



БУ ХМАО-ЮГРЫ «Окружная клиническая больница»

**ПРОЕКТ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
УЛУЧШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ АМБУЛАТОРНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ОНКОЛОГИЧЕСКИМ ПАЦИЕНТАМ
ОКРУГА**

Окружной онкологический центр

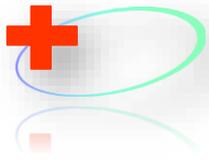
г. Ханты-Мансийск, 9 ноября 2017



Состав рабочей группы

ПРОЕКТА «УЛУЧШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ АМБУЛАТОРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ОНКОЛОГИЧЕСКИМ ПАЦИЕНТАМ ОКРУГА»

- **Билан Е.В.** – заместитель руководителя по онкологии
- **Мартышева О.В.** – старшая медицинская сестра Окружного онкологического центра
- **Сосновская Е.В.** – заведующая консультативно-диагностической поликлиникой
- **Запрягаева И.И.** – заведующая консультативным отделением консультативно-диагностической поликлиники
- **Тандалова Л.П.** – заведующая детской поликлиникой
- **Ершова О.А.** – заведующая консультативным отделением детской поликлиники
- **Карпова О.В.** – главная медицинская сестра



Анализ текущего состояния. Проблемы:

**время ожидания иногороднего пациента до приема
врача онколога составляет от 25 минут до
2-х часов**

если не решить проблему:

- ✓ **рост числа неудовлетворенных ожиданием приема врача-онколога пациентов;**
- ✓ **снижение удовлетворенности пациентов доступностью специализированной медицинской помощи;**
- ✓ **невыполнение плана посещаемости;**
- ✓ **снижение качества оказания медицинской помощи;**

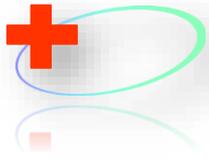




Цель проекта

Сократить время ожидания иногороднего пациента приема врача-онколога более 1 часа до 25 минут к 31.01.2018г.

Рабочая группа консультантов провела экспертизу по данной проблеме. На момент начала проекта среднее время ожидания составляло более 2х часов.



Цель проекта

Повышение доступности и качества медицинской помощи в поликлинике Окружного онкологического центра за счет:

- Сокращения времени ожидания пациента приема врача-онколога со 120 до 25 минут;
- Оптимизации работы врача-онколога в поликлинике, сократить потери времени на ожидание;
- Вежливой регистратуры – стандарт фирменного приветствия с позитивной интонацией и доброжелательностью;
- Оказывать психологическую поддержку пациентам;
- Распределение входящих потоков (разведение потоков городских и иногородних пациентов), оптимальное выстраивание потоков и обеспечение равномерной нагрузки на персонал;
- Повышение привлекательности профилактических мероприятий;
- Повышение информированности пациентов о работе консультативно-диагностического отделения Окружного онкологического центра ;



Цель проекта

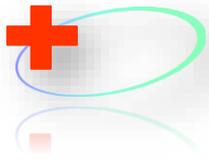
Повышение доступности и качества медицинской помощи в поликлинике Окружного онкологического центра за счет:

- Повышение заинтересованности сотрудников в реализации проекта;
- Увеличение эффективности оптимального распределения обязанностей медицинских регистраторов, медицинских сестер, врачей;
- Устранение существующих потерь (временных, финансовых, психологических и др.);
- Создания комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике Окружного онкологического центра (обеспечение временного хранения вещей, организация мест для ожидания, наличие туалетных комнат, подзарядка мобильных телефонов, обеспечение питьевой водой);
- Повышение информированности населения о медицинском обслуживании в поликлинике Окружного онкологического центра (стенды, инфоматы, телевизионные экраны, навигация по поликлинике);
- Рациональная организация рабочего пространства- комфортность работы сотрудников, удобная эргономика (приведение рабочих мест регистраторов, врачей и медицинских сестер по системе 5с -оптимальное размещение мебели, оборудования в кабинетах);
- Обеспечение безопасности пациентов и медицинского персонала;



Задачи проекта

- I. Минимизировать все негативные последствия длительного ожидания пациентов;**
- II. Максимально сократить период ожидания, создать комфортные условия и избежать конфликтных ситуаций.**



Инструменты, использованные для идентификации проблемы.

