

«Эффективный регион»

ОБУЗ «Курская городская больница № 6»



**Проект
«Оптимизация лечебно-диагностического
приема врача-терапевта поликлиники»**

ПСР-проект «Оптимизация лечебно-диагностического приема врача-терапевта поликлиники»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты, персонал, Комитет здравоохранений Курской области

Периметр проекта: ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7»

Границы проекта: терапевтическое отделение

Руководитель проекта: главный врач А.М.Пшеничников

Команда проекта: заведующая отделением терапии Е.А.Машошина
зав.кабинетом медицинской статистики Н.А.Максимова
Главная медицинская сестра Т.К.Турусикова

2. Обоснование выбора

1. Смешение потоков пациентов.
2. Временные затраты на ожидание приема у кабинета.
3. Длительный прием пациента.
4. Большие временные затраты на заполнение документации на бумажном носителе.
5. Низкая техническая обеспеченность кабинетов врачей-терапевтов, отсутствие цифровизации бумажных документов.
6. Неудовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение числа потоков пациентов	5 потоков	2 потока
Ожидание приема врача у кабинета, мин	40	10
Сокращение ВПП, мин	93	40
Документооборот	Бумажный (до 80%)	Электронный (до 80%)

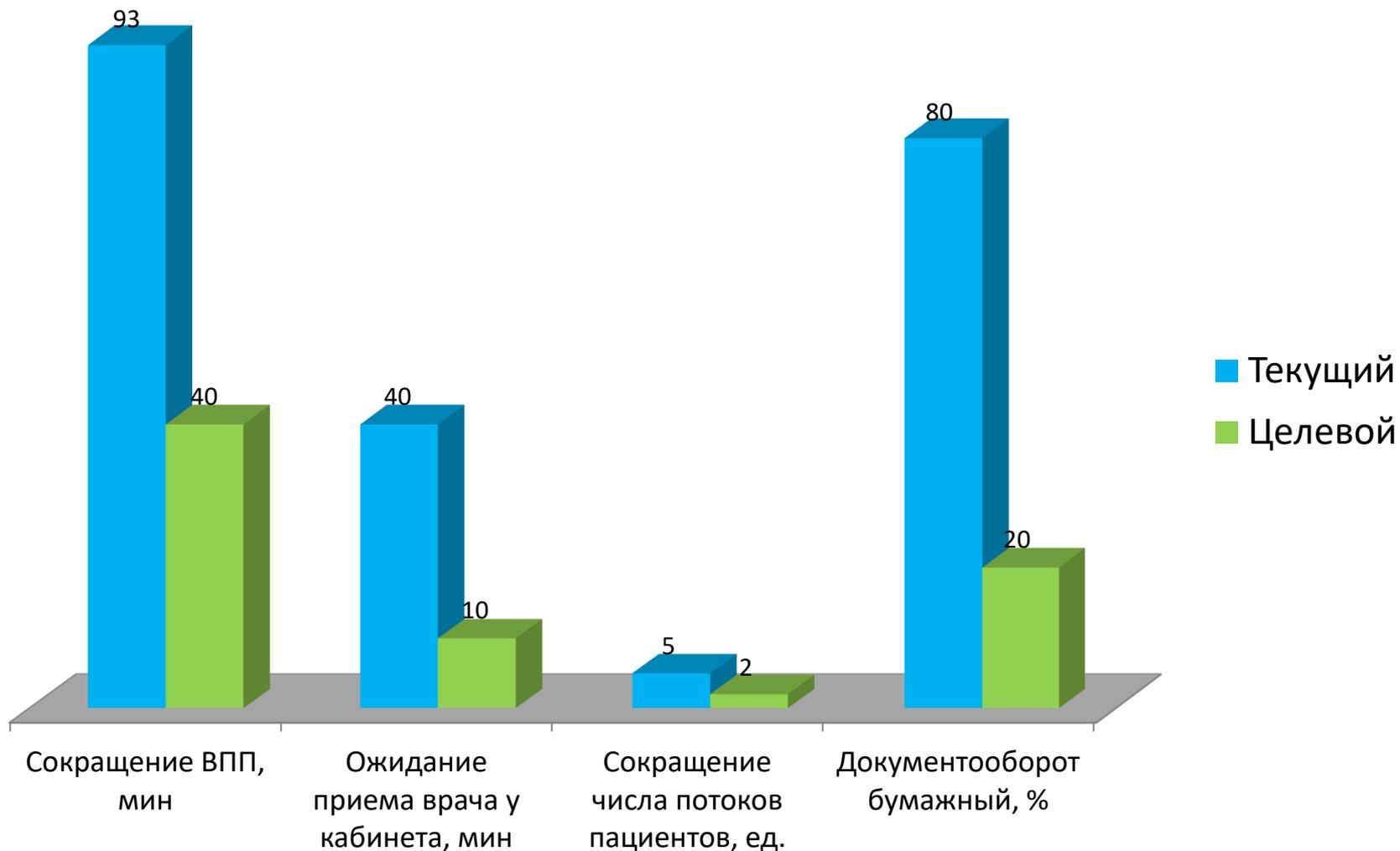
4. Ключевые события (КС)

- | | |
|-------------------------------------------------------|------------|
| 1. Картирование текущего состояния процессов: | 29.01.2021 |
| 2. Разработка целевого состояния и плана мероприятий: | 05.02.2021 |
| 3. Реализация мероприятий проекта: | 16.02.2021 |
| 4. Анализ результатов: | 16.08.2021 |
| 5. Защита результатов проекта: | 01.09.2021 |



Оптимизация приема врача-терапевта

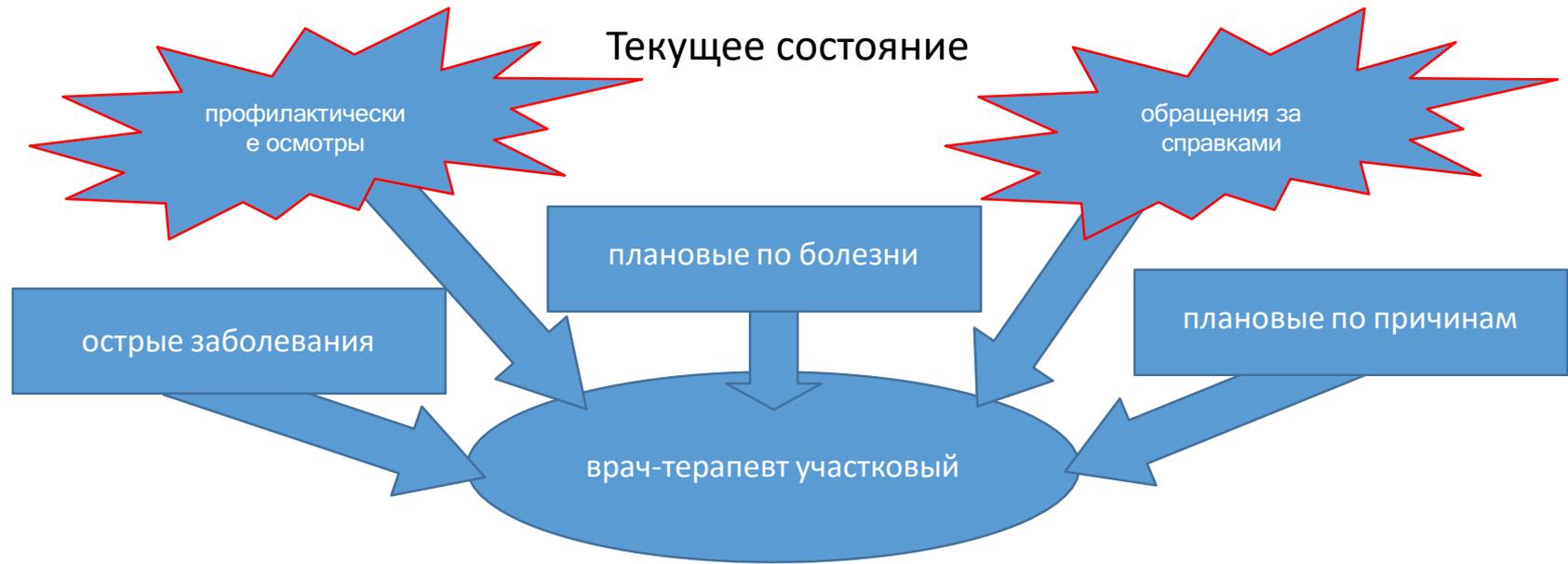
Цели и плановый эффект





Оптимизация приема врача-терапевта

Сокращение числа потоков пациентов



Пути решения

- организовать работу кабинета доврачебного приема на 1-ом этаже поликлиники (для получения пациентами услуг, не требующих осмотра и заключения врача)
- укомплектовать штаты отделения медицинской профилактики для исключения врачей-терапевтов из первого этапа диспансерного осмотра определенных групп населения (ДОГВН)

Проделанная работа

- запланировано место для работы кабинета доврачебного приема на 1-ом этаже поликлиники, в котором пациенты будут иметь возможность получать услуги, не требующие осмотра терапевта)
- организовано место для работы кабинета неотложной помощи на 1-ом этаже поликлиники
- отделение профилактики размещено на 1м этаже с отдельным входом
- информация о вакансиях специалистов размещена на сайтах поиска работы и при входе в поликлинику

Проблемы

- нехватка персонала



Оптимизация приема врача-терапевта

Сокращение бумажного документооборота



Проделанная работа

- проанализирована работа врач-медсестра
- разработана новая схема работы врач-медсестра со смещением оформления бумажных документов на медсестру
- разработаны алгоритмы работы врач-медсестра

Пути решения

- проанализировать заполнение электронной амбулаторной карты
- доработать текущие шаблоны для электронного заполнения или сокращения заполняемой вручную информации
- перераспределить работу по заполнению медицинской документации (рецептов, направлений и пр.) между врачом и медсестрой

Проблемы

- нехватка компьютеров и оргтехники

СХЕМА РАБОТЫ «ВРАЧ-МЕДСЕСТРА»

(было)



СХЕМА РАБОТЫ «ВРАЧ-МЕДСЕСТРА»

