

**Совершенствование процесса
постановки на учет по беременности
в женской консультации с позиции
бережливого производства.**

27 июля 2019



Команда проекта

Руководитель проекта:

Когут Константин Зиновьевич - заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением ГБУЗ ЦСВМП КО

Участники проекта:

Драй Александр Александрович - заведующий оториноларингологическим отделением ГБУЗ ОКБ КО.

Макарова Людмила Владимировна - заместитель главного врача по КЭР ГБУЗ ИБ КО

Литвиненко Ирина Анатольевна - заведующая приемным отделением ГБУЗ ДОБ

Кодолко Татьяна Леонидовна - главная медицинская сестра ГБУЗ КО ГП №2

Майорская Татьяна Вячеславовна - старшая медицинская сестра отделения анестезиологии реанимации ГБУЗ ОКБ КО.

Супонева Елена Федоровна - администратор ГБУЗ КО ГСП



Анализируемый процесс

Название процесса:

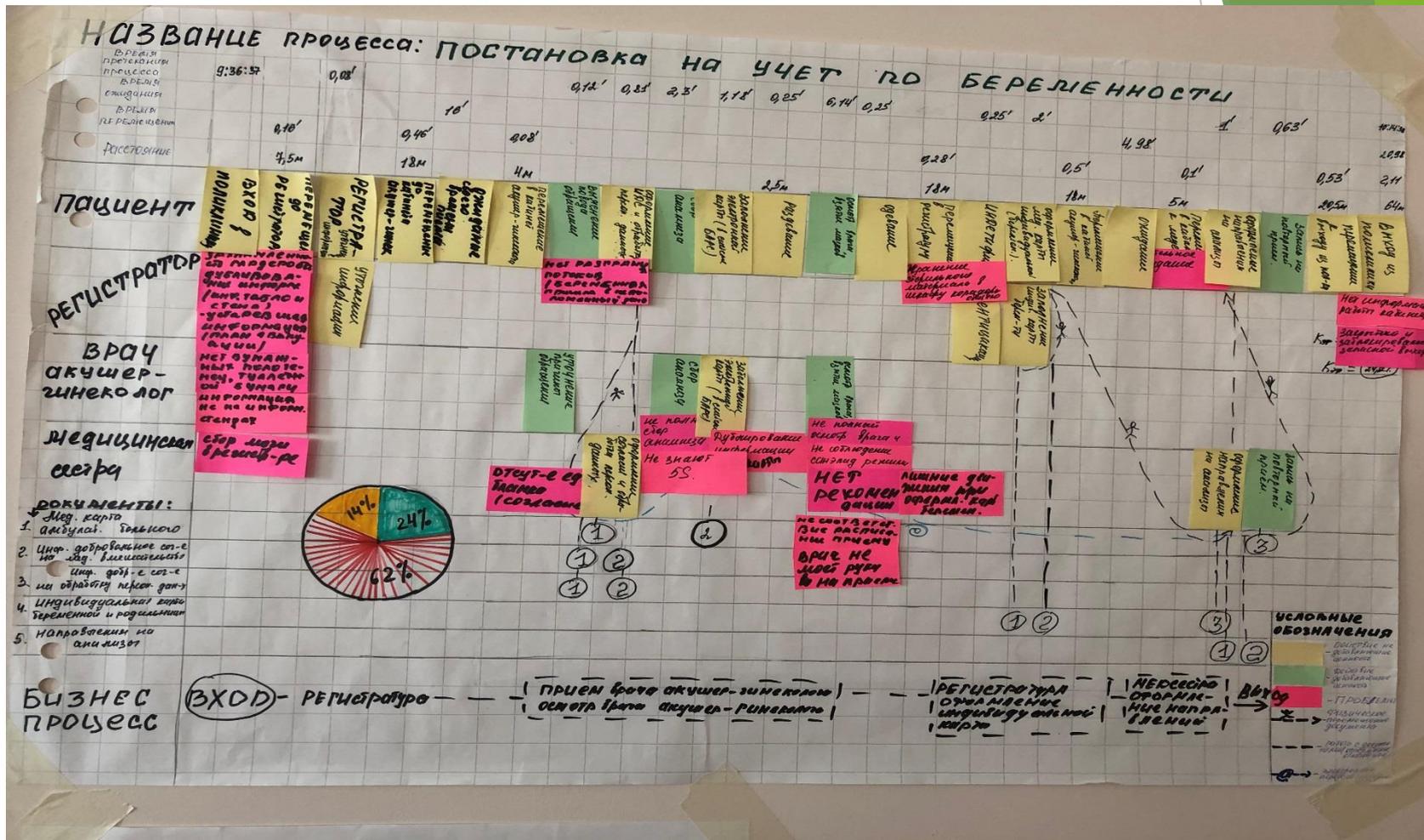
ПОСТАНОВКА НА УЧЕТ ПО БЕРЕМЕННОСТИ.