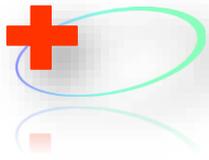
Концепция «Гемба»

- Проведение хронометража процессов движения пациентов от регистратуры по поликлинике и время ожидания в очереди;
- Сбор голоса клиента (внешнего и внутреннего);
- Анкетирование пациентов (на бумагоносителях);
- Независимая оценка качества оказания услуг на сайте медицинского учреждения;
- Книга отзывов и предложений;
- Проведение анализа отзывов пациентов;
- Гемба - изучение руководителями текущей ситуации непосредственно в регистратуре, около и в кабинетах приема пациентов, проверка исполнения ранее принятых решений, решение проблем на месте;

Пять правил менеджмента в *Гемба*

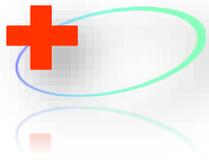
- 1) прийти на место рабочего процесса;
- 2) осмотреть окружение (оборудование, среду), собрать факты;
- 3) решить проблему на месте ее возникновения;
- 4) найти причину произошедшего;
- 5) принять меры, препятствующие повторному возникновению проблемы.





Наблюдение и замеры действий пациентов, медицинского персонала, работы информационных систем, медицинского и иного оборудования.

I Этап «Хронометраж и анализ»	II Этап Посвящение сотрудников в проект «Бережливая поликлиника»
1.Хронометраж и анализ времени работы сотрудников регистратуры	1.Проведено рабочее собрание коллектива с участием регистраторов, медицинских сестёр, врачей-онкологов, врачей-рентгенологов
2.Хронометраж времени движения пациентов по поликлинике	2. Доведена информация о планах по реализации проекта« Бережливая поликлиника»
3.Хронометраж времени ожидания пациентом приема врача- онколога	3. Доведены результаты первого этапа проекта (хронометраж, анкетирование)
4.Хронометраж времени в кабинете приема - анализ работы врача-онколога, медицинской сестры	4.Проанализирован уровень вовлеченности сотрудников поликлиники до начала проекта
5.Анкетирование пациентов и сотрудников поликлиники по вопросам длительности ожидания и приема врача – специалиста	5.Заслушан «голос сотрудников» - их идеи, предложения по реализации проекта – «Мозговой штурм»



Основной показатель критичный для качества (СТQ)

Время ожидания пациента в очереди к специалисту

Характеристика СТQ

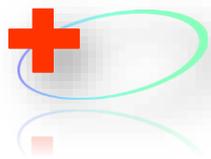
Количество минут, которые тратит пациент, находясь в очереди

Цель

Время ожидания не более 25 минут

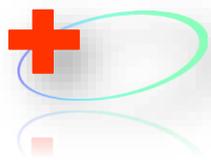
Допустимые границы

Нижняя: не более 25 минут,
верхняя: 0 мин



Сбор «голоса клиента»

Сегмент клиента	Голос клиента	Потребность клиента	СТQ	Важность
Пациент	Длительность ожидания приема врача-онколога. Живая очередь 1-12 человек, нервозность, недовольство	Специализированная медицинская помощь оказывается в короткие сроки без длительного ожидания	Время ожидания пациентом приема врача-онколога не более 25 мин	1
Специалист	Специализированная медицинская помощь не оказывается в рамках одного приема врача-онколога, необходимо дополнительное обследование (инструментальное), консультация узких специалистов, пересмотр рентгенологических исследований, пересмотр гистологических препаратов	Специализированная медицинская помощь оказывается в короткие сроки без длительного ожидания	Оказание специализированной медицинской помощи в рамках одного приема. Отсутствие безосновательных дублирующих приемов	1



