



Реализация проекта «Создание новой модели  
медицинской организации, оказывающей  
первичную медико-санитарную помощь»  
в ОГАУЗ «ИГКБ № 8»  
(февраль 2018-сентябрь 2023)



Руководитель проекта: главный  
врач Есева Жанна  
Владимировна



Иркутская городская клиническая больница № 8



## Паспорт детской поликлиники

- ✓ Прикрепленное население - 31500 человек;
- ✓ Количество педиатрических участков - 32;
- ✓ Плановая/фактическая мощность - 250/500 посещений в смену;
- ✓ Прием «узких» специалистов по 11 специальностям;
- ✓ Укомплектованность: врачами -педиатрами/медсестрами



ул. Баумана, 214а/1

## Факторы, влияющие на работу:

- ✓ Большая протяженность территории обслуживания (120км);
- ✓ Быстрый темп прироста населения;



ул. Академика Образцова, 27Ч



Совещание по  
итогам  
пилотного проекта  
«Бережливая

поликлиника

»,  
3-4 апреля 2017 г. г. Москва  
26-27 февраля 2018 года г. Ярославль  
Вебинар «Бережливая  
поликлиника: оптимизация  
расходов и повышения  
эффективно  
сти»



Командировка в  
г.Калининград  
по перенятию  
опыта внедрения  
проекта  
«Бережливая



поликлиника  
Обучение  
специалиста  
ми

Сбербанка  
30-31 мая 2018  
года- Тренинг  
«Шаг за шагом»



Иркутская городская клиническая больница № 8





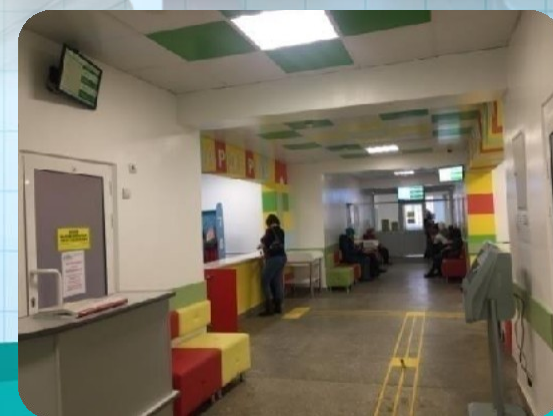
## Выбор процессов в Федеральном проекте

1. Организация комфортных условий пребывания посетителей в поликлинике;
2. Оптимизация работы регистратуры;
3. Оптимизация процесса вакцинации.
4. Создание работы единого call-центра.
5. Создание качественной навигации.
6. Создание достаточной среды для маломобильных пациентов

## Основные цели проекта

- ✓ **Повышение доступности и качества оказания медицинской помощи;**
- ✓ **Повышение эффективности работы;**
- ✓ **Увеличение удовлетворенности населения.**

## Реализация проекта в педиатрическом отделении №3 (ул Образцова, 27ч)



## Достижение критериев 2 уровня

8 критериев «Базового» уровня и не менее 5  
«Прогрессивного» уровня

УРОВНИ РАЗВИТИЯ «НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»

**ЛИДЕРСКИЙ УРОВЕНЬ**

- Показатель результативности – достижение медицинской организацией от 19 до 22 критериев «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

**ПРОГРЕССИВНЫЙ УРОВЕНЬ**

- Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты от 15 до 18 критериев «Новой модели медицинской организации»
- «Базовый» уровень + 5 обязательных критериев «Прогрессивного» уровня (+ от 2 до 5 критериев медицинская организация выбирает сама в соответствии с выявленными проблемами)

**БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ**

- Показатель результативности – медицинской организацией достигнуты 8 обязательных из 22 критериев «Новой модели медицинской организации»
- В настоящее время отдельными медицинскими организациями достигнуты не более 5 критериев (Удмуртская Республика, Алтайский край, Пермский край, Кировская область)







