

**«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ  
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО –  
САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»**

**Исполнитель:  
Живаева Наталья Николаевна  
Заведующая детской  
поликлиники ГБУЗ  
«Кузнецкая межрайонная  
детская больница»**

Поликлиника ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница» вступила в проект "Бережливая поликлиника" в рамках реализации на территории Пензенской области приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» с 01.01.2018 года. Мероприятия по внедрению бережливого производства проводятся в медицинской организации с июня 2017 года:

- ❖ Создан приказ по медицинской организации;
- ❖ Организована рабочая группа;
- ❖ Обозначены проблемы;
- ❖ Определены приоритетные направления;

## **Основные направления:**

I. Оптимизация предварительной записи пациентов на приём к врачу.

II. Совершенствование системы записи на проведение УЗИ-исследований пациентов поликлиники.

# Детская поликлиника №1 ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница»

Пензенская область, город Кузнецк, улица Рабочая, 346а



- ❖ Поликлиника построена в 1971 году.
- ❖ Площадь – 1080 кв. м;
- ❖ «Центр здоровья» -77,6 кв. м первого этажа здания;
- ❖ Рабочая зона для пациентов поликлиники – 920 кв. м.
- ❖ Плановая мощность– 400 в смену,
- ❖ Фактическая - 750.
- ❖ Численность прикрепленного детского населения - 10810 человек.
- ❖ Число педиатрических участков, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях – 14

# **Проект 1. Оптимизация предварительной записи пациентов на приём к врачу ( через интернет, инфомат, по телефону, при обращении в поликлинику).**

**Изучение текущее состояние :** Время ожидания в очереди в регистратуре от 5-20 мин.

## **Основная причина:**

Около 70 % пациентов записываются на приём к врачу через регистратуру.



# РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

- 1. Увеличение доли записи пациентов через инфомат с 0 % до 10 % ( ввести в режим работы) и интернет с 14 % до 31 %
- 2. Организация работы call-центра отдельно от регистратуры.

## Результат:

Освобождение дополнительного окна регистратуры для записи пациентов на приём.

Ожидаемый эффект:

- ▣ Снижение потока пациентов в регистратуру с 57 % до 30 % ежедневно
- ▣ Сокращение очереди в регистратуру с 5-7 до 1-2 человек

# ПЛАН РАБОТЫ :

## **Запланированные мероприятия:**

1. Популяризация возможности записи на приём к врачу через Единый портал государственных услуг с использованием информационных листовок и телевизионных роликов
2. Установка на инфомат программного обеспечения РС ЕГИСЗ ЯО с более удобным интерфейсом и приобретение считывателя штрих-кода для возможности записи по штрих-коду полиса ОМС
3. Организации рабочего места дежурного регистратора-консультанта для помощи пациентам при записи через инфомат

# СВОДНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ И ИХ РЕШЕНИЙ.

Проблема	Причины проблем	Решение
1. Очередь в регистратуру	- работают не все окна регистратуры - Запись на повторный приём осуществляется через регистратуру	1. Освобождение дополнительного окна регистратуры 2. Организация работы call-центра 3. Решено вопроса о внедрении электронной очереди в регистратуру 4. Организация записи на повторный приём с рабочего места врача
2. Сложность дозвониться, записаться на приём или вызвать врача на дом	- Нерациональная организация работы регистраторов	1. Организация работы call-центра
3. Малая востребованность записи через интернет	- Недостаточная информированность пациентов о возможности записи через	1. Популяризация возможности записи к врачу через Единый портал Госуслуг
4. Невостребованность инфомата	- Сложный для восприятия интерфейс - Запись по СНИЛС и pin- коду, который у пациентов отсутствует	1. Помощь администратора-консультанта при записи через инфомат 2. Установка программного обеспечения ЕГИСЗ ЯО на инфомат

# ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА НА 30.08.2021Г. ИТОГ:

- Работают все окна регистратуры.
- Организован call-центр.
- Выдаются пациентам информационные листовки о возможности записи к врачу через ЕДИНЫЙ портал Гос.услуг.
- В педиатрических кабинетах, а также в кабинетах узких специалистов установлены два рабочих места.