Результаты хронометражных исследований движения иногороднего пациента в поликлинике ООЦ

Длительная многоступенчатая маршрутная схема, используемая пациентом для обращения к специалисту:

• **Личный (авто)**



• **АВИА**



• **Автобус**

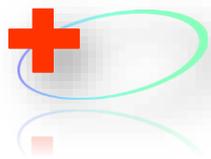


• **Водный**



Для удобства пациенту предлагается:

- 1. Приезд накануне, планируемого приема врача-онколога**
- 2. Пациенту предлагается остановиться в пансионате**



Анализ текущего состояния. Результаты хронометражных исследований движения пациента в поликлинике ООЦ

Запись на прием к врачу-онкологу

Очередь в
регистратуру до 0-
15 человек

Через
регистратуру

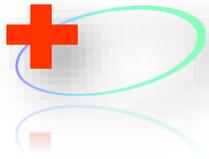
В порядке живой очереди на
прием 1-12 человек
Ожидание приема (**живая
очередь**) у кабинета 25'-120'.
Нервозность и недовольство

Ожидание
очереди в
регистратуру
0'-7'

Обслуживание
пациента
регистратором до
5'

Прием врача-
онколога

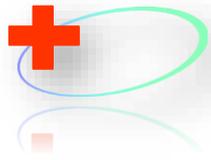




Функционал регистратуры Окружного онкологического центра

Поводы обращения в регистратуру Окружного онкологического центра:

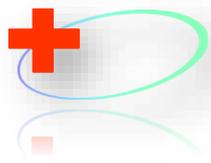
- Первичный прием врача-онколога;
- Повторный прием специалиста;
- По направлению узкого специалиста или врача терапевта;
- Выписка льготных рецептов;
- Оформление санаторно-курортных карт;
- Профосмотр;
- Диспансеризация;
- Пересмотр гистологических препаратов;
- Посещение с целью прохождения рентгенологических и лабораторных исследований;
- Для прохождения исследований: сцинтиграфии и позитронно-эмиссионной томографии.



Функционал регистратуры Окружного онкологического центра

Положительные стороны в работе регистратора:

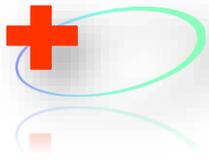
- Эффективная сортировка пациентов медицинскими регистраторами по направлению и нозологическим формам;
- Максимальное время ожидания пациентов очереди в регистратуру до 7мин. ;
- Оформление документов до 5 мин., обратившихся в регистратуру с оформлением электронной и печатной формы амбулаторной медицинской карты;
- Приветливое, позитивное, терпеливое, уважительное общение с пациентом;
- Рациональное размещение в регистратуре на специальных стеллажах амбулаторных карт, обеспечивает удобный и быстрый поиск медицинской карты;
- Организация рабочих мест, обеспечивающая безопасность и комфортность работы медрегистраторов по системе 5S.



