9:15		
15	Цыганков Евгений Евгеньевич	31	12:15	12:15	12:15	9:15	12:15		
16	Шаров Павел Павлович	22	12:15	12:15	12:15	9:15	12:15		
17	Щербина Елена Владимировна	41	9:15	9:15	9:15	9:15	9:15		
18	Яковлев Алексей Александрович	37	9:15	9:15	9:15	9:15	9:15		
19	Яковлев Алексей Александрович	38	9:15	9:15	9:15	12:15	9:15		
20	Яковлев Алексей Александрович	39	9:15	9:15	9:15	9:15	9:15		

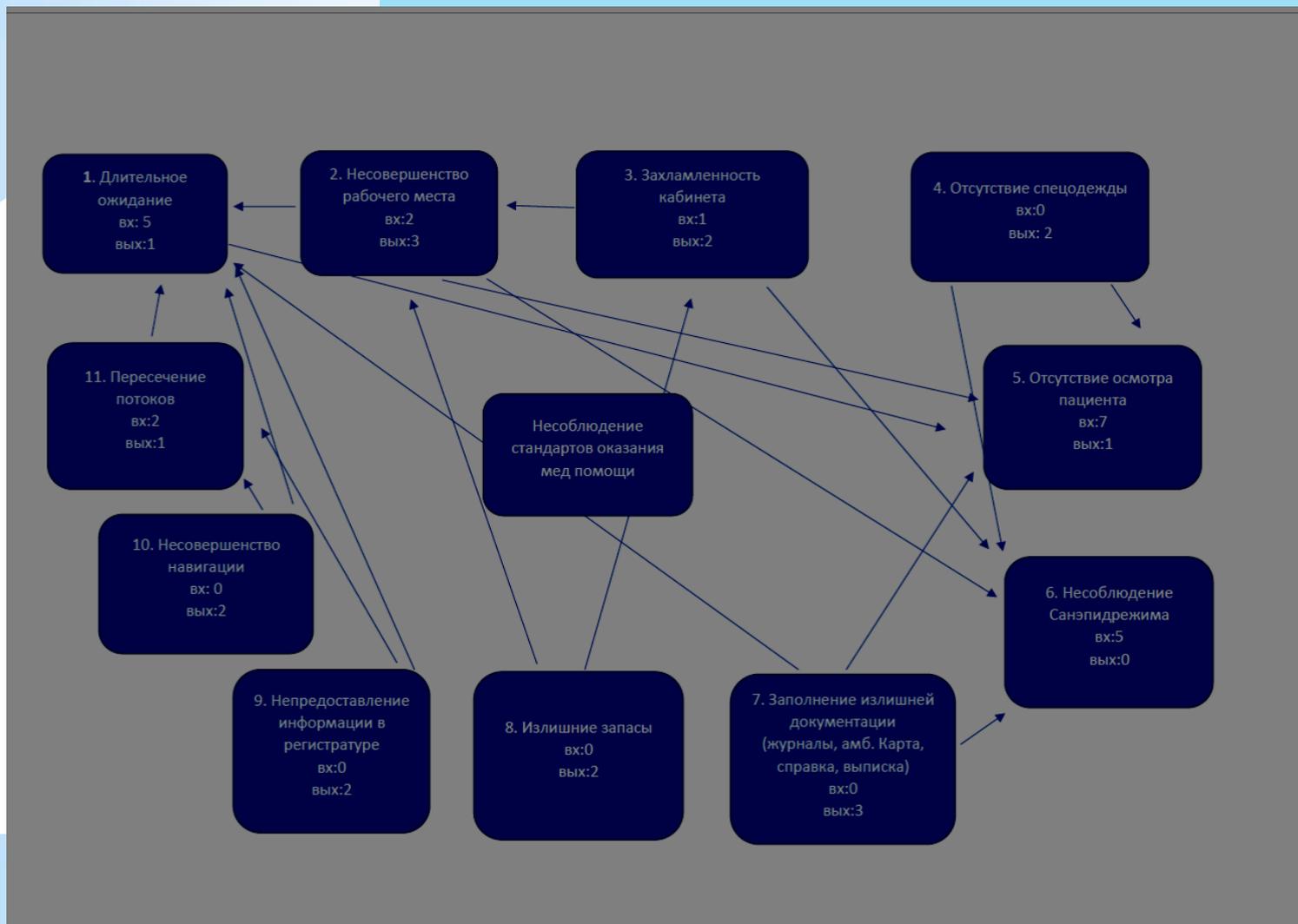
2019-7-24 10:51

Расписание приема врачей узких специалистов

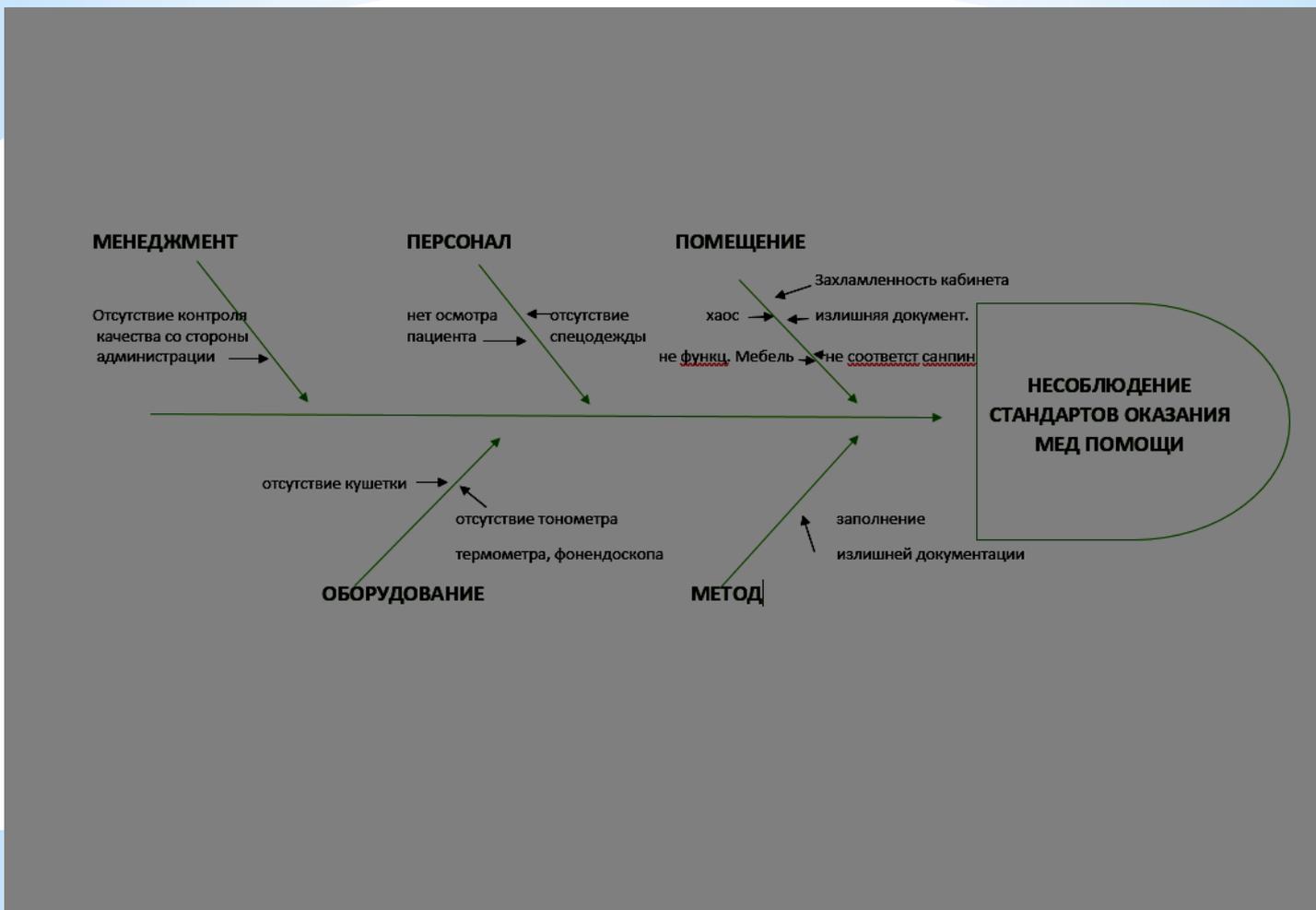
Специальность	Ф. И. О. врача	Каб.	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Примечание
НЕВРОЛОГ	Иванов Иван Иванович	41	9:15	9:15					
НЕВРОЛОГ	Петров Петр Петрович	42	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
КАРДИОЛОГ	Сидоров Сергей Сергеевич	43	9:15	9:15	12:15	12:15	9:15		
УЗИ	Кузнецов Алексей Александрович	44	9:15	12:15	12:15	12:15	9:15		
ХИРУРГ	Левченко Елена Владимировна	45	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ХИРУРГ	Морозов Анна Александровна	46	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Новиков Олег Владимирович	47	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Осипов Дмитрий Дмитриевич	48	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Попов Павел Павлович	49	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Романов Алексей Александрович	50	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Смирнов Михаил Михайлович	51	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Тихонов Сергей Сергеевич	52	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Федотов Алексей Александрович	53	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Харченко Наталья Николаевна	54	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Цыганков Евгений Евгеньевич	55	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Шаров Павел Павлович	56	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Щербина Елена Владимировна	57	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	58	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	59	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	60	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	61	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	62	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	63	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	64	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	65	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	66	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	67	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	68	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	69	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	70	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	71	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	72	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	73	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	74	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	75	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	76	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	77	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	78	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	79	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	80	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	81	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	82	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	83	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	84	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	85	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	86	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	87	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	88	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	89	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	90	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	91	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	92	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	93	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	94	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	95	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	96	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	97	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	98	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	99	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		
ОРТОПЕД	Яковлев Алексей Александрович	100	9:15	12:15	12:15	12:15	12:15		

