

# От «Бережливой поликлиники» к «Новой модели» Непрерывное совершенствование

ГБУЗ СО «ГП № 4 город Нижний Тагил»  
главный врач Климова Ж.С.



# Два здания поликлиники



# Об учреждении

## 2018 год

### Обслуживает:



86 194 чел.



30 тысяч чел.

### Всего сотрудников: 365 чел.



Врачей – 62 чел.



Средний персонал  
– 183 чел.

### Структура :



ул. Новострой, 24  
ул. Дружинина, 53



два дневных  
стационара 50  
коек

### Районы обслуживания:



часть Ленинского  
района, Красный  
камень, ГГМ, Кушва

### Работа поликлиники:



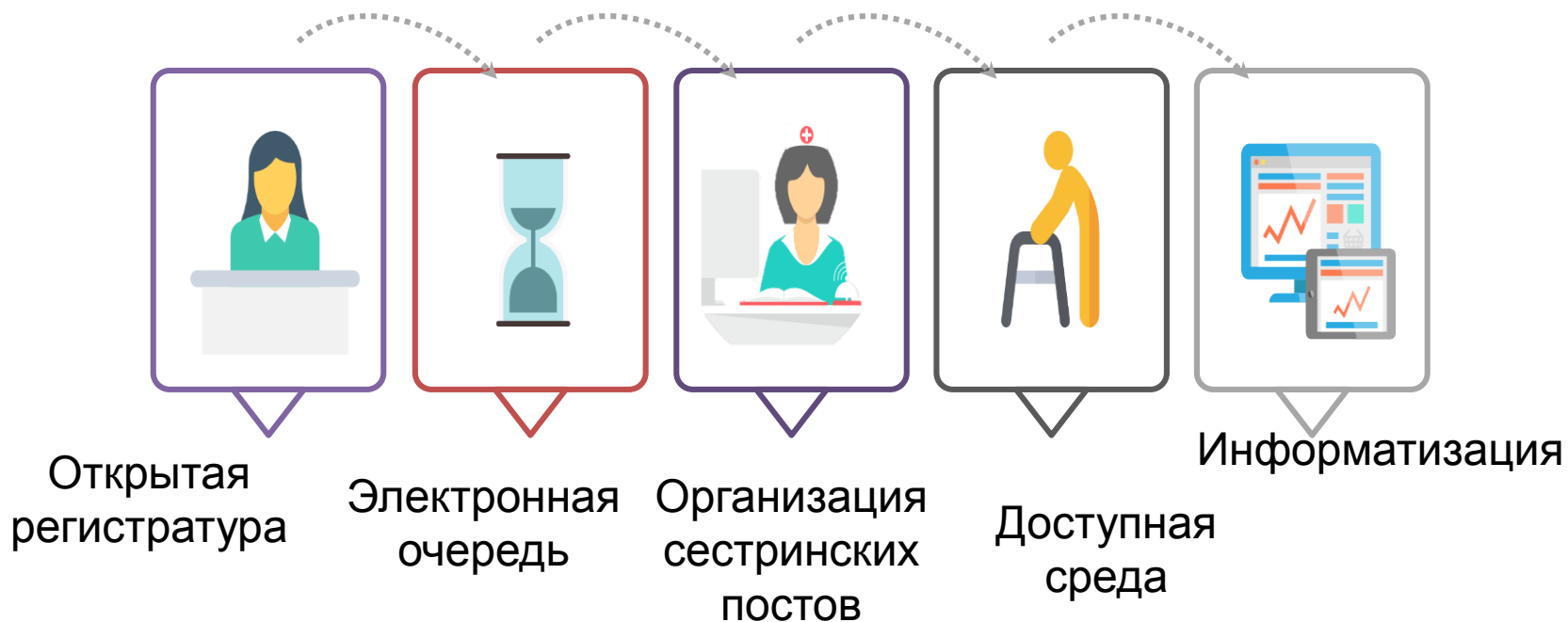
до 20.00



# Нормативная база

- Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 07.10.2014 г. № 1276-п «О регламенте организации работы регистратуры амбулаторно-поликлинического подразделения государственной медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь населению»;
- Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.08.2017 г. № 1385-п «О тиражировании пилотного проекта «Бережливая поликлиника» в медицинских организациях Свердловской области;
- Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 08.08.2018 № 1340 –п «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь на территории Свердловской области

# ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ: БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА



# Холл первого этажа до вхождения в «Бережливое производство»



# В «Бережливую поликлинику» через информационные технологии



## Холл первого этажа



КРАСНЫЙ КАМЕНЬ



11

**Право на бесплатное оказание медицинской помощи имеют:**

- инвалиды, участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- лица, подвергшиеся воздействию радиации;
- Герои Советского Союза, Российской Федерации, Герои труда и другие лица;
- лица, подвергшиеся воздействию радиации;
- граждане, имеющие заболевания туберкулезом;
- граждане 1 и 2 группы инвалидности.