Описание процесса на высоком уровне

Составление карты SIPOC



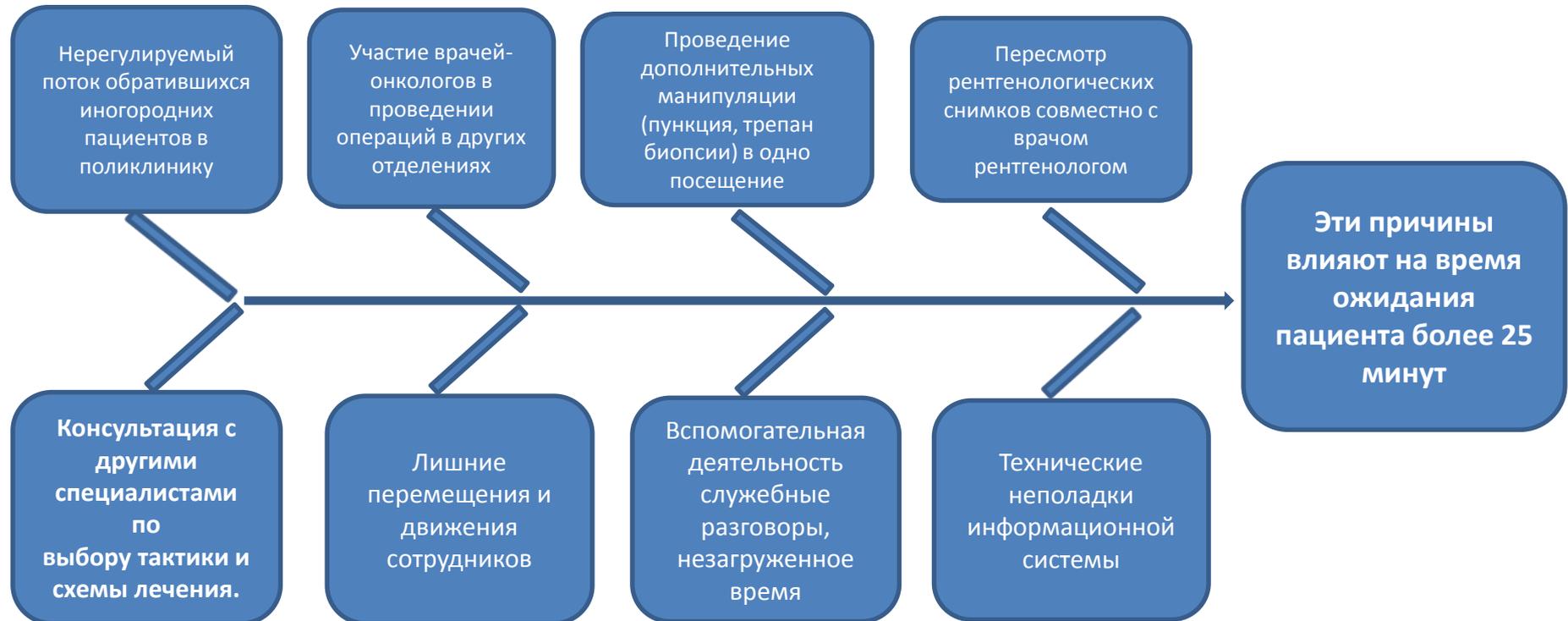


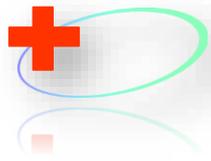
Выявление корневых причин

Диаграмма Ишикавы – инструмент, который помогает визуально отразить проблему (следствие) и множество потенциальных причин этой проблемы