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

Место анализа: Женская консультация Ленинградского района
Роддома №4



Карта потока создания ценности (текущее состояние)



Параметры карты потока создания ценности текущего состояния



Вход в процесс: вход в поликлинику (09.36)

Выход из процесса: выход из поликлиники (10.14)

Количество участников процесса: 4

Последовательность участников в процессе:

пациент → регистратор → врач-акушер-гинеколог →
Регистратор → медицинская сестра

Количество пациентов, проведенных по процессу: 1

Количество документов в процессе: 5

Количество элементов бизнес-процесса: 6



Параметры карты потока создания ценности текущего состояния

Общее время действий: 14 мин. 55 сек.

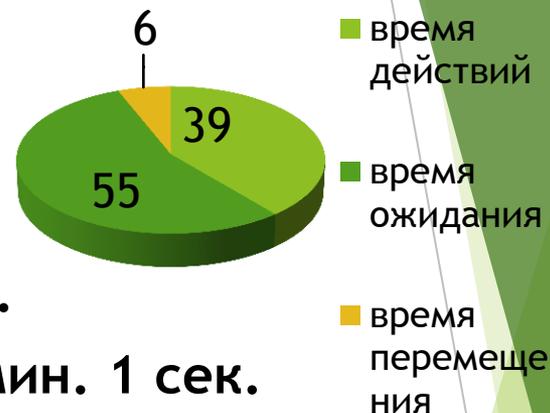
Общее время ценности: 9 мин. 11 сек.

Общее время ожидания: 20 мин. 59 сек.

Общее время перемещения: 2 мин. 7сек.

Общее время протекание процесса: 38 мин. 1 сек.

Расстояние, прошедшее пациентов: 64м.



Коэффициент
эффективности
процесса (общий) = 24%

Диаграмма ценности процесса





Сильные стороны процесса

1. Современный ремонт
2. Открытый тип регистратуры (фронт -офис, администратор, доступная среда)
3. Наличие в холле поликлиники мест комфортного ожидания (мягкое место для сидения, кулер с горячей и холодной водой, одноразовые стаканы, кондиционер, телевизор (монитор) с демонстрацией видеоматериалов профилактической направленности и др.)
4. Информативный стенд с расписанием приема врачей-специалистов
5. Приветливый персонал
6. Наличие навигационной системы
7. Близкое расположение кабинета к выходу и регистратуре



Потери, обнаруженные в процессе

1 ПЕРЕПРОИЗВОДСТВО

Дублирование
медицинской
документации и
информации
стенда

2 ИЗЛИШНИЕ ЗАПАСЫ

Избыточное
количество
канцелярии

3 НЕНУЖНАЯ ТРАНСПОРТИРОВКА

Перемещение ИКБ
пациентом из
регистратуры в
кабинет врача

4 ОЖИДАНИЕ

Ожидание в
очереди.

5 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАБОТКА/ДЕЙСТВИЯ

6 ЛИШНИЕ ДВИЖЕНИЯ

Повторное
посещение
регистратуры для
оформления карты
беременной, лишние
передвижения
персонала по
кабинету.

7 ПЕРЕДЕЛКА/БРАК

Нарушение
санэпидрежима,
неполный осмотр
врача

8 НЕЗАДЕЙСТВОВАННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ СОТРУДНИКОВ

