

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Нижегородской области  
«Вознесенская центральная районная больница»



**ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ  
«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»**

Главный врач Тимонина Татьяна Борисовна

# Нормативное регулирование проекта на уровне медицинской организации

Приказ от 02.07.2018 г. № 51/1 «О создании проектного офиса по реализации приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ»»  
Приказ от 02.07.2018 г. № 51/2 «О закреплении членов рабочей группы за проектами»

Тактический план и планы мероприятий реализации проектов

Дорожная карта в рамках реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

Прочие нормативные документы

# Обучение в рамках проекта

№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение от общего числа сотрудников %	
				Количество	% *
1	27.06.2018-28.06.2018	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижний Новгород»	Врачи	1	20
2	27.06.2018-28.06.2018	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижний Новгород»	Средний мед. персонал	1	100
3	14.08.2018	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №39 Советского района города Нижнего Новгорода»	Врачи	1	20
4	27.06.2018-28.06.2018	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №39 Советского района города Нижнего Новгорода»	Средний мед. персонал	1	100
5	27.06.2018-28.06.2018	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №39 Советского района города Нижнего Новгорода»	Системный администратор	1	100

\*процент от числа сотрудников мед. организаций, участвующих в реализации приоритетного проекта по соответствующим категориям персонала

# Рабочая группа по реализации проекта в МО

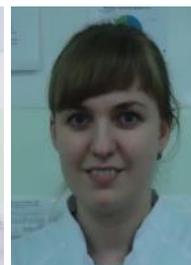
Приказ главного врача от 02.07.2018 г. № 152  
«О создании проектного офиса...»

Руководитель рабочей группы

- Тимонина Татьяна Борисовна

Члены рабочей группы

- Шумленко А.В.
- Тимонина Н.А.
- Седякина Н.Ю.
- Колотухина О.И.
- Кузовкова Е.А.
- Подставнягина Н.А.
- Белова Т.А.
- Малыгина И.В.
- Степанова И.А.
- Кабаев В.М.
- Галихин Ю.П.



# Перечень основных проблем

## Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

- большое количество дублирующей медицинской документации в бумажном виде;
- несовершенство медицинской информационной системы;
- неравномерная загрузка персонала;
- недостаток персональных компьютеров;
- недостаточное взаимодействие структурных подразделений;
- потеря амбулаторных карт, результатов анализов;
- неудобное рабочее место.

## Основные проблемы, обозначенные пациентами

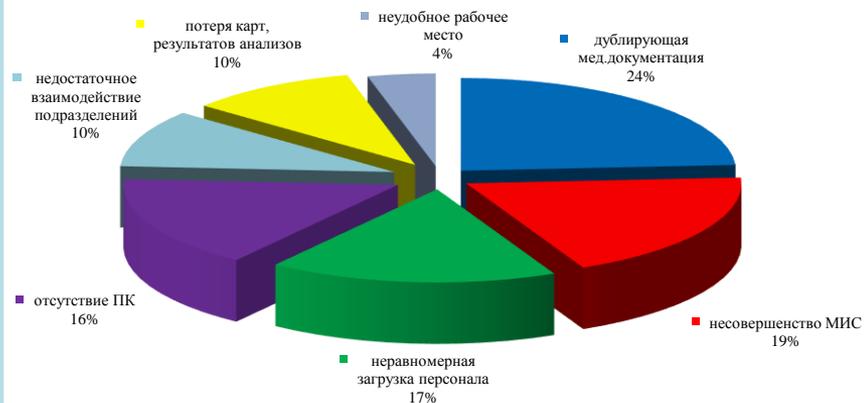
- длительное ожидание в очереди в регистратуру;
- частая потеря амбулаторных карт;
- большие очереди у кабинетов врачей, процедурного кабинета;
- неудобный процесс прохождения диспансеризации;
- сложно записаться на прием к врачу;
- трудно дозвониться до регистратуры;
- отсутствие комфортных условий для пациентов в холлах поликлиники.

# Сводный анализ проблем

## Предложения по улучшению организации оказания медицинской помощи в поликлинике (указаны при анкетировании пациентов)

В июле 2018 года	В декабре 2018 года
1. Увеличить количество и специальности узких врачей	Предложений в анкетах не вынесено
2. Заменить телефон в регистратуре на call-центр	
3. Сделать навигацию	
4. Увеличить время приема врача на пациента	
5. Создать «доступную среду» для маломобильных граждан	
6. Приобрести диагностическое медицинское оборудование для сокращения времени постановки диагноза	
7. Организовать парковку для пациентов.	