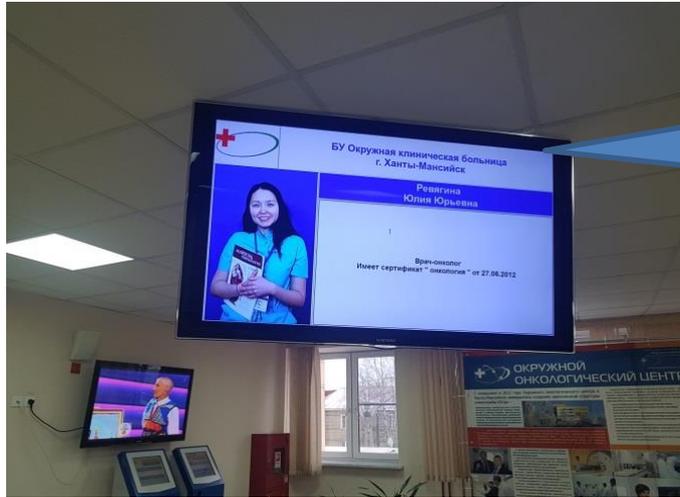
Причины

Следствие





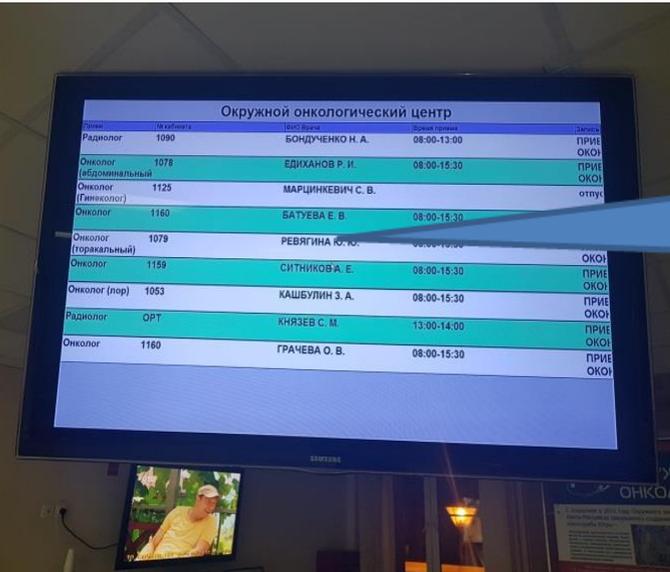
Выполнение цели проекта



Электронное
табло с
информацией о
специалистах



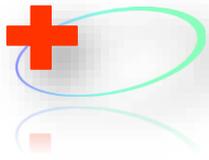
Рабочее место
регистратора,
организованное
по системе 5 С



Электронное
табло расписания
врачей-онкологов

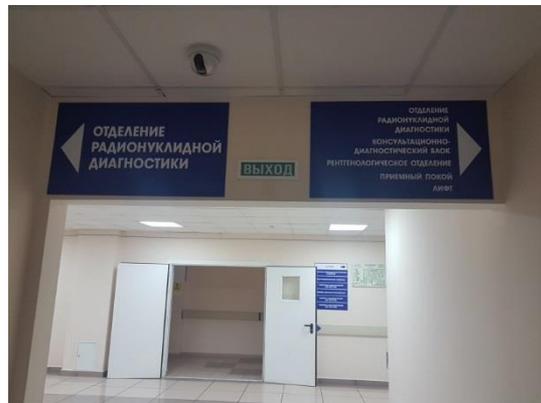
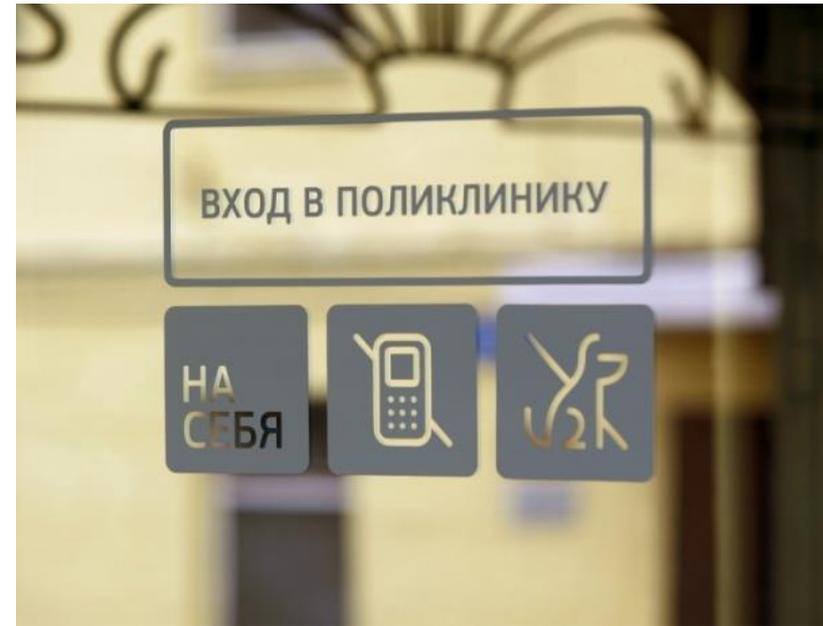


Комфортный зал
ожидания



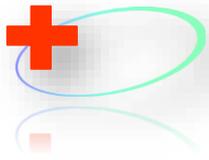
Маршрутизация, навигация

- Маршрутизация - процесс определения маршрута следования
- Задачи навигации: нахождение оптимального маршрута(траектории) - удобство в ориентировании для пациентов