Вас обслуживает  
медицинский регистратор

ПОЛУХИНА  
ОЛЕСЯ ВЛАДИМИРОВНА

Циолковского

Пархоменко



# ДЕЖУРНЫЙ АДМИНИСТРАТОР

ДЕНЬ НЕДЕЛИ    Ф.И.О. КАБИНЕТ ЧАСЫ ПРИЕМА

## ПОНЕДЕЛЬНИК

Главный врач  
Климова Жанна Сергеевна    417    15:00 - 17:00

Зав. отделением  
Лебедева Татьяна Владимировна    109    8:30 - 17:00

## ВТОРНИК

Зам. главного врача  
Худенкова Ирина Александровна    522    8:00 - 17:00

## СРЕДА

Заведующая терапевтическим  
отделением № 3  
Соснина Людмила Николаевна    219    8:00 - 17:00

## ЧЕТВЕРГ

Зам. главного врача  
Глухова Ольга Валентиновна    420    8:00 - 17:00

## ПЯТНИЦА

Заведующая терапевтическим  
отделением № 2  
Яким Лилия Николаевна    219    8:00 - 17:00

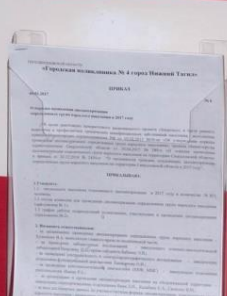
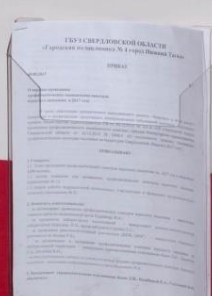
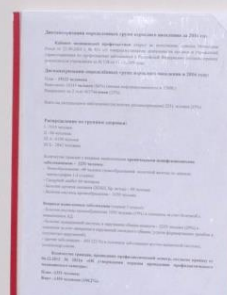
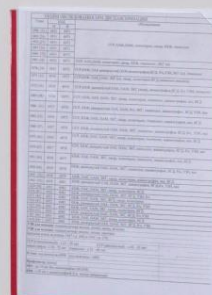
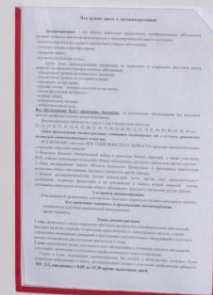
Вм

# ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ



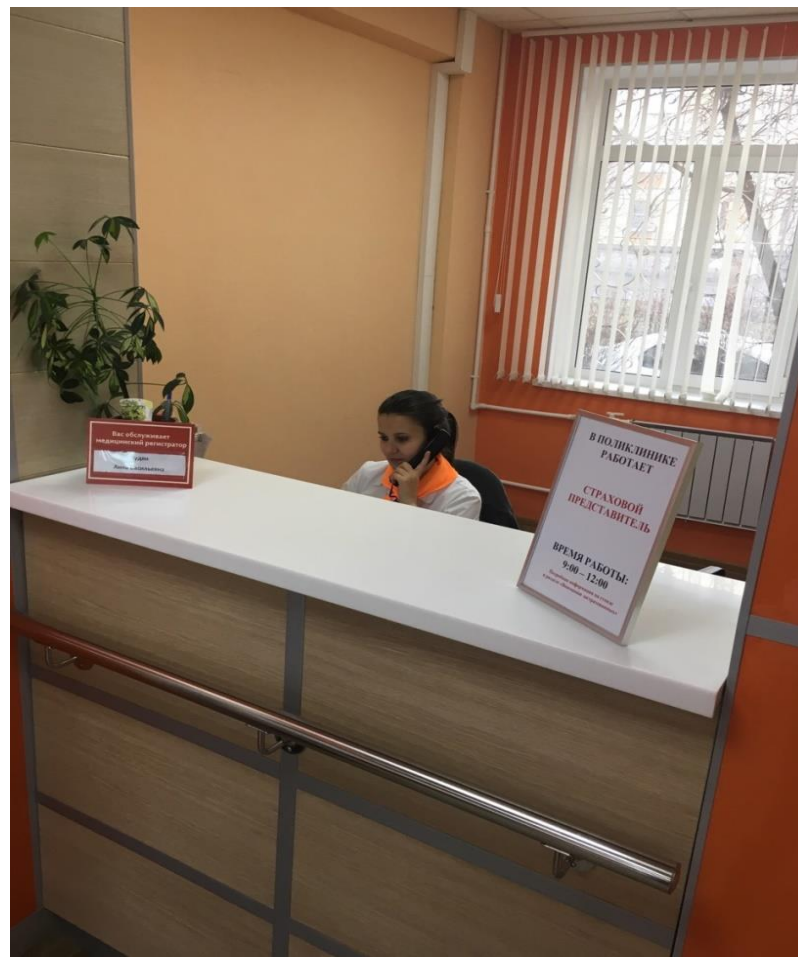
в 2017 году диспансеризации подлежат граждане следующих годов рождения