### Проблемы, обозначенные сотрудниками



### Проблемы, обозначенные пациентами



# Сводный анализ проектов, реализуемых в медицинской организации

## Выбранные проекты

- *Оптимизация работы регистратуры*
- *Оптимизация работы УЗИ кабинета*
- *Оптимизация проведения профосмотров*
- *Оптимизация процесса работы врача-педиатра участкового*
- *Оптимизация и информатизация поликлиники*
- *Улучшение условий пребывания в детской поликлинике*

# Определение основных показателей проекта

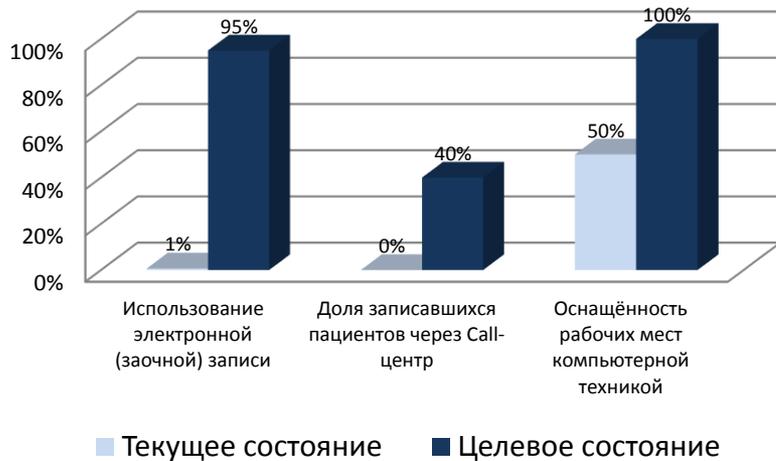
(текущие и целевые)

№ п/п	Показатель	Текущее состояние	Целевое состояние
1	Средняя длина очереди на приём к педиатру	15 человек	1 человек
2	Время ожидания у кабинетов	120 мин	12 мин
3	Время ожидания в регистратуре	53 мин	3 мин
4	Время оформления мед. документации	10 мин	3 мин
5	Использование электронной (заочной) записи	0,68 %	95 %
6	Доля записавшихся пациентов через Call-центр	0 %	40 %
7	Время прохождения профилактических медосмотров	7 дней	1 день
8	Длительность мед. осмотра с проведением УЗИ	3 дня	1 день
9	Оснащённость рабочих мест компьютерной техникой	50 %	100 %

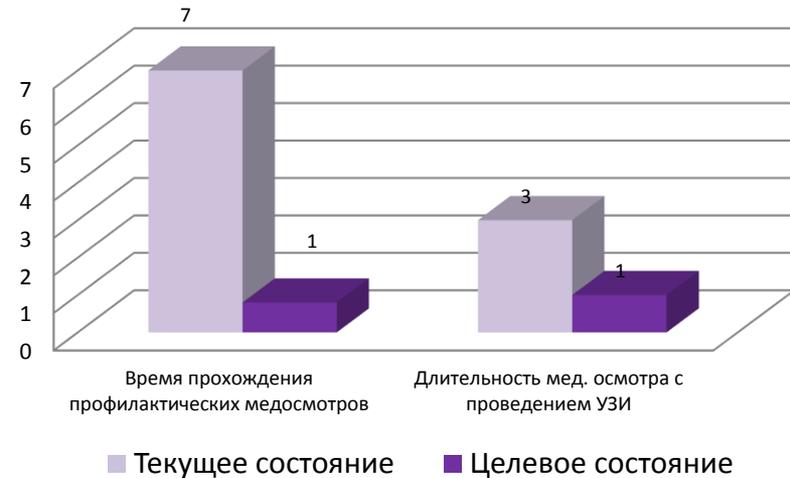
# Определение основных показателей проекта

(текущие и целевые)