# Управлени е потоками



Иркутская



## Оптимизация работы регистратуры Организация call-центра



Эффективная  
коммуникация  
по телефону  
«НИСЭТ» г.  
Москва



Организация  
рабочего места  
оператора по  
принципу 5S

# Оптимизация работы регистратуры организация работы Call-центра



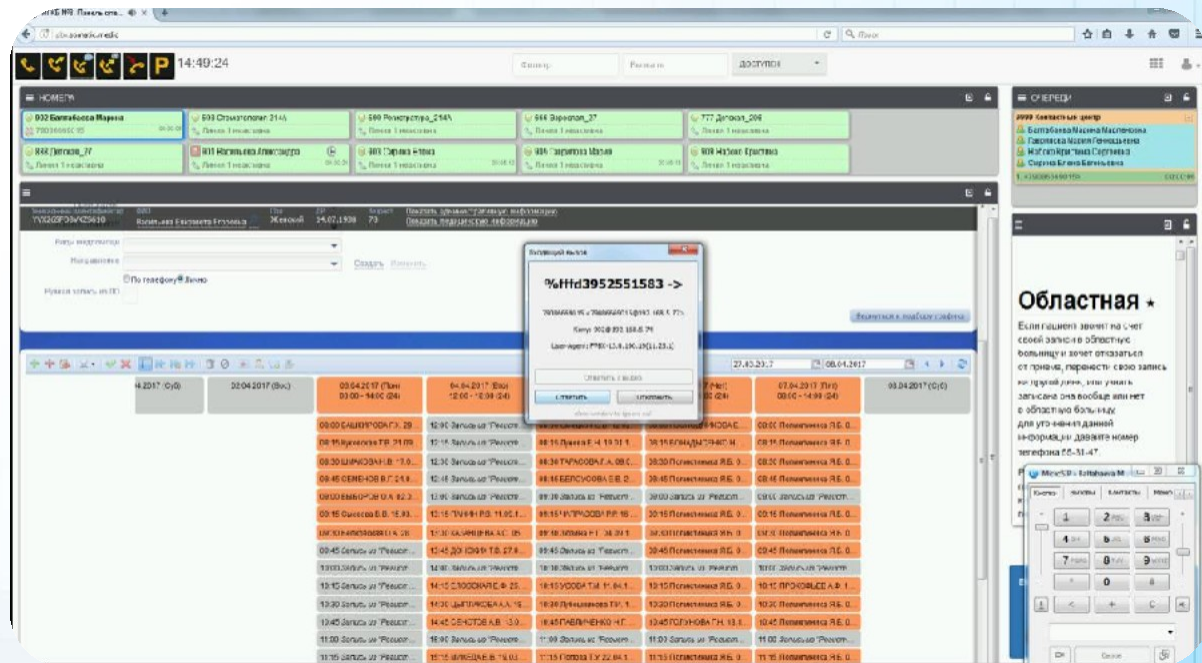
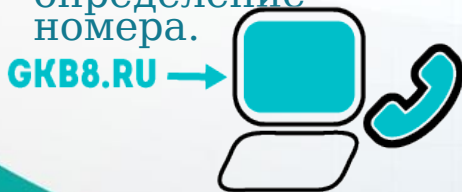




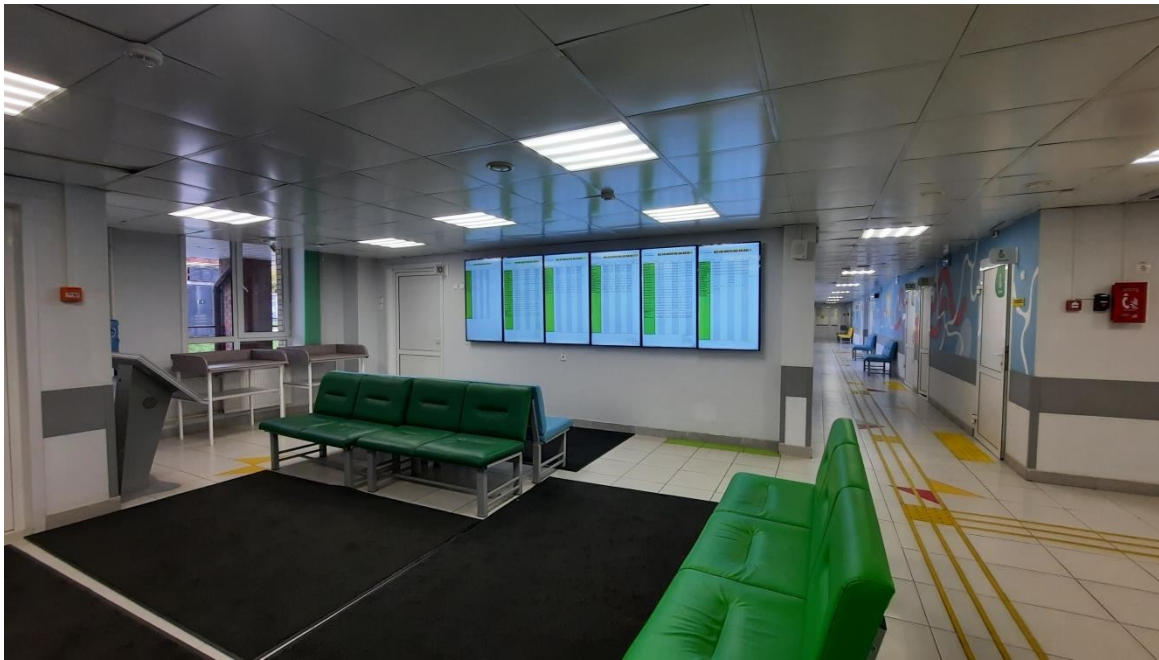
# Оптимизация работы регистратуры

## Реализованный функционал

- ✓ Автоответчик;
- ✓ Удержание абонента на линии;
- ✓ Переадресация абонента;
- ✓ Запись разговоров;
- ✓ «Парковка» вызова;
- ✓ Автоматическое определение номера.