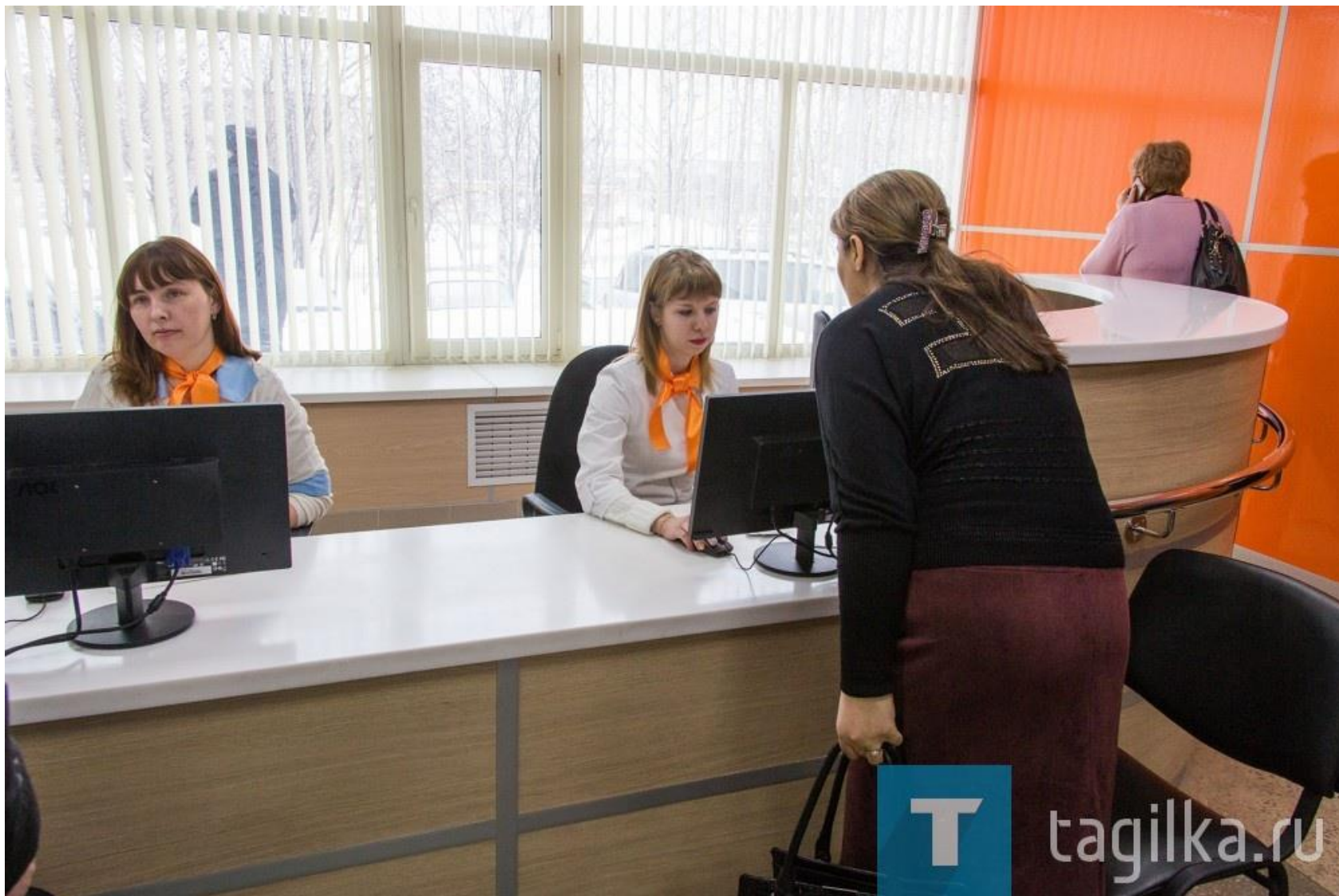
|      |      |      |
|------|------|------|
| 1996 | 1969 | 1942 |
| 1993 | 1966 | 1939 |
| 1990 | 1963 | 1936 |
| 1987 | 1960 | 1933 |
| 1984 | 1957 | 1930 |
| 1981 | 1954 | 1927 |
| 1978 | 1951 | 1924 |
| 1975 | 1948 | 1921 |
| 1972 | 1945 | 1918 |



Телефон: + 7 /3435/ 21-12-12 /многоканальный/, [www.gp4.rf](http://www.gp4.rf)