### Показатели в процентах



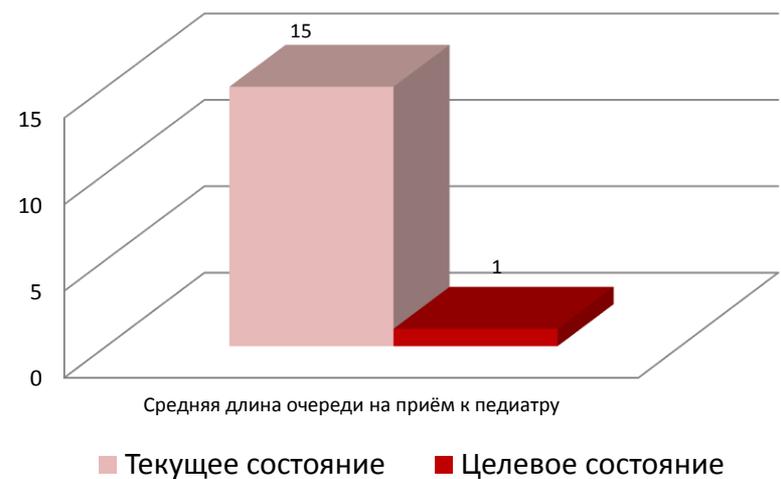
### Показатели в днях



### Показатели в минутах



### Показатели в количестве человек



# Проект № 1 «Оптимизация работы регистратуры» ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Длительный процесс оформления записи к врачу администратором регистратуры (время ожидания – мах 15 минут)	Оформление записи к врачу администратором регистратуры	Разделение функционала администраторов на: - администратора регистратуры (оформление записи к врачу «день в день», предварительной записи); - администратора картохранилища (подбор карты при предварительной записи и при обращении «день в день»); - администратора Call-центра (запись к врачу, прием вызовов на дом, напоминание пациентам о записи).	Сокращение времени оформления с 15 минут до 5 минут (снижено в 3 раза от исходного)
Большие очереди в регистратуру – до 12 человек (мак время ожидания –30 минут).	Процесс записи к врачу через регистратуру	Организация предварительной записи к врачу и на диагностические исследования. Организация регистратуры по типу «ресепшен», разделение потоков здоровых и больных на диагностические процедуры.	Время ожидания – мах 30 минут. Очередь к администратору – мах 1 чел.

# Проект № 1 «Оптимизация работы регистратуры» ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ» (продолжение)

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Перегруженность телефонной линии. Отсутствие call-центра. Длительное время ожидания ответа оператора при вызове врача на дом и записи на приём.	Процесс записи к врачу через call-центр	Создание call-центра. Выделение ставки администратора для работы на call-центре	Доля пациентов, записавшихся через call-центр – 35 %. Повышение доступности вызовов.
Доля пациентов, записывающихся к врачу через интернет, в том числе сайт поликлиники, составляет 5%.	Процесс записи к врачу через интернет	Размещение наглядной информации о записи через интернет на информационных стойках. Раздача буклетов на приеме у лечащего врача.	Увеличение доли пациентов, записавшихся через интернет, до 30 %.
Отсутствие комфортных условий пребывания пациента в холле регистратуры.	Процесс ожидания пациентов в поликлинике	Проведение ремонта в зоне регистратуры. Проведение ремонта холла 1го этажа поликлиники с оснащением удобной мебелью Размещение навигации и маршрутизации в поликлинике.	Быстрый поиск необходимого кабинета пациентом. Получение необходимой информации, минуя регистратуру. Комфортные условия пребывания пациентов

# Проект №1 «Оптимизация работы регистратуры» ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ» «было-стало»

**БЫЛО**



**СТАЛО**



## Проект № 2 «Улучшение комфортных условий пребывания пациентов в детской поликлинике»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	<b>ИТОГИ</b> (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Ветхое состояние входной группы.	Процесс проникновения в детскую поликлинику.	Замена входных косяков и дверей. Ремонт лестницы.	Приведение входной группы в надлежащее состояние.
Ожидание очереди на приём к педиатру в некомфортных условиях.	Процесс улучшения условий ожидания.	Приобретение эргономичной мебели.	Создание комфортных условий.
Слабая визуализация.	Процесс создания визуализации.	Размещение стендов и табличек. Организация игровой зоны для детей.	Размещение стендов и табличек. Организация игровой зоны для детей.

## Проект № 2 «Улучшение комфортных условий пребывания пациентов в детской поликлинике» (продолжение)

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Отсутствие «зоны кормления ребёнка».	Процесс создания «зоны кормления ребёнка»	Выделение подходящего помещения. Оснащение её всем необходимым.	Наличие «зоны кормления ребёнка».