2019-7-24 10:51

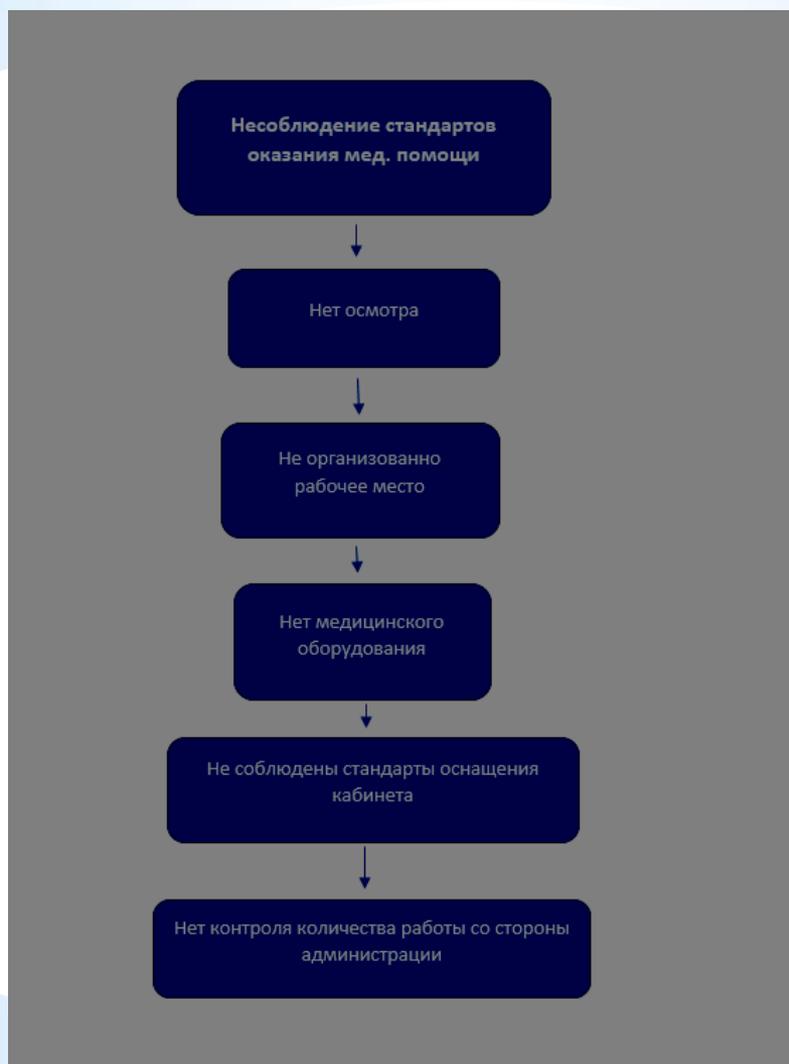
Группировка проблем - граф связей



Выявление причинно-следственных связей проблем (диаграмма Исикавы)