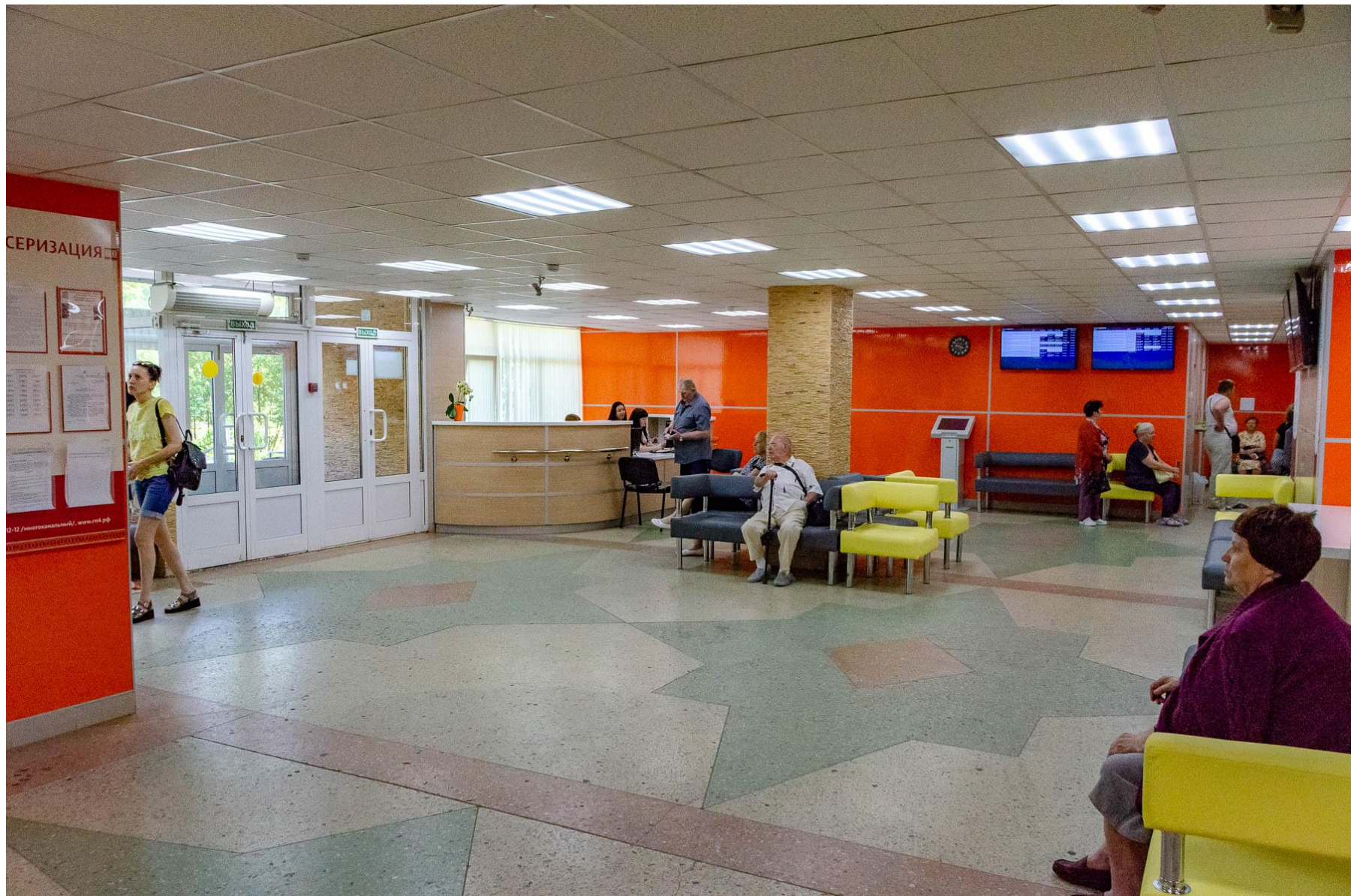
# Открытая регистратура





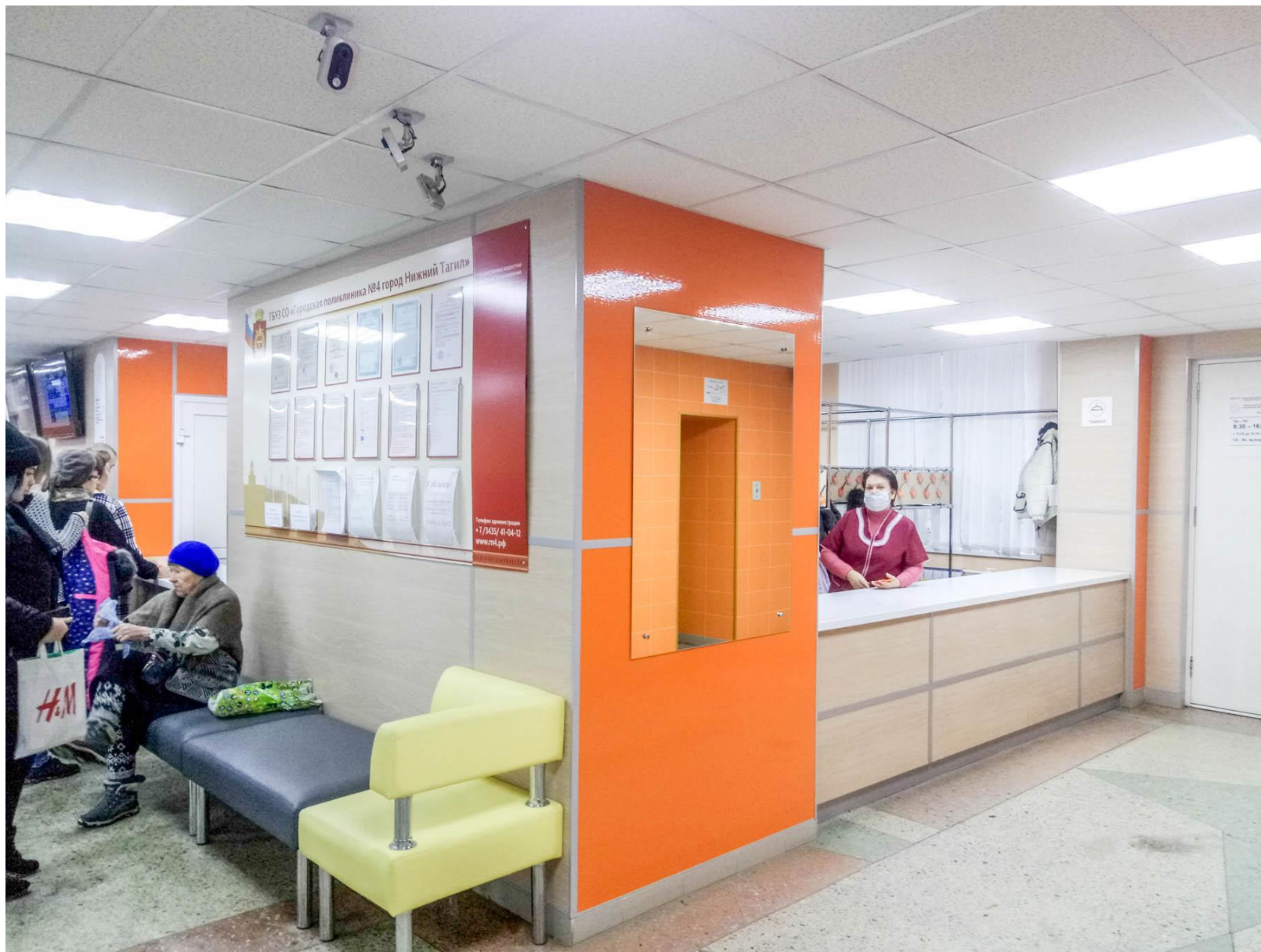
tagilka.ru





# Новые подходы в организации работы гардероба

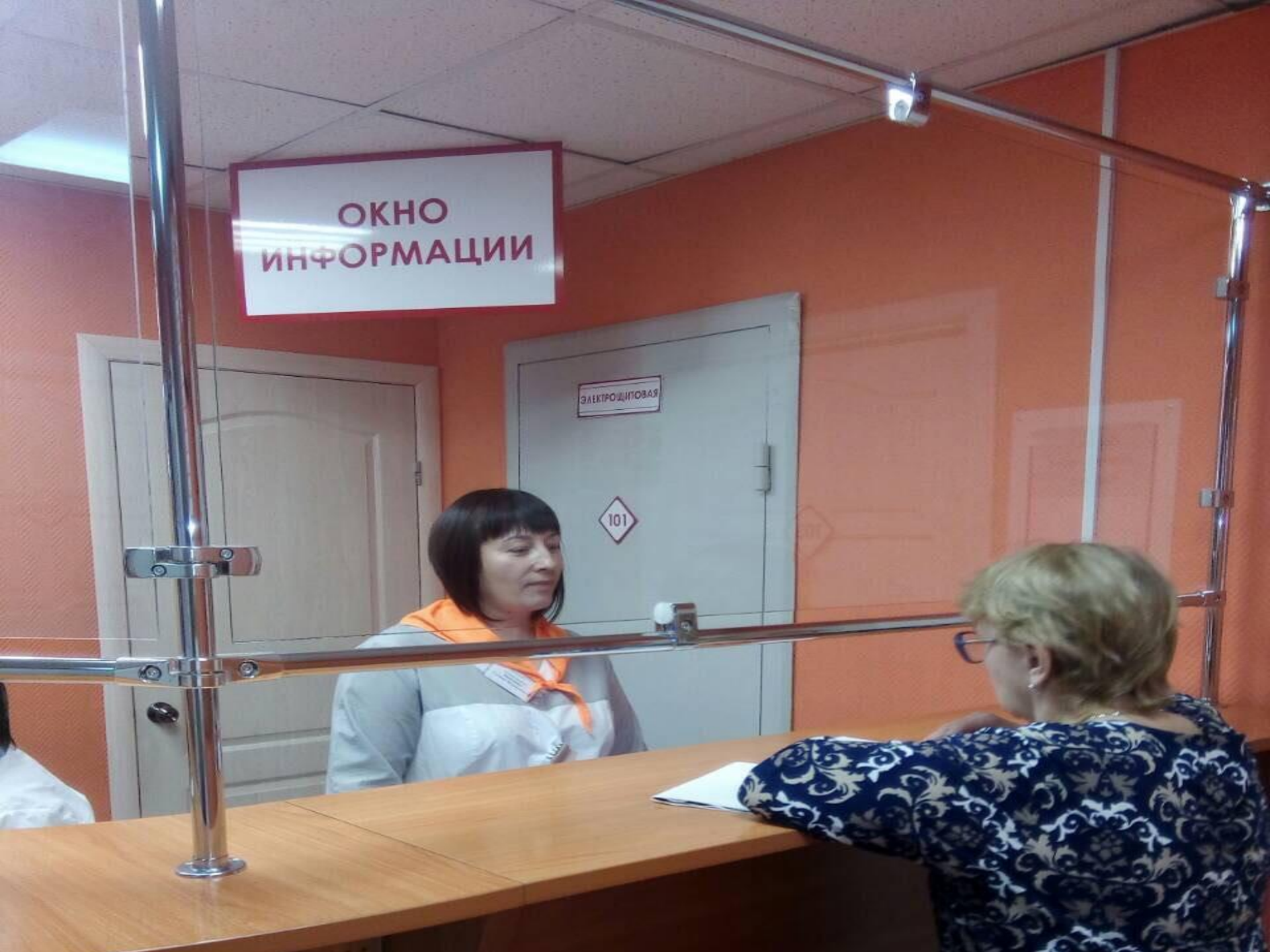




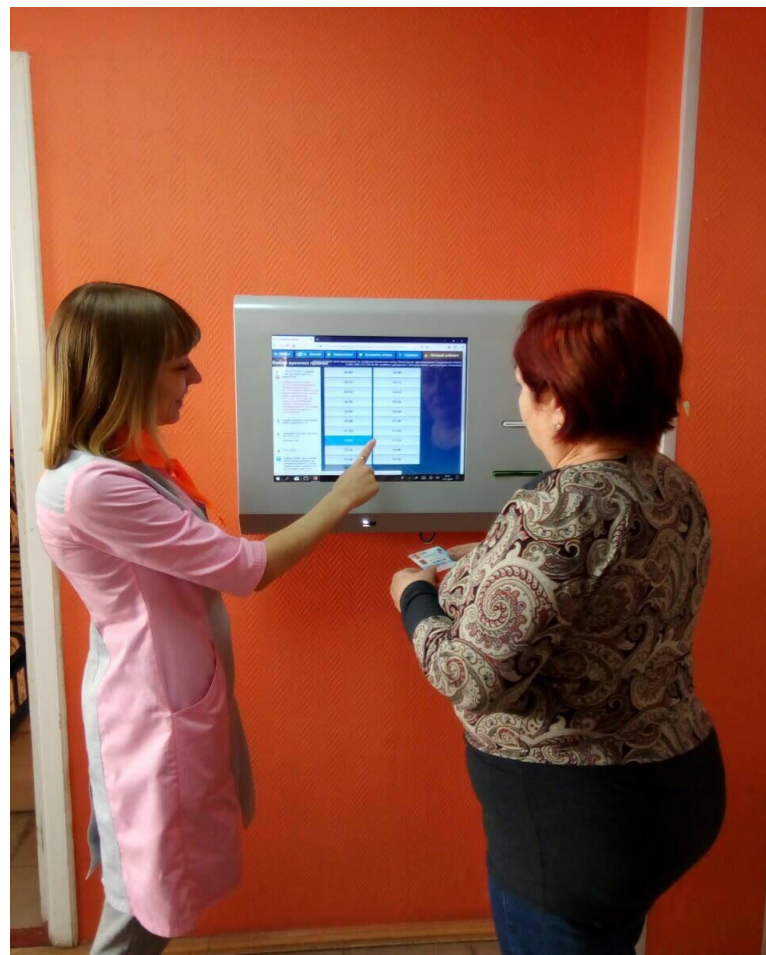
ОКНО  
ИНФОРМАЦИИ

ЭЛЕКТРОДИТОВАЯ

101



# Виды инфоматов



# Принтер чеков (талонов на приемы)



# Картохранилище



# ПРОЕКТНОЕ РЕШЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ CALL-ЦЕНТРА

На многоканальный номер может одновременно позвонить большое количество пациентов



Многоканальный номер телефона



Все позвонившие обязательно получают ответ



Оператор

Если Оператор 1 занят, звонок направляется Оператору 2



Оператор

Если Оператор 2 занят, звонок направляется Оператору 3



Оператор

Если Оператор 3 занят, звонок направляется Оператору N



Оператор

Если Оператор N занят, звонок ставится в очередь

Звонок находится в очереди до освобождения любого оператора



### Call-центр

В результате организации работы Call-центра доступность оказания медицинской помощи возрастает в 2 раза. Call-центр принимает до 1000 звонков в смену. Работа call-центра осуществляется через IP-телефонию.



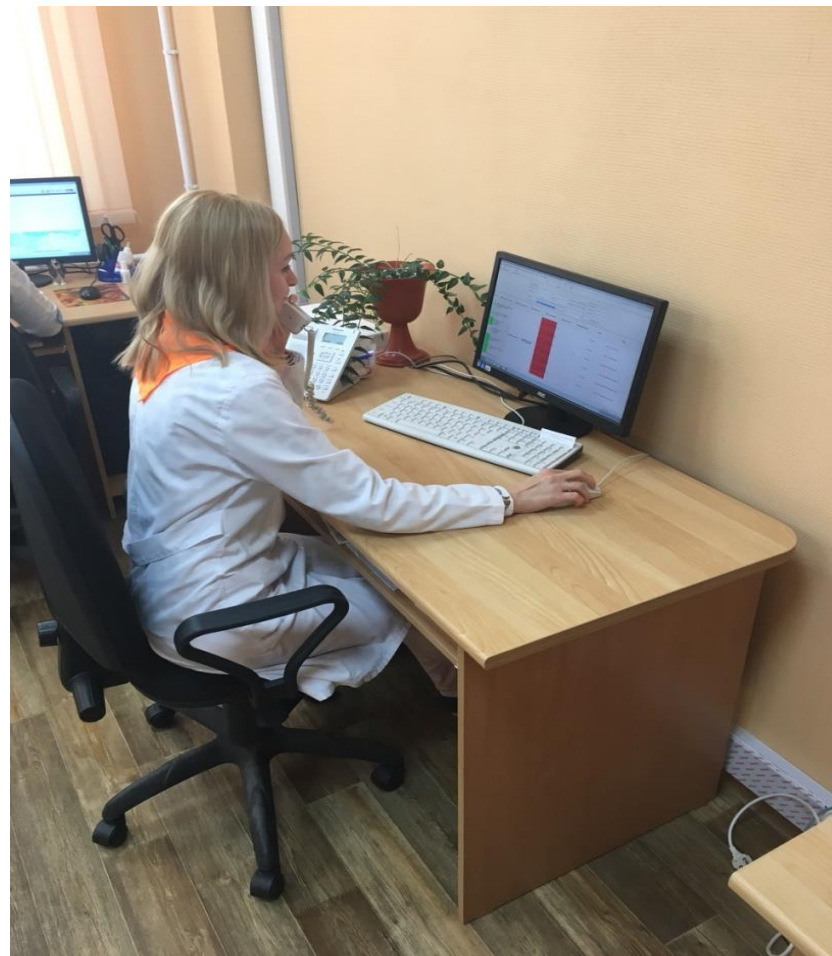
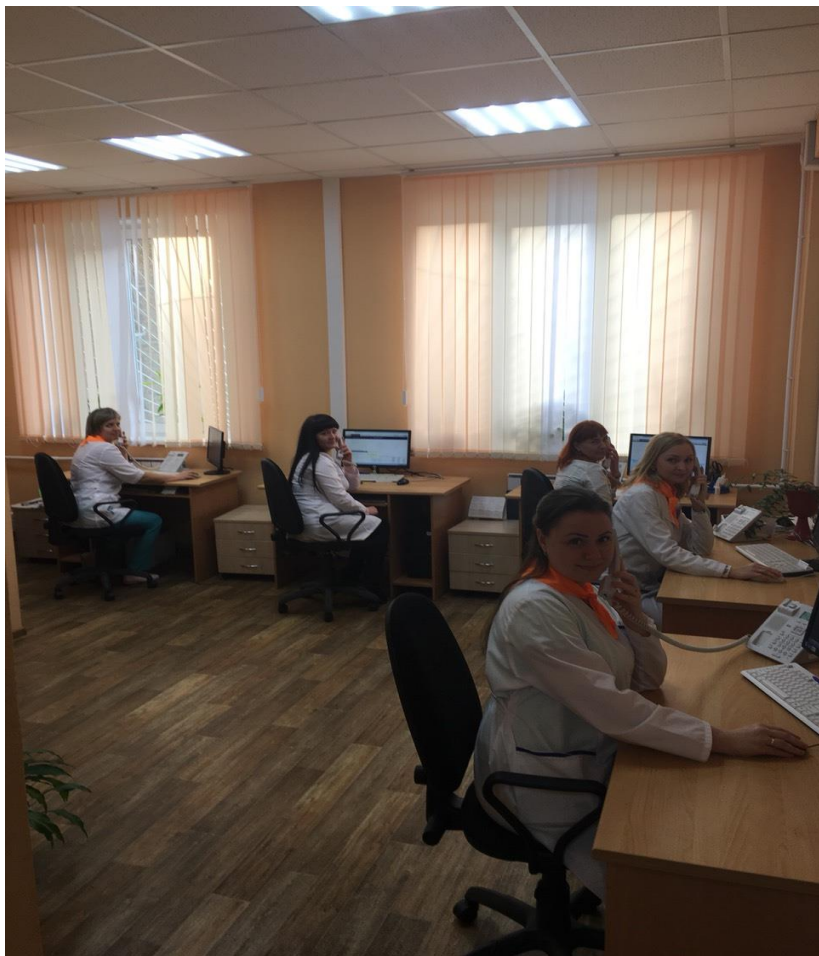
---