9 ИЗМЕНЧИВОСТЬ

10 ПЕРЕГРУЗКА

11 ТРАНСАКЦИОННЫЕ ИЗДЕРЖКИ

12 НЕДОСТАТОЧНАЯ ЦЕННОСТЬ УСЛУГИ

Недостаточные
рекомендации врача



Потери, обнаруженные в процессе



ИЗЛИШНИЕ ЗАПАСЫ

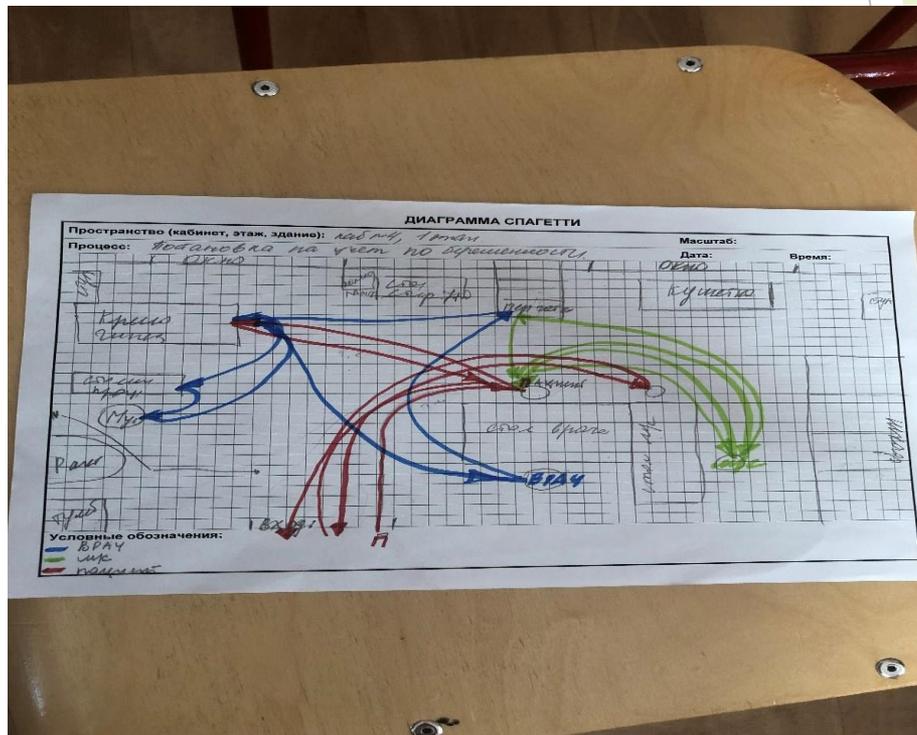
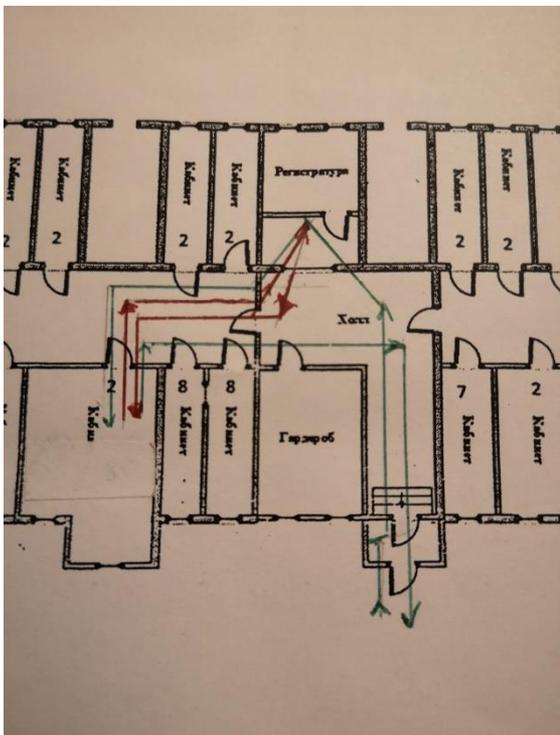




Потери, обнаруженные в процессе



ЛИШНИЕ ДВИЖЕНИЯ





Потери, обнаруженные в процессе



Перedelка/брак





Оценка рабочих пространств по методу 5С

Рабочее пространство: кабинет врача-акушера гинеколога

Общая оценка: 47%

(неудовлетворительный уровень организации рабочего пространства),

в том числе:

1 ШАГ - 54%

2 ШАГ - 66%

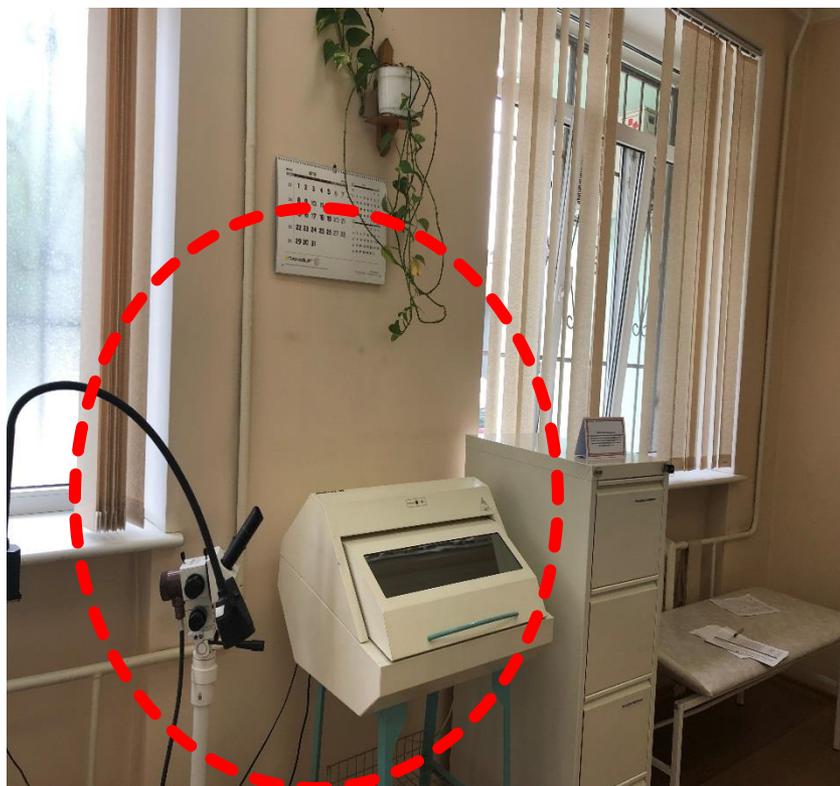
3 ШАГ - 100%

4 ШАГ - 16%

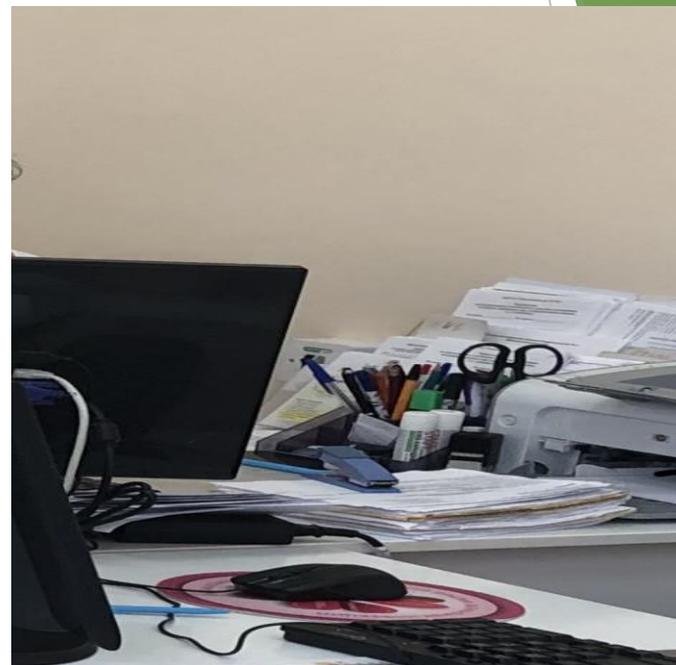
5 ШАГ - 0%



Оценка рабочих пространств по методу 5С



Не используемое оборудование в процессе выполнения трудовой деятельности персоналом

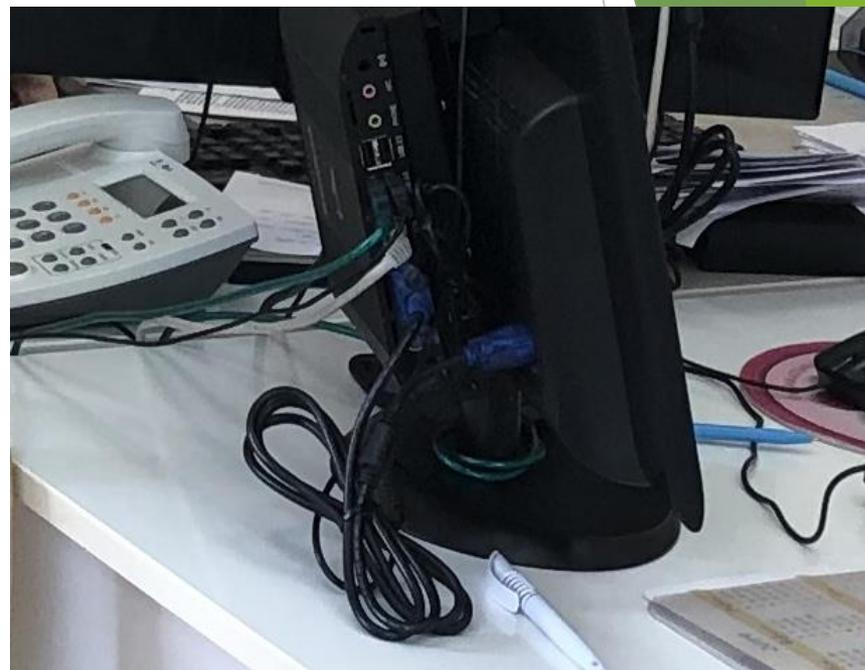


Рабочее место специалиста, канцелярские принадлежности (ручки, карандаши) имеются в количестве, визуально определяемом как избыточное

Оценка рабочих пространств по методу 5С

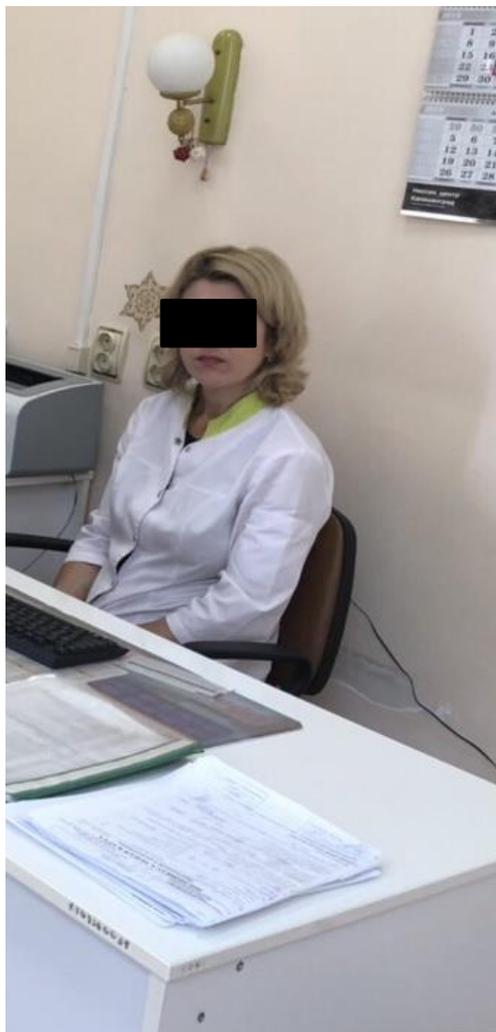


Общее расположение
элементов мебели
и оборудования



Не оптимальные соединяющие
элементы компьютерной
техники

Оценка рабочих пространств по методу 5С



Отсутствие лишних предметов на рабочем месте специалиста, порядок на рабочем месте