Выявление причинно-следственных связей проблем («5 почему»)





Определение проблемных зон и предложений по улучшению работы

Наименование цели	РЕШЕНИЕ
А) Управление потоками	- Уточнение цели посещения поликлиники в столе справок, для последующей маршрутизации пациента согласно разработанного алгоритма
Б) Качество пространства;	- Внедрить 5с в кабинете - Усовершенствование навигации
В) Управление запасами;	- Обеспечить недельным запасом изделий мед. назначения и прочими расходными материалами;
Г) Стандартизация процессов;	- Разработка алгоритма работы фельдшера в кабинете доврачебного приема Алгоритм маршрутизации пациента в столе справок
Д) Качество МП;	- Соблюдение должностных инструкций
Е) Доступность МП;	- Разделение потоков плановых и внеплановых пациентов;
Ж) Вовлеченность персонала в улучшение	- Вовлечение руководства поликлиники во внедрение Бережливых технологий (Визуальное управление)
З) Формирование систем управления;	Организация контроля качества работы мед. персонала
И) Эффективность использования оборудования;	- Оборудовать кабинет в соответствии со стандартами оснащения



Матрица приоритизации

Высокая эффективность	<ul style="list-style-type: none">- вовлечение администрации поликлиники во внедрение Бережливых технологий (Визуальное управление);- Разработка алгоритма работы фельдшера в кабинете доврачебного приема;- Уточнение цели посещения поликлиники, для последующей маршрутизации пациентов, согласно разработанного алгоритма;- Организация контроля качества работы мед. персонала;- Соблюдение должностных инструкций;- Обеспечить недельным запасом изделиями мед. Назначения и пр. материалами;- Внедрение 5 С в кабинете;- Разделение потоков плановых и внеплановых пациентов.	<ul style="list-style-type: none">- оборудовать кабинет в соответствии со стандартами оснащения;Усовершенствование навигации	
Средняя эффективность			
Низкая эффективность			
	Короткие по времени/низкие по затратам	Средние по времени/средние по затратам	Продолжительные по времени/высокозатратные

Тактический план реализации проекта



Лист Microsoft Excel - Excel

Файл Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид Справка Поиск

Буфер обмена Вставить Вырезать Копировать Формат по образцу

Calibri 11 A^ A^

Ж К Ч Шрифт

Переносить текст Объединить и поместить в центре Выравнивание

Общий Число

Условное форматирование Форматировать как таблицу Обычный Плохой Стили

АК30

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI				
1		Тактический план реализации проекта							Ф.И.О.	Подразделение	Должность																												
2		Проект: Совершенствование работы доврачебного кабинета							Кудрявцева О.В.	Славская ЦГБ	гл. м/с																												
3		Руководитель проекта: Ильичева Елена Сергеевна							Кружкова М.В.	КОКБ	Нач. отд платн услуг																												
4						Рег № _____		Полозкова В.А.	Черняховская ЦРБ	Администратор																													
5						от _____		Болховской Д.В.	КОКБ	Зав. отд																													
6								Елохин В.В.	Светловская ГБ	Гл. врач																													
7								Курева Н.Б.	ОНКД	Ст. м/с																													
8								Мартирусов А.В.	Полесская ЦРБ	Гл. Врач																													
10																																							
11		№ п/п	Содержание работ			Ответственный		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						
14																																							
15		1	Визуальное управление администрацией			Гл. врач																																	
16		2	Разработка алгоритма раб. ср-ра			Нач. мед																																	
17		3	Разработка алгоритма стола спр			Нач. мед																																	
18		4	Организация контроля качества			Зав. отд																																	
19		5	Соблюдение должностных инструкций			Персон.																																	
20		6	Обеспечение мед. запасами			ст. м/с																																	
21		7	Внедрение 5 С в кабинете			Персон.																																	
22		8	Разделение потоков пациентов			Админ.																																	
23		9	Оборудование кабинета			Ст. м/с																																	
24		10	Усовершенств. Навигации			Зав. НХЧ																																	
25																																							
26																																							
27																																							
28																																							
29																																							
30																																							
31																																							
32																																							
33																																							
34																																							
35																																							
36																																							
37																																							
38																																							

Лист1

Готово

Благодарю за внимание!