### Листы ожидания

Информационные технологии позволили внедрить «Листы ожидания», по которым страховым компаниям легко отследить своевременность предоставления медицинской помощи пациенту.



# ОРГАНИЗАЦИЯ CALL-ЦЕНТРА



## Сестринские посты в поликлинике

**Разработан «Стандарт сестринского поста»:**

**(в Новой Модели - СОП)**

- Регламент работы
- Оснащение
- Функциональные обязанности медицинской сестры

**Результат:**

- Перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом;
- доступность для пациентов в получении информации ;
- регулирование потоков пациентов между кабинета;
- оперативное урегулирование «Конфликтов интересов»





ПОСТ  
МЕДИЦИНСКОЙ  
СЕСТРЫ



## Пример системы «5 С» (соблюдай чистоту)



# Электронная очередь

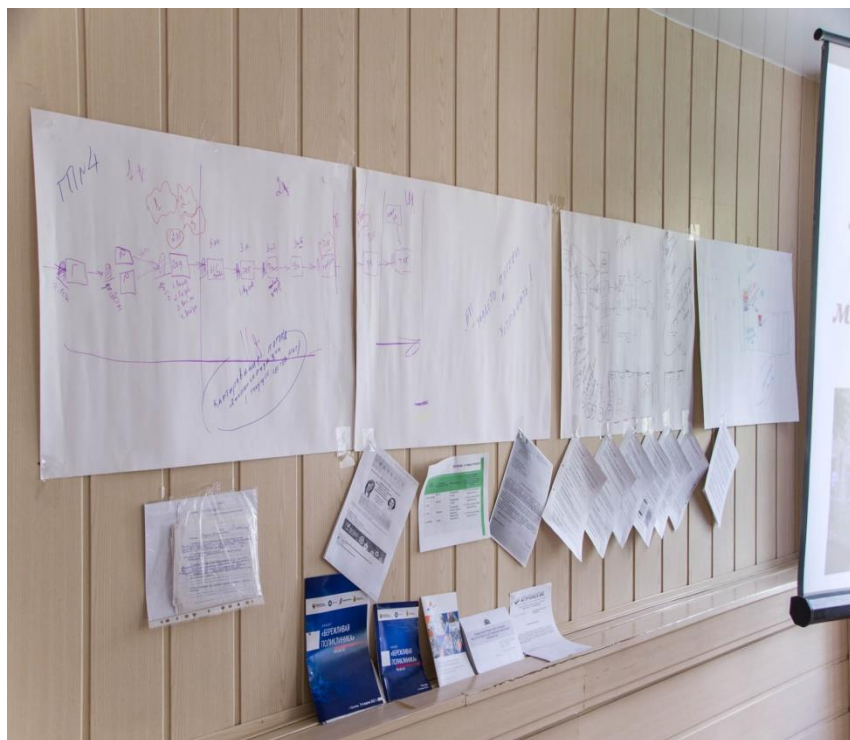




## Рабочие группы по внедрению проектов

Работа в команде, вовлеченность персонала.

# Рабочая комната (Обея)



# Пилотный проект - КДЛ

- Электронный документооборот, данные анализов автоматически заносятся в карту пациента
- Электронная база всех проведенных анализов, исключение потери данных
- Снижение времени на обработку данных, сокращение бумажной документации.