# Проект № 2 «Улучшение комфортных условий пребывания пациентов в детской поликлинике»

«было-стало»

БЫЛО



СТАЛО



# Проект № 3 «Оптимизация процесса работы врача-педиатра участкового»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Наличие очередей на приём к врачам-педиатрам	Прием врача-педиатра	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Организация предварительной записи к врачу и на диагностические исследования.</li> <li>○ Разделение потоков пациентов (больных и здоровых).</li> <li>○ Организация кабинета неотложной помощи.</li> </ul>	Сокращение очереди на приём к врачу педиатру до 1-го человека. При предварительной записи пациент, не заходя в регистратуру, направляется к врачу либо в диагностические кабинеты.
Неравномерная нагрузка медицинского персонала	Прием врача-педиатра	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Организация предварительной записи к врачу и на диагностические исследования.</li> </ul>	95% пациентов принимаются по предварительной записи. % неформального потока сократился до 5%.

# Проект № 3 «Оптимизация процесса работы врача-педиатра участкового» (продолжение)

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Низкая информатизация рабочих мест медицинского персонала	Процесс оформления медицинской документации	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Приобретение персональных компьютеров.</li><li>○ Внедрение РМИС</li><li>○ Внедрение системы 5S</li></ul>	Доступ каждого мед. работника к РМИС. Уменьшение времени оформления медицинской документации с 8 до 3,5 минут (в 2,3 раза). Увеличение времени на осмотр пациента с 7 до 11,5 минут (в 1,6 раза)

# Проект №3 «Оптимизация процесса работы врача-педиатра участкового»

## «было-стало»

**БЫЛО**



**СТАЛО**



# Проект № 4 «Оптимизация и информатизация работы поликлиники»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Длительное время оказания медицинской услуги	Процесс оптимизации работы детской поликлиники	1.1 Обучение мед. персонала пользованию персональным компьютером. 1.2 Рационализация рабочего времени мед. персонала. 1.3 Внедрение системы 5s. 1.4 Организация call-центра.	Сокращение времени оформления в регистратуре до 180 секунд. При предварительной записи пациент, не заходя в регистратуру, направляется к врачу либо в диагностические кабинеты.
Бумажный документооборот	Процесс перехода на электронную организацию работы	Организация электронного документооборота: – обеспечение мед. работников ПК и оргтехникой – приобретение электронных подписей – обеспечение доступа рабочих мест к сети Интернет – оформление 100% протоколов осмотров врачей в РМИС.	Увеличение доли пациентов по предварительной записи до 95%

# Проект № 4 «Оптимизация и информатизация работы поликлиники» «было-стало»

**БЫЛО**

**СТАЛО**



# Проект № 5 «Оптимизация работы УЗИ кабинета»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Проведение УЗИ детям по записи одним врачом в течение двух недель после медицинского осмотра	Процесс проведения УЗИ	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Организация кабинета УЗИ в детской поликлинике.</li><li>○ Смена расписания и графика работы врачей УЗИ в день медицинских осмотров.</li></ul>	Проведение УЗИ детям в день медицинского осмотра.
Оформление журнала и протокола УЗИ врачом вручную	Процесс оформления медицинской документации	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Заполнение электронной карты больного</li><li>○ Приобретение ПК, внедрение РМИС</li></ul>	Сокращение времени оформления медицинской документации врачом УЗИ.

# Проект № 5 «Оптимизация работы УЗИ кабинета» «было-стало»

**БЫЛО**

**СТАЛО**



# Проект № 6 «Оптимизация работы профилактических медосмотров»

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Длительное ожидание в очереди у кабинета.	Процесс оформления медицинской документации при диспансеризации	Введение электронной записи. Приобретение программного обеспечения для оформления медицинской документации при проведении диспансеризации.	Сокращение времени оформления медицинской документации при проведении профилактических медосмотров. Увеличение пропускной способности.
Длительное прохождение диспансеризации: 1 этапа от 3 до 7 дней (3-4 визита, кабинеты расположены на разных этажах здания с 1 до 2 этажа, дальнейшее расстояние - 190 метров.	Процесс прохождения диспансеризации	Проведение ремонта помещений. Перенос кабинетов в одно крыло здания. Приобретение оборудования в отделение медицинской профилактики.	