## **Планируем:**

1. Внедрение электронной очереди в регистратуре. Срок реализации до 01.01.2022.
2. Информатизация рабочих мест в кабинетах врачей.Срок реализации до 30.12.2021.
3. Установка программного обеспечения ЕГИСЗ ЯО на инфомат. Срок реализации до 01.06.2022.
4. Оснащение инфомата считывателем штрих-кода для записи по медицинскому полису. Срок реализации до 01.06.2022



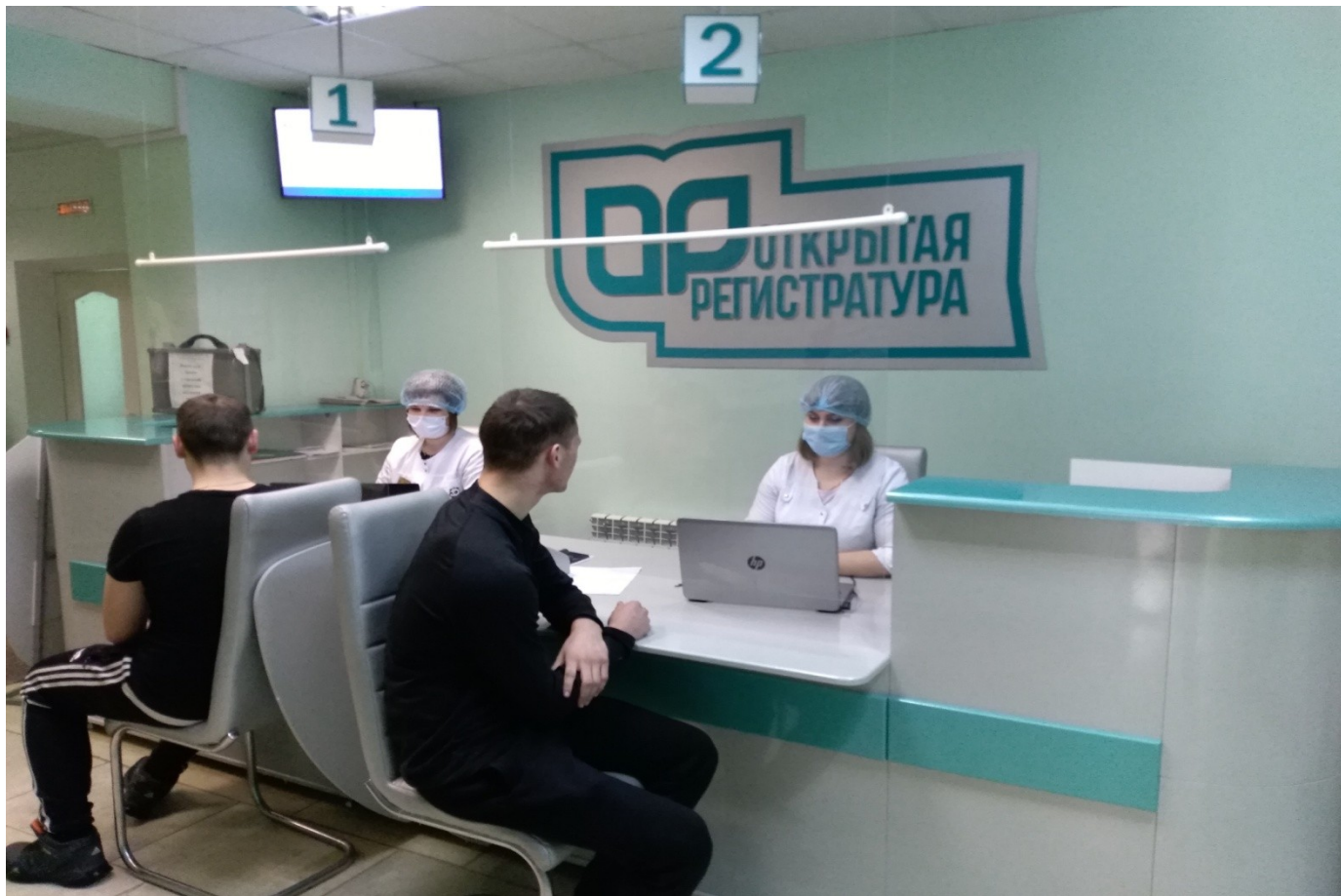
**В** рамках реализации мероприятий проекта «Новый стандарт детской поликлиники выполнены следующие мероприятия:

**Было:**



# СТАЛО:

Создана «Открытая регистратура» с организацией 2-х рабочих мест регистраторов для работы с пациентами