# Управлени е потоками







одская клиническая больница № 8

# Управление потоками





# Управление потоками



# Управление потоками





# Качество пространства



# Качество пространства



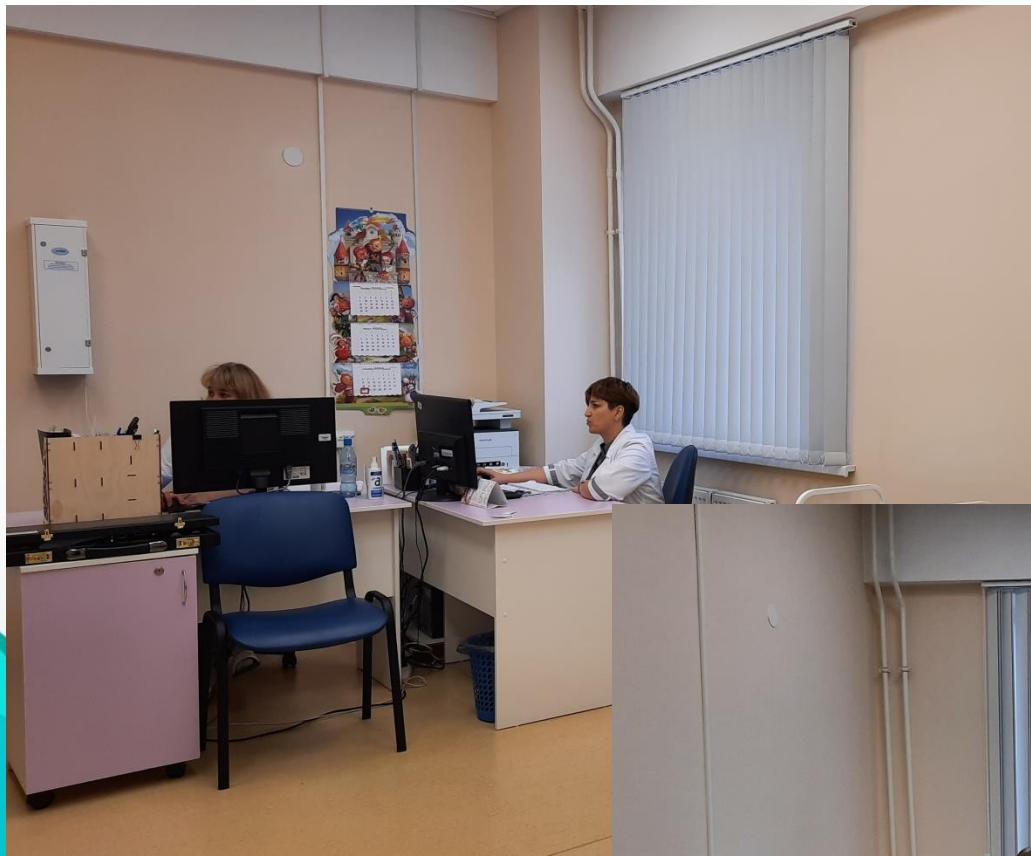


# Качество пространства





# Доступность медицинской помощи



Ирку



# Управление запасами



# Достижение критериев 2 уровня

## Пересмотр стандартов улучшенных процессов

### Стандартизация процессов

Соответствие текущей деятельности МО стандартизированной работе улучшенных процессов

Разработано с 2021г. : 134 стандарта;  
СОП-72;  
Чек-листов 33.



Grid of 9 document thumbnails showing various SOPs (СОП) with red arrows pointing to specific sections. The documents include titles like "СОП дет полик СЛР.doc", "СОП иммунол комиссия де...", "СОП карта ковид дет поли...", "СОП коронавирус.pdf", "СОП ЛЛО ГКБ8 дети.pdf", "СОП проф осмотр ГКБ8 де...", "СОП реаним детская ГКБ8...", "СОП нагрузка.doc", and "СОП нагрузка.doc".





# Достижение критериев 2 уровня

Колебания нагрузки сотрудников, осуществляющих трудовую деятельность в одном рабочем помещении, составляет не более 30%

## **Было:**

- неодинаковое количество пациентов, обслуженное врачом и медицинской сестрой
- разница составила 2 раза
- зафиксированы частые и длительные периоды покидания медсестры кабинета во время приема

## **Стало:**

- выровнена нагрузка на приеме между врачом и медицинской сестрой
- колебания нагрузки между врачом и медицинской сестрой, осуществляющих трудовую деятельность в одном рабочем помещении, составляет не более 30%
- минимальные периоды покидания медсестры кабинета во время приема (сопровождение пациента по необходимости)



Спасибо за  
внимание!

Иркутская городская клиническая больница № 8