(стало)





Оптимизация приема врача-терапевта

Сокращение времени посещения поликлиники пациентом

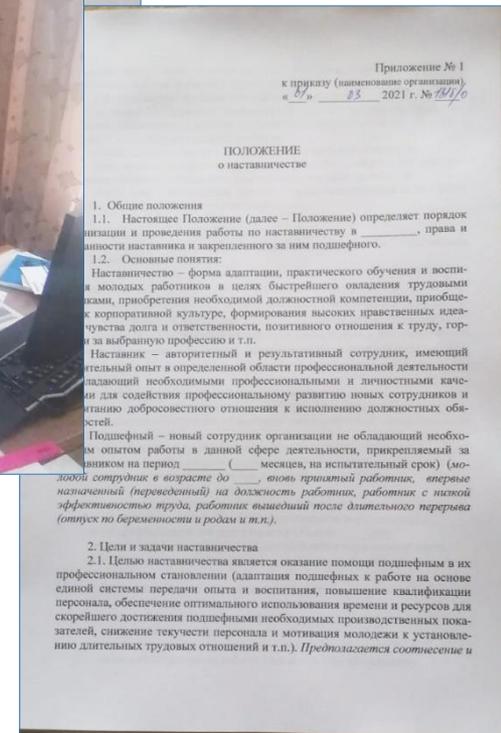
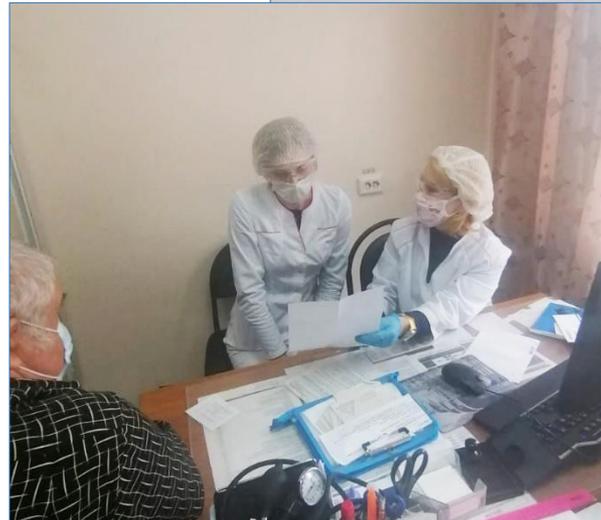
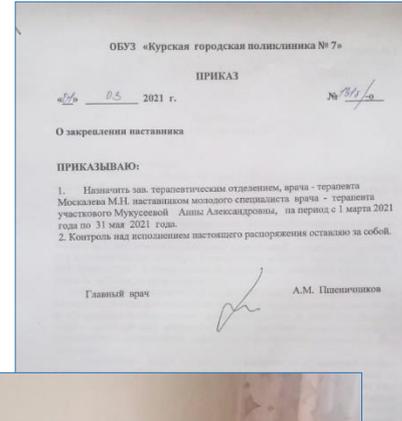


Пути решения

- обеспечить возможность удаленной записи к врачу
- оптимизировать работу регистратуры по подбору амбулаторных карт
- разработать и внедрить маршрутизацию в поликлинике для быстрого поиска нужных кабинетов
- укомплектовать штат участковых врачей- терапевтов на 100% для этого:
- для привлечения персонала пересмотреть положение о наставничестве
- оказывать помощь молодым специалистам в адаптационный период
- для обеспечения комфортной рабочей среды организовать возможность приема пищи персоналом в обеденный перерыв
- обеспечить обратную связь с пациентами по изменению/отмене приема
- перераспределить обязанности во время приема врача-терапевта, возложив работу по медицинским манипуляциям (измерению давления, кислорода в крови, пульса и д.т.) на медсестру
- оптимизировать размещение мебели, документов в кабинете врачей-терапевтов

Проблемы

- нехватка персонала
- нехватка компьютеров и оргтехники





Оптимизация приема врача-терапевта

Сокращение времени посещения поликлиники пациентом



Проделанная работа

- работа call-центр перераспределена: в 1ю смену работают 3 оператора, во 2ю - один
- разработаны памятки для пациентов с информацией как можно удаленно записаться на прием к врачу, размещены на сайте поликлиники и в общедоступных местах закуплены пульсоксиметры
- улучшение работы регистратуры осуществляется в рамках проекта «Оптимизация работы регистратуры»
- разработана единая навигационная система совместно с областным комитетом здравоохранения
- медсестры осуществляют информирование пациентов в случае изменения времени приема
- информация о вакансиях размещена на сайтах с поисками работы, передана в учебные заведения
- перевыпущено положение о наставничестве, приказом за молодыми специалистами закрепляются опытные врачи, не применяются дисциплинарные взыскания к молодым специалистам в адаптационный период
- пересмотрены должностные обязанности врача-терапевта и медсестры, с целью снять с врача ведение бумажного документооборота
- наведен порядок в кабинетах врачей-терапевтов по методу «5С»

Внедрение системы 5С на рабочих местах

Было



Стало





Спасибо за внимание