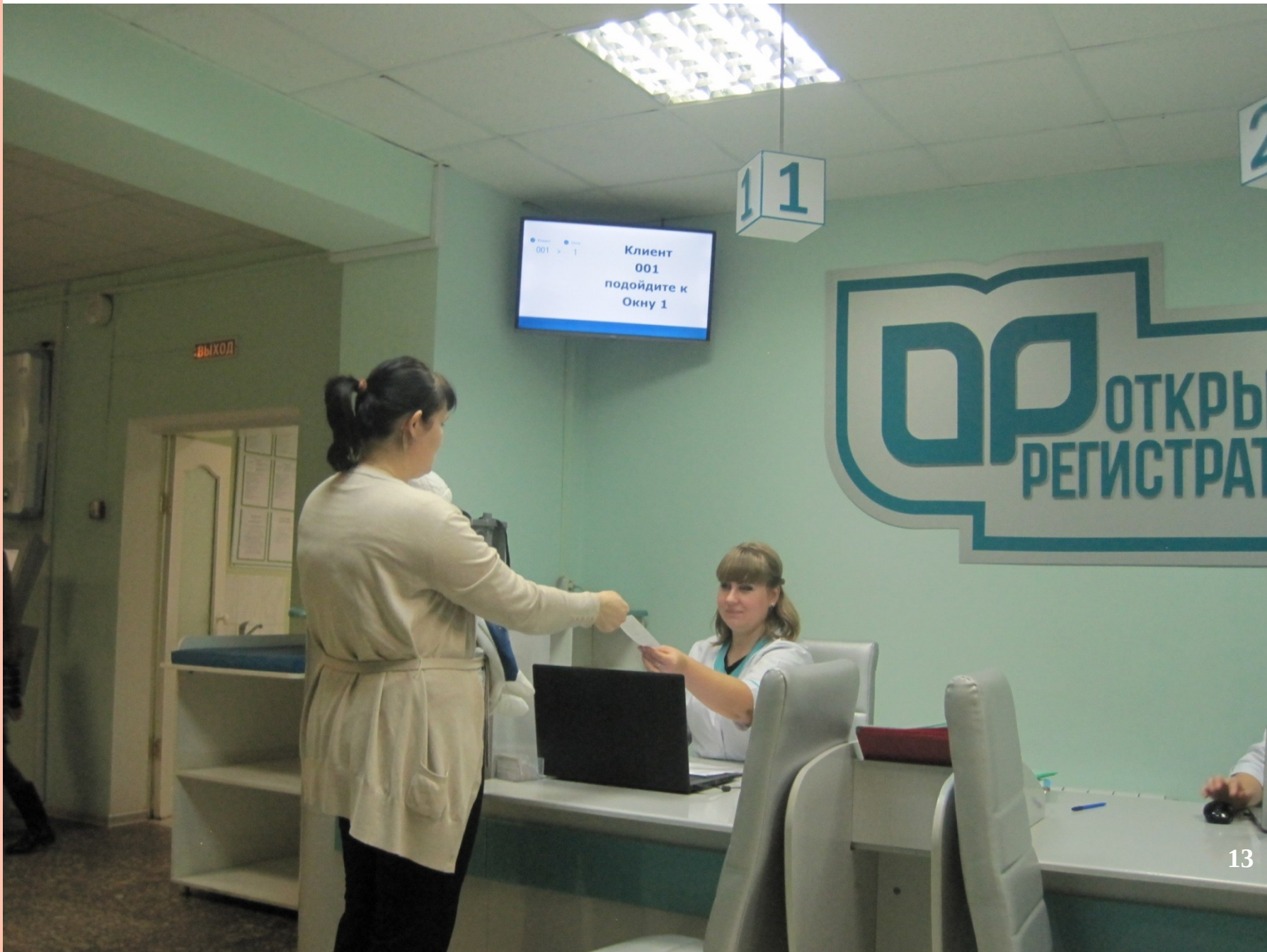


Организован Coll –центр в отдельном помещении на 3 рабочих места для работы с пациентами по телефону: прием вызова врача на дом, запись на прием к педиатрам и врачам-специалистам; закуплены дополнительные сотовые телефоны, что способствует сокращению "времени дозвона"



# УСТАНОВЛЕН ИНФОМАТ





## ПРОЕКТ 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЗАПИСИ НА ПРОВЕДЕНИИ УЗИ- ИССЛЕДОВАНИЙ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКИ.

Проблемы	Пути решения	Ожидаемый результат
Очередь 20 человек в день	Введение электронной записи на обследование	Снижение очереди ожидания до 1-2 человек
Время ожидания 10314 секунд ( 172 минуты)	Внесение данных в программу	Уменьшение времени ожидания до 1 суток

## ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ.

- Описание УЗИ-исследования вносится в программу, что позволяет видеть хронологию данных УЗИ – исследований с рабочего места любого врача
- Вводится электронная предварительная запись на УЗИ-исследование.

**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**