# Кураторы проекта





**Направление работы в рамках Регионального проекта в 2018 году:  
«Оптимизация работы процедурного кабинета, в том числе процесса  
забора крови»**



# КОНТРОЛЬ



# ЛУЧШИЕ СОТРУДНИКИ МЕСЯЦА



Аракелян  
Анастасия Арамансовна  
акушерка



Журавская  
Наталья Владимировна  
руководитель контрактной  
службы



Жукова  
Оксана Юрьевна  
медсестра процедурной



Истомина  
Татьяна Викторовна  
медсестра участковая



Обручникова  
Екатерина Владимировна  
врач-кардиолог



Огнева  
Марина Владимировна  
врач-терапевт



Орлова  
Ирина Владимировна  
руководитель служебных  
помещений



Рахматулина  
Анна Владимировна  
медсестра



Софронова  
Светлана Владимировна  
офтальмолог



Спирина  
Наталья Владиславовна  
старшая медсестра



Черногазова  
Любовь Васильевна  
фельдшер



Чека  
Ирина Анатольевна  
врач-акушер-гинеколог

# ЗДОРОВЬЕ И КОМАНДНЫЙ ДУХ

Сдача норм ГТО



# Вместе после работы и в выходные дни



# ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО ОБРАЗА



# Пути совершенствования

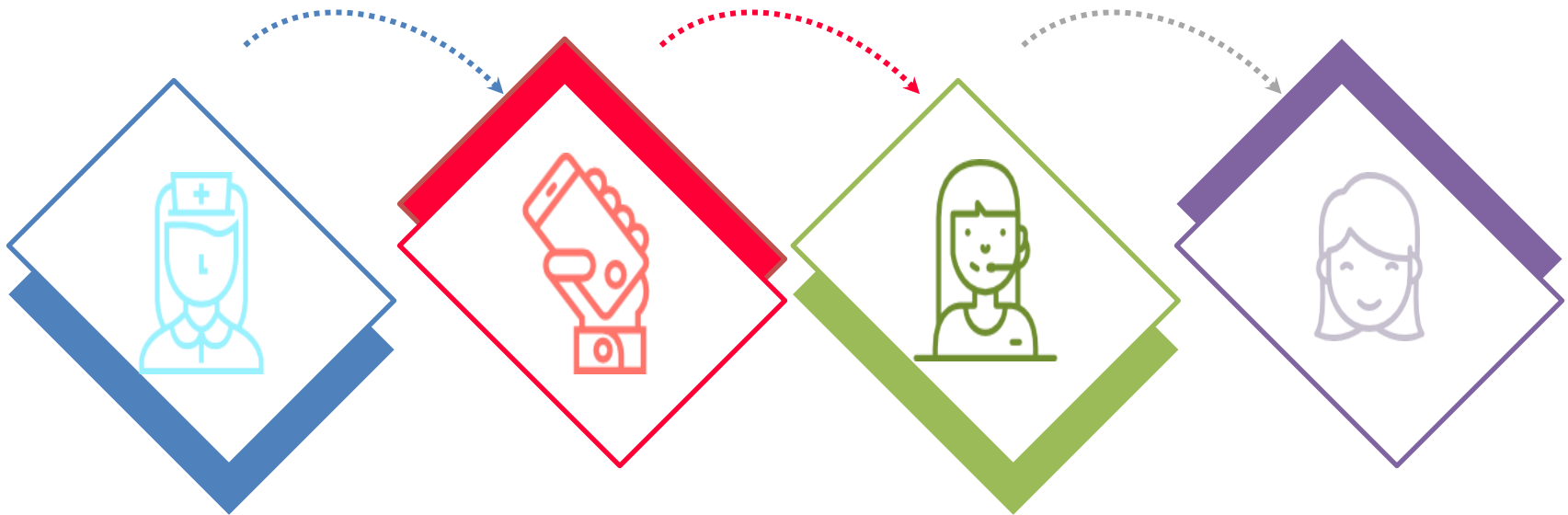
## Бережливая поликлиника

- Освобождение регистраторов от карт и телефонных звонков;
- Электронное расписание;
- Организация работы Call-центра;
- Организация работы сестринских постов;
- Электронная очередь;
- Электронные направления на лабораторные виды исследования;
- Маршрутизация пациентов

## Новая модель

- Открытая регистратура;
- Работа администратора на входной группе;
- Принтер чеков (талонов на прием);
- Интеграция работы регистратуры и картохранилища;
- Увеличение количества операторов в Call-центре;
- Информирование пациентов перед приемами;
- Разработка СОПов для сестринских постов, чек-листов сан-эпид. режима для кабинетов;
- Увеличение количества сестринских постов;
- Электронная амбулаторная карта;
- Создание рабочих групп по реализации направлений проекта;
- Средства навигации
- «Оптимизация работы процедурного кабинета, в том числе процесса забора крови»

# Пути совершенствования



## Организация работы новых отделений

- Консультативно-диагностическое отделение ;
- Отделение неотложной помощи;
- Сестринские посты

## Новый виток информатизации

Дальнейшее  
внедрение  
информационных  
технологий

## Регистратура нового поколения

Организация работы  
регистратуры и  
картохранилища

## Работа с кадрами нового типа

Сочетание контроля и  
мотивации для  
создания условий для  
комфортной и  
интересной работы.

**Спасибо за внимание!**

ОГП4