

❖ Влияние бережливого производства на качество медицинской помощи

Докладчик:

Главная медицинская сестра
ОГАУЗ «ИГКБ № 9»
И. В. Чугунова





Структура учреждения

- Взрослая поликлиника
- Детская поликлиника
- Стационар
- Клинико-диагностическая лаборатория
- Центр профессиональной патологии
- Бактериологическая лаборатория





Новая модель поликлиники





Открытая регистратура



- 1 В КОМ...
- 2 ДИСТАНЦИОННО В...
- 3 ПО ТЕЛЕФОНУ:



ИРКУТСКОЕ КАЧЕСТВО



2021
ИРКУТСК

Маршрутизация потоков пациентов на уровне регистратуры

оформление справок, рецептов, прием без записи



Кабинет справок

Дежурн. врач



ОМПН в ОО

Кабинет рецептов

неотложное состояние



Кабинет неотложной помощи



ОМПН в ОО



Запись на повторн. прием

плановый прием



Портал пациента

Call-центр

Госуслуги

Участковый терапевт/педиатр

Диагностич. исследования

Кабинет врача-специалиста

диспансеризация, профосмотр



Запись на диспансерный осмотр

Отделение профилактики



ОМПН в ОО

Информационный запрос



Call-центр

Telegram-канал

Регистратура

Личный кабинет на сайте

❖ Маршрутизация потоков пациентов без посещения регистратуры

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ БЕЗ ПОСЕЩЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ



В медицинских кабинетах образовательных организаций: «неотложное состояние», «оформить справку, рецепт, листок нетрудоспособности»



В Личном кабинете пациента обработка информационных запросов: «оформить справку, выписку из амбулаторной карты», «узнать результат исследования»

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ В ПОЛИКЛИНИКЕ

- ◆ КАБИНЕТ ЛЬГОТНОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ВРАЧ-ТЕРАПЕВТ + ОПЕРАТОР)
- ◆ ПРИВИВОЧНЫЙ КАБИНЕТ

- ◆ КАБИНЕТ ВЫДАЧИ СПРАВОК (ФЕЛЬДШЕР)
- ◆ ДЕЖУРНЫЙ ВРАЧ ТЕРАПЕВТ / ПЕДИАТР





Оптимизация работы колл-центра и регистратуры

Разработка стандартов и алгоритмов

**Тренинги,
психологическое
тестирование**

100% обзвон пропущенных звонков, включая «горячую линию» «Службы 122»

Напоминание о дате и времени приема за один день до визита в поликлинику

Освобождение слотов в электронном расписании при отказе пациента от явки в поликлинику

Ведение электронного журнала вызовов врача на дом

Приглашение пациентов на профилактические мероприятия, согласно спискам ТФОМС

Ведение электронного листа ожидания в ЕЦП

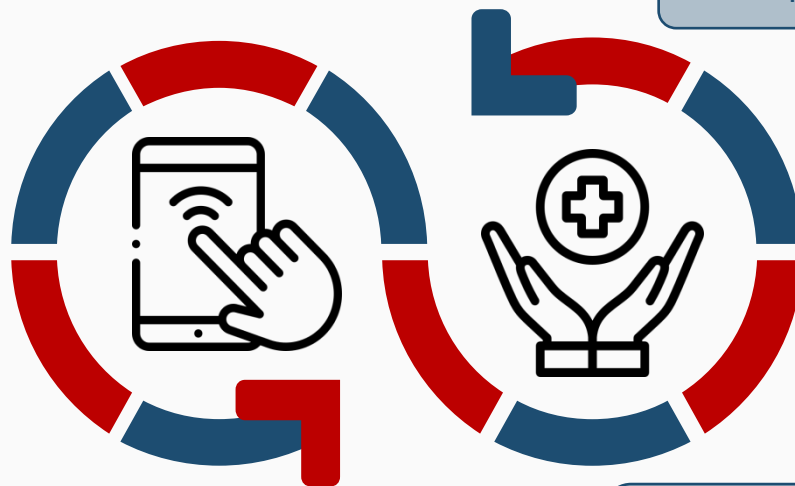
Выделение должности администратора

Создание электронной очереди в регистратуру

Организация работы картохранилища

Система штрих-кодирования медицинских карт

Выделение ответственного за работу с электронным расписанием и листом ожидания





Оптимизация работы педиатрической службы



ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

МЕДИЦИНСКИЕ КАБИНЕТЫ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЯХ

оформление листка нетрудоспособн ости	первичный прием	оформление справок	поведение профилактических мероприятий
открытие	назначение лечения	все виды справок	все этапы профосмотров
закрытие	запись на повторный прием в поликлинику	допуск к посещению	школы здоровья



Оптимизация работы терапевтической службы



УВЕЛИЧЕНИЕ ВРЕМЕНИ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ЛЕЧЕБНО-
ДИАГНОСТИЧЕСКИХ
ТЕХНОЛОГИЙ

+

УВЕЛИЧЕНИЕ
ОХВАТА
ДИСПАНСЕРНЫМ
НАБЛЮДЕНИЕМ



РОСТ
ДОСТУПНОСТИ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
И КАЧЕСТВА



ВРАЧ ТЕРАПЕВТ

- Осмотр пациента, разработка плана обследования, назначение лечения
- Оформление эпикризов, взятие на ДН, составление плана ДН
- При необходимости посещение на дому диспансерной группы,
- Ежедневный контроль за работой медицинской сестры с диспансерной группой



МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА

- Ведение паспорта участка и льготного лекарственного обеспечения
- Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания
- Посещение маломобильных пациентов на дому
- Работа с диспансерной группой
- Проведение иммунизации



ОПЕРАТОР

- Идентификация личности пациента
- Формирование случая оказания медицинской помощи в МИС
- Запись на прием к врачам-специалистам
- Запись на лабораторные и инструментальные исследования
- Регулировка потока пациента на врачебном приеме



Оптимизация работы аптечного склада

Мониторинг лекарственных препаратов в Программе «1С. Больничная аптека»

Взаимодействие Программы «1С. Больничная аптека» с ФГИС МДЛП

Централизованное хранение иммуно-биологических лекарственных препаратов

Внедрение в работу системы «Канбан»



ИРКУТСКОЕ КАЧЕСТВО



2021
ИРКУТСК



Система «Канбан»

Минимальный запас определен количеством упаковок, которого достаточно для обеспечения работы в течении 30 дней

Недостаточный запас ЛС (менее 30-ти дней)

Заявка поставщику

Заведующий аптекой формирует заявку поставщику на доставку товара в электронном виде

Цель: Снижение запасов в аптеке больницы

Пополнение запаса

Доставка товара в аптеку



При достижении количества лекарственных препаратов менее месячной потребности Программа «1С. Больничная аптека» перемещает товар в красную зону, заведующий аптекой рассчитывает количество товара «к заказу»

Заведующий аптекой контролирует продвижение товара внутри медицинской организации в Программе «1С. Больничная аптека»





Внутренние аудиты

Лекарственная безопасность	Обращения медицинских изделий	Хирургическая безопасность	Безопасность среды
Преемственность	Неотложная помощь	Идентификация личности пациентов	Внедрение клинических рекомендаций
Диспансерное наблюдение	Управления персоналом	Работа регистратуры	Организация работы стационара
Диспансеризация и профилактические осмотры	Оказания медицинской помощи пациентам с ЗНО	Оказания медицинской помощи пациентам с ССЗ	Организация работы лаборатории



РЕГИСТРАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ АУДИТОВ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ ЧЕК-ЛИСТА

Оценка качества и безопасности медицинской деятельности при организации работы стационара в I квартале 2023 года

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	% соответствия
8.1	Организация работы стационара	Наличие приказов главного врача по стационару в МО	8.1.1	Проверить наличие приказов главного врача по вопросам: Организация работы стационара	
		Наличие порядка организации стационара	8.1.2		
8.3	Организация выписки пациентов из стационара	Наличие стандартных форм выписного эпикриза	8.3.1	Проверить не менее 5 ИБ на предмет наличия стандартных форм выписного эпикриза Проверить наличие алгоритма передачи информации о пациенте, выписанном из стационара Оценить исполнение алгоритма методом наблюдения не менее 5 случаев выписки пациентов Оценить точность, полноту (в том числе: наличие дальнейшего плана наблюдения в МО, лечения) и аккуратность оформления выписных/этапных эпикризов, проверить не менее 10 ИБ выписанных пациентов Оценить качество консультирования, опросить не менее 5 пациентов, выписанных из стационара МО, на предмет понимания пациентом плана дальнейшего лечения/реабилитации, данных рекомендаций	
		Наличие и исполнение алгоритма передачи информации о проведенном лечении пациентов	8.3.2		
		Точное, полное и аккуратное ведение документации	8.3.4		
		Информирование/ консультирование пациентов при выписке, включая обсуждение плана дальнейшего лечения	8.3.6		
8.4	Организация медицинской помощи пациентам стационара	Наличие и исполнение алгоритмов наблюдения за пациентами стационара	8.4.1	Проверить наличие алгоритмов наблюдения за пациентами стационара, включая: • полнота/кратность обследований; Проверить не менее 10 ИБ на предмет соблюдения алгоритма наблюдения пациентов	
			8.4.3		
8.5	Информирование пациентов, «обратная связь» с пациентами	Информирование пациентов и их родственников о состоянии, диагнозе, методах диагностики, терапии, реабилитации в условиях стационара	8.4.4	Оценить качество информирования пациентов и их родственников о состоянии, диагнозе, методах диагностики, лечения, опросить не менее 5-ти пациентов и родственников, наблюдаемых в условиях стационара	





Эпидемиологическая безопасность

Чек-лист эпидемиологическая безопасность (профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (ИСМП))

в первом квартале 2023 года

Дата проверки: 06.03.2023г. - 10.03.2023г.

№	Наименование	% исполнения
	главного ИСМП	
	в Да 100%	
	в Да 98%	
	енный	0%
		Да 90%
		Да 100%
10.1.7	Дезинфекция и стерилизация	Да 100%
10.1.8	Гигиена рук	Да 100%
10.1.9	Профилактика инфицирования возбудителями гемоконтактных инфекций	Да 100%