Комфортность и безопасность пребывания пациентов в поликлинике Окружного онкологического центра



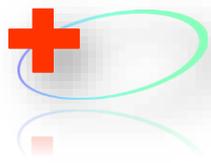


5С – философия для организации рабочего места и администрирования потока работы

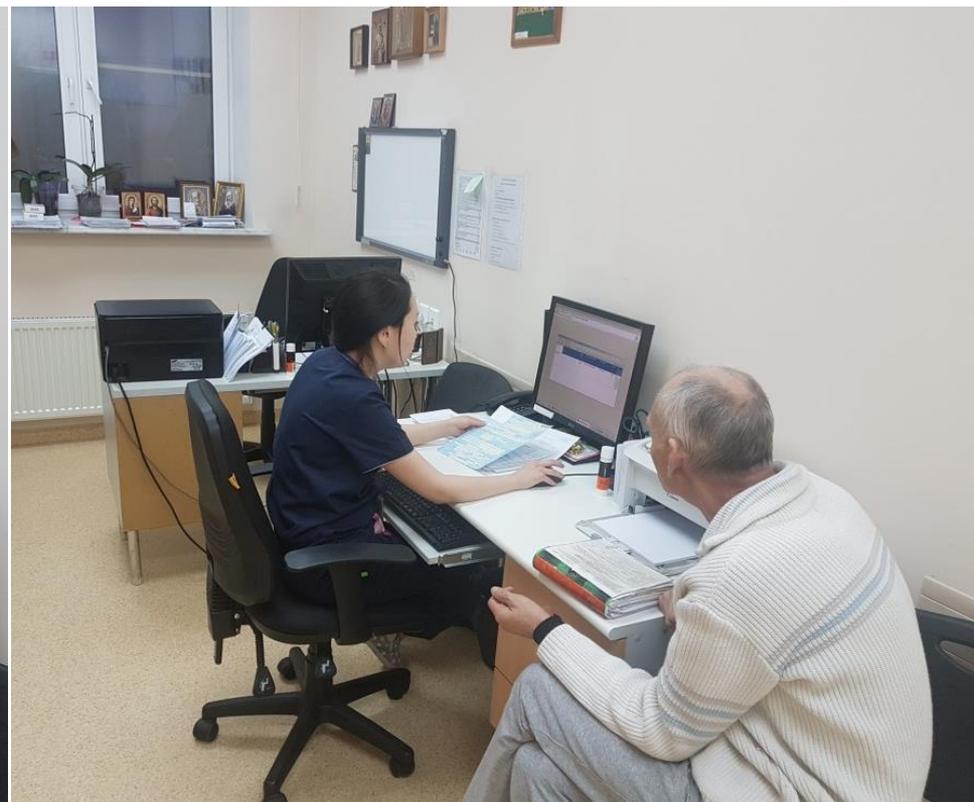
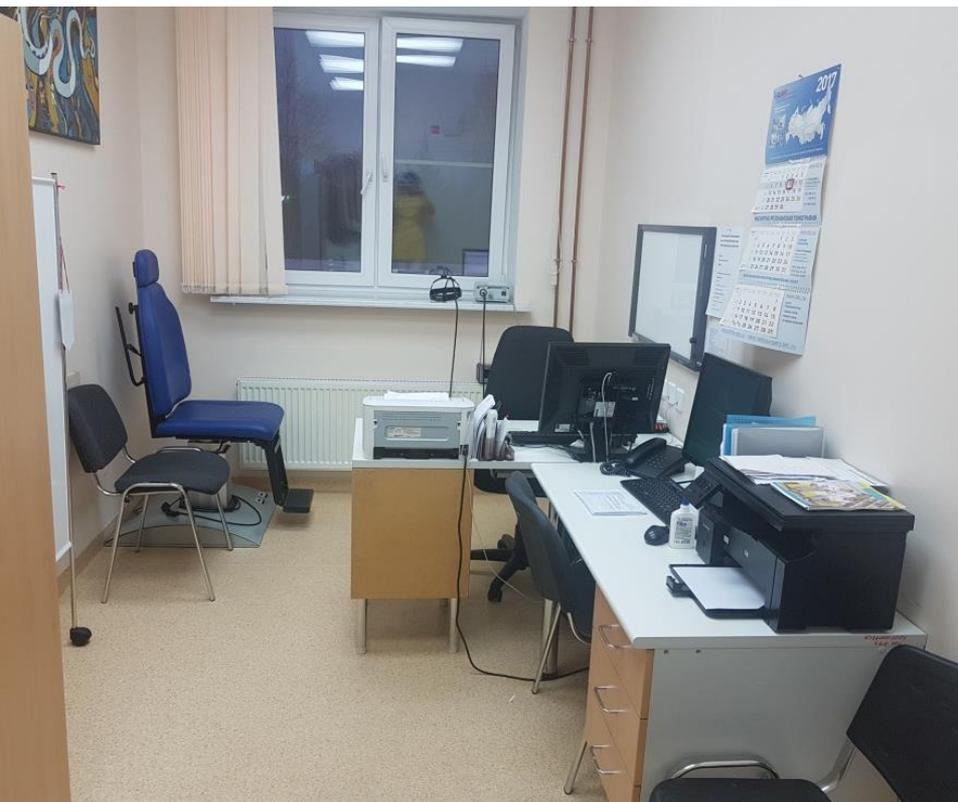
Важное значение в организации рабочего места имеет рациональное размещение медицинской мебели и оборудования во врачебном кабинете и в регистратуре поликлиники.