# Проект № 6 «Оптимизация работы профилактических медосмотров» (продолжение)

ПРОБЛЕМА	ПРОЦЕССЫ	МЕРОПРИЯТИЯ	ИТОГИ (отобразить достижение целевых показателей, или указать причину не выполнения или переноса по срокам того или иного мероприятия)
Пересечение потоков здоровых и больных пациентов (при анкетировании, оформлении направлений на исследования в кабинете участкового врача-терапевта).	Процесс планирования и прохождения диспансеризации и	Направление пациентов в отделение медицинской профилактики из регистратуры, от врача по предварительной записи. Перенос кабинетов отделения в одно крыло.	Сокращение времени протекания процесса прохождения медицинского осмотра до 1 дня.
Отсутствие электронного документооборота	Процесс оформления медицинской документации при диспансеризации и	Оснащение отделения мед. профилактики персональными компьютерами. Внесение сведений о диспансеризации в электронную карту пациента	
Нерациональное расположение оборудования в отделении медицинской профилактики	Организация рабочего места медперсонала отделения профилактики	Организация обучения персонала системе 5 С . Организация работы персонала по системе 5 С.	

# Проект № 6 «Оптимизация работы профилактических медосмотров» «было-стало»

**БЫЛО**



**СТАЛО**



# Промежуточные итоги

**в 13,5 раз**  
(с 6% до 81%)

**в 1,6 раз**  
(с 62,5% до 100%)

**в 1,64 раза**  
(с 47% до 77%)

**в 1,6 раза**  
(с 5 шт. до 8 шт.)

**в 4 раза**  
(с 20% до 80%)

**в 4,75 раза**  
(с 20% до 95%)

**1**

Доля пациентов пришедших по предварительной записи

**2**

Доля персонала, владеющего навыками работы с компьютером

**3**

Доля приёма педиатра, не связанного с документированием

**4**

Количество автоматизированных рабочих мест

**5**

Удовлетворённость пациентов детской поликлиникой

**6**

Доля прошедших профосмотр за один день

# Информатизация ( по итогу на отчетную дату)

## 1. Программные продукты

- РМИС

## 2. Используемые модули РМИС

- *Паспорт медицинской организации*

- ✓ штатное расписание
- ✓ сотрудники
- ✓ подразделения

- *Клиника*

- ✓ случаи
- ✓ посещения
- ✓ направления
- ✓ журнал госпитализаций

- *Картотека видов услуг*

- *Управление предварительной записью*

- *Управление расписанием*

## 3. Количество рабочих мест - 6

## 4. Количество автоматизированных рабочих мест - 6

## 5. Проблемы связанные с работой РМИС

- Медленный отклик портала при работе в наиболее нагруженные часы
- Частые «вылеты» и системные ошибки со стороны сервера

# О деятельности ТФОМС при реализации проектов

СМО анкетировали пациентов по вопросам удовлетворенности, доступности, качества и информированности при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

<b>Критерий</b>	<b>Июль 2018</b>	<b>Декабрь 2018</b>
Удовлетворенность организацией прохождения профосмотра	50%	84%
Удовлетворённость временем пребывания в детской поликлинике	72%	98%
Удовлетворенность отношением участкового врача	80%	100%
Удовлетворённость работой регистратуры	42%	78%

# Проблемы при реализации проектов

На уровне Минздрава РФ:



На уровне Минздрава НО:

- несовершенство имеющейся медицинской информационной системы
- отсутствие системы интеграции между имеющимися информационными системами
- дефицит организаций, владеющих методикой эффективного обучения бережливым технологиям, отсутствие центра обучения практическому применению принципов и инструментов бережливого производства

На уровне медицинской организации:

- низкая готовность персонала и пациентов к переходу на новую модель поликлиники
- недостаточная информированность о принципах бережливого производства сотрудников и пациентов
- низкая компьютерная грамотность персонала

# Предложения по реализации проекта на будущее

- доработка модулей РМИС
- интеграция между имеющимися медицинскими информационными системами
- создание центров компетенций бережливых технологий
- повышение информированности сотрудников и пациентов о принципах бережливого производства
- повышение компьютерной грамотности персонала

# Стратегия развития МО в рамках проекта

- Оптимизация оказания неотложной помощи в поликлинике и на дому

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**