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



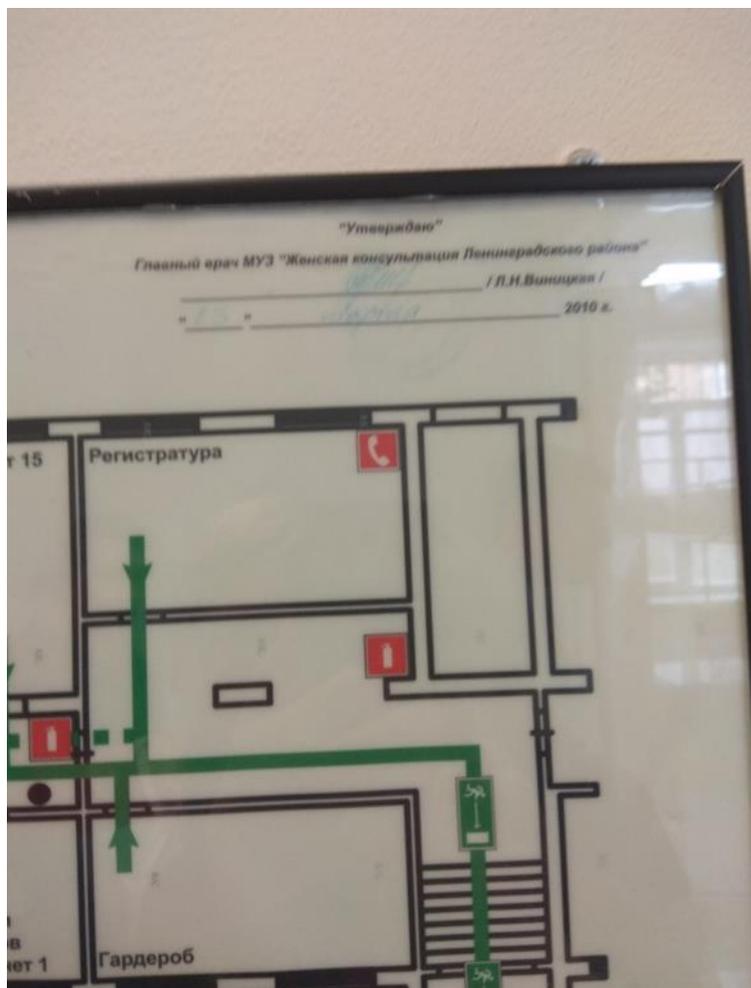
Общая оценка: 59%

(удовлетворительный уровень организации рабочего пространства),

в том числе:

A - ARCHITECTURE (архитектурно-планировочные решения)	58 %
L - LEVELS (уровень навигационной системы)	42 %
I - INFORMATION (передаваемая информация)	100 %
D - DESIGN (дизайн)	94 %
S - SENSITIVITY (основные устройства)	29 %

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



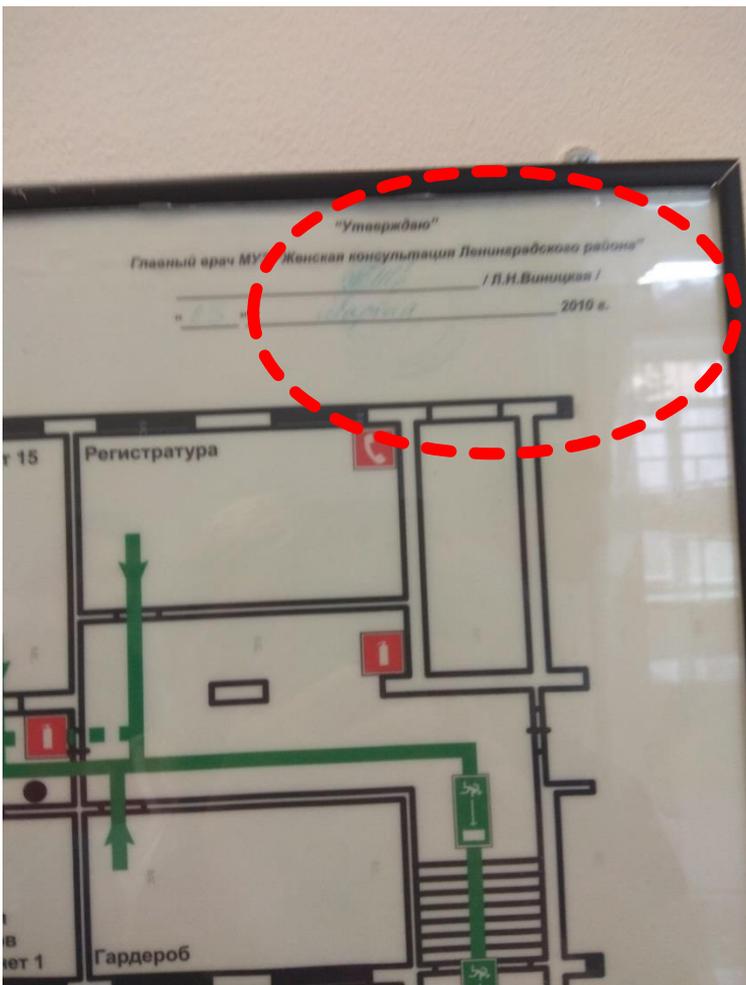
Материал бликующий при
освещении

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



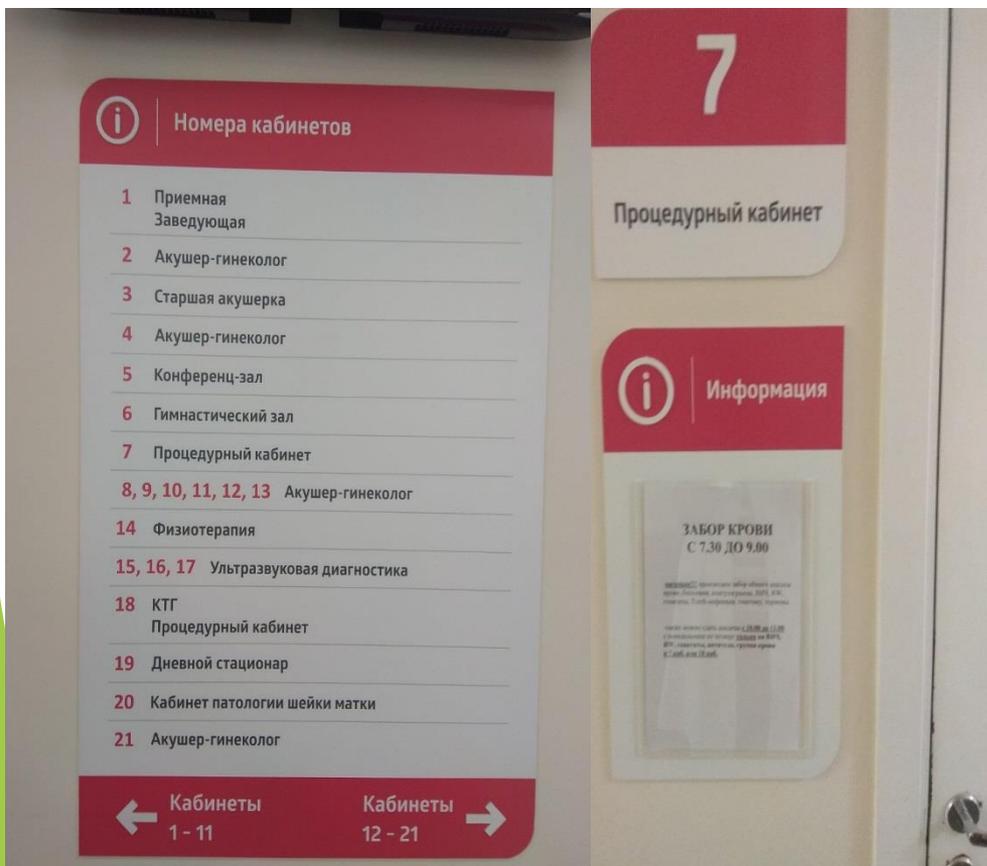
На навигационной системе не проработаны обозначения объектов промежуточного и внешнего уровня

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



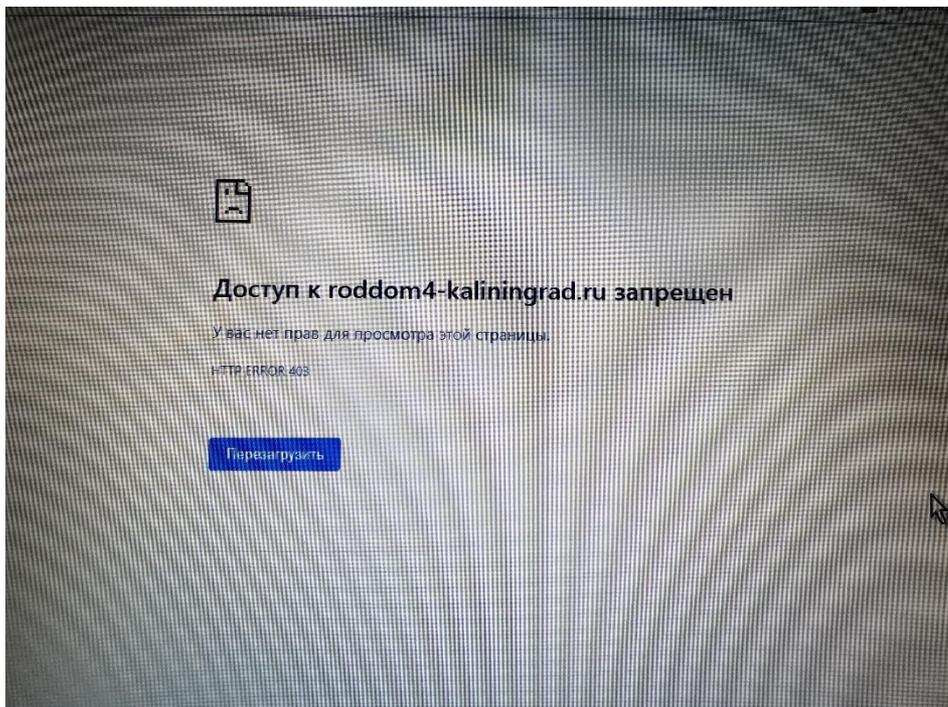
Устаревшая информация на
плане эвакуации