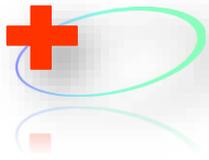
В соответствии с эргономическими требованиями, а также исходя из наблюдений за действиями врача и медицинской сестры мебель и оборудование врачебного кабинета разместили, руководствуясь следующими правилами:

- ✓ рабочий стол врача и медицинской сестры находится в наиболее освещенной части кабинета;
- ✓ вокруг стола имеется пространство, обеспечивающее свободное передвижение врача и медицинской сестры от стола к любому предмету в кабинете;
- ✓ расположение каждого предмета продумали, чтобы свести до минимума затраты на передвижения и обеспечить соблюдение эстетических требований в оформлении кабинета;
- ✓ дверь кабинета доступна обозрению, чтобы врач мог видеть входящего пациента.



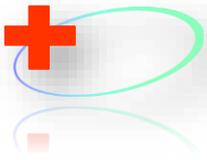
Рабочее место приема врача-онколога и медицинской сестры, организованное по системе 5С





Регистратура по системе 5С





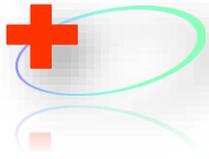
Какие проблемы решаются с внедрением проекта



Красные зоны.

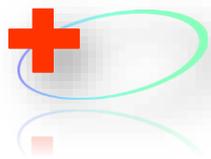
Постоянный производственный контроль отклонений (план/факт).

Быстрота реакции решения проблем пациентов.



Оптимизация процесса, ожидаемые результаты

- ✓ Сокращение времени ожидания пациентов с 120 минуты до 25 минут, повышение удовлетворенности пациентов и доступности оказываемых услуг;
- ✓ Новый ускоренный процесс регистрации пациентов сократил время ожидания. Перед кабинетом приема врача – онколога регулировать очередь призваны медицинские сестры для распределения потоков пациентов и четкой диспетчеризации;
- ✓ Полученное в результате усовершенствований свободное время позволило увеличить количество обслуживаемых пациентов;
- ✓ В распоряжении медицинского персонала появилось на 3 часа в день больше времени для деятельности, которая добавляет ценность оказанным услугам.



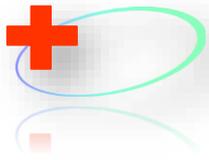
Длительность ожидания пациентов в поликлинике ООЦ

Было



Стало





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ !