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0



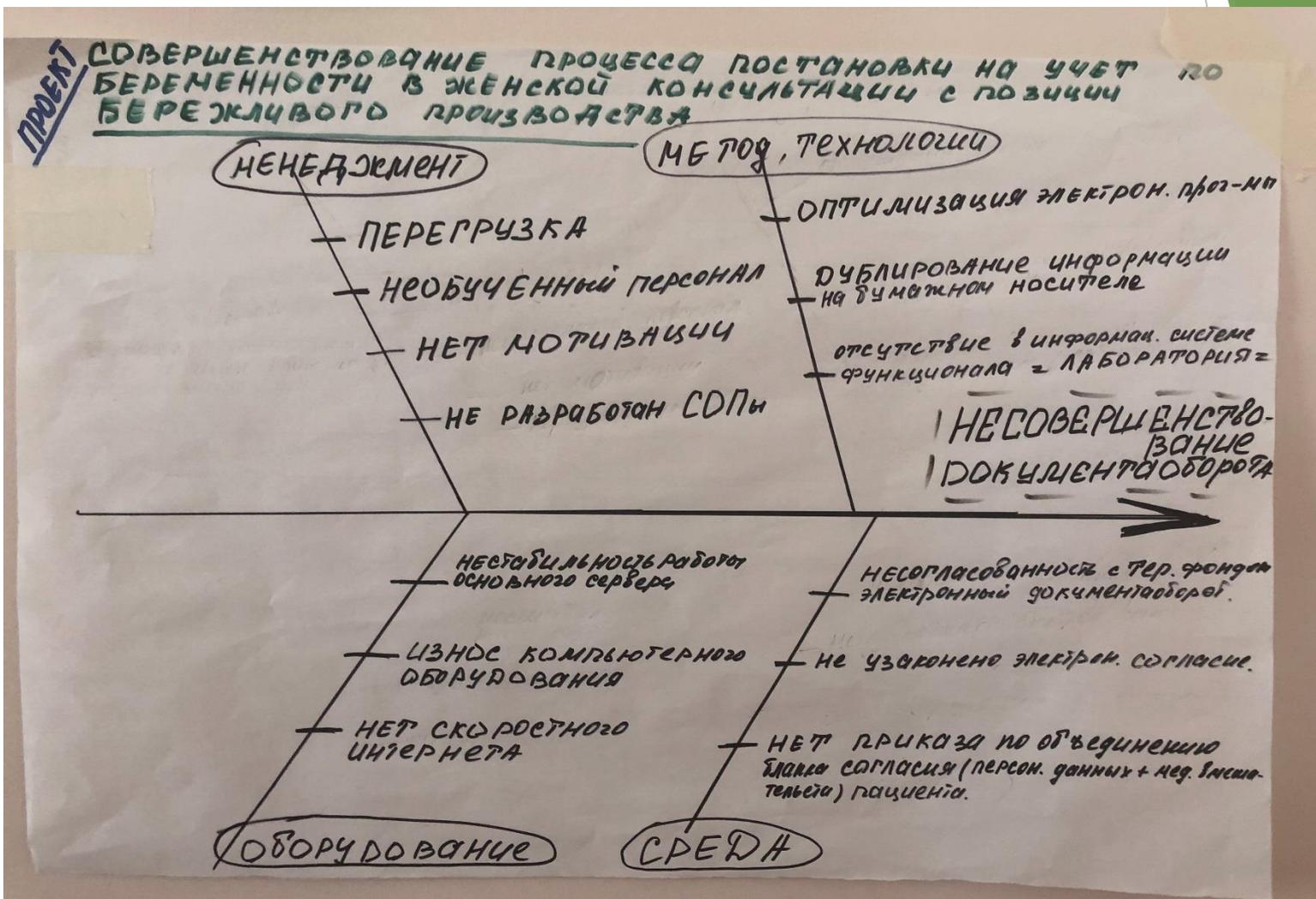
Навигация присутствовала на всей территории организации

Оценка навигационной системы МО по методу ALIDS-1.0

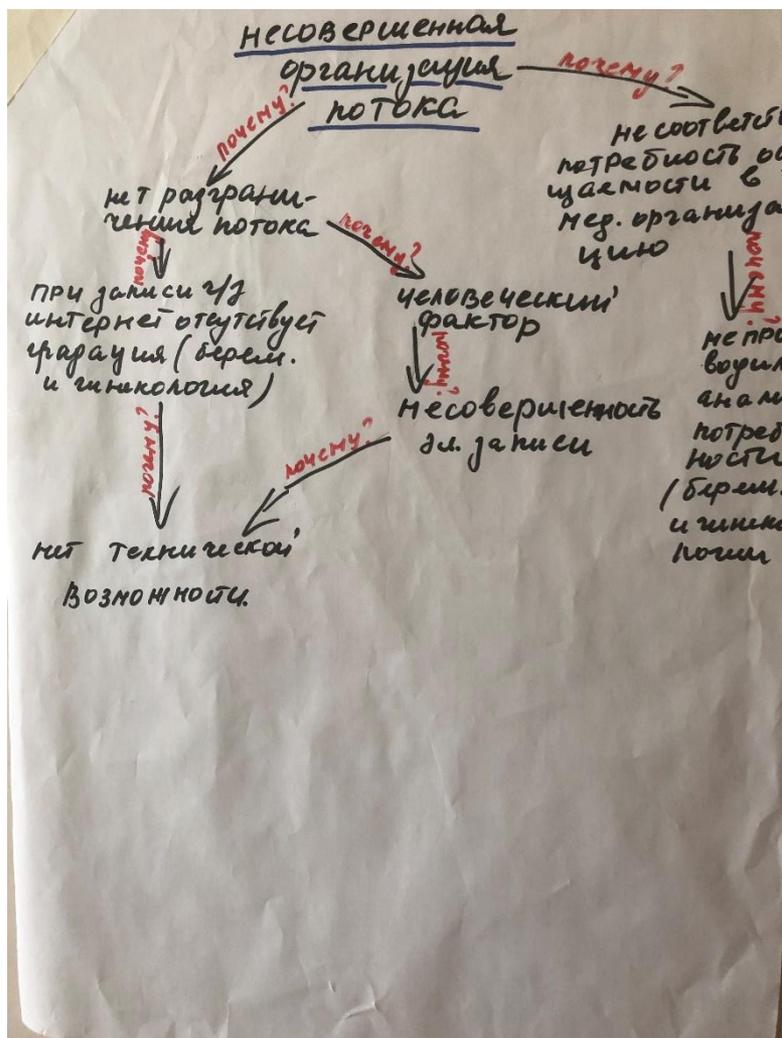


Отсутствие сайта МО

Выявление причинно-следственных связей проблем (диаграмма Исикавы)



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





Цели проекта

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сократить время оформления индивидуальной карты беременной	8,11'	2,33'
Сокращение времени ожидания пациента в очереди	20,98'	13,68'
Организация рабочего пространства медицинского персонала	47%	86%

Определение проблемных зон и предложений по улучшению работы



1. Несовершенный документооборот

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ
А) Дублирование информации о пациенте на электронном и бумажном носителе;	Устранить излишний документооборот на уровне МЗ и ТФОМС
Б) Отсутствие бланка согласия единого образца на медицинское вмешательство, обработки персональных данных и т.п.	Разработка единого бланка согласия пациента

Определение проблемных зон и предложений по улучшению работы



2. Несовершенная организация потока

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ
А) Длительное ожидание пациента в очереди	Разграничения потоков пациентов
Б) Лишние движения при оформлении индивидуальной карты беременной	Изменить функциональные обязанности сотрудников при оформлении мед. документации
В) Не соответствует расписание приёму	Привести в соответствие прием пациентов с фактическим расписанием

Определение проблемных зон и предложений по улучшению работы



3. Несовершенная навигация

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ
А) Устаревшая информация навигации	<ul style="list-style-type: none">- Актуализировать информацию на информационных стендах- Назначить ответственного сотрудника за соблюдением актуальности информации
Б) Закрытый и заблокированный запасной выход	Соблюдать требования пожарной безопасности



Матрица приоритизации

Высокая эффективность	Внедрение системы 5 S Разработать СОП: при постановке на учет по беременности Сан-эпид. режиму Организация контроля за потоками пациентов Изменить функциональные обязанности сотрудников при оформлении мед. документации		Устранить излишний документооборот Разработка единого бланка согласия пациента
Средняя эффективность	Внедрение системы контроля за выполнением СОП	Мотивация персонала нововведений	
Низкая эффективность		Усовершенствование навигационной системы Стандартизация стендов	
	Короткие по времени / низкие по затратам	Средние по времени / средние по затратам	Продолжительные по времени / высокозатратные



Параметры карты потока создания ценности целевого состояния

Общее время действий: 14 мин. 55 сек.

Общее время ценности: 9 мин. 11 сек.

Общее время ожидания: 20 мин. 59 сек → 13 мин. 41 сек.

Общее время перемещения: 2 мин. 7 сек. → 1 мин. 14 сек.

Общее время протекание процесса: 38 мин. 1 сек. → 29 мин. 50 сек.

Расстояние, прошедшее пациентов: 64 → 41 м.



Коэффициент
эффективности = 31% (24)
процесса (общий)

Благодарим за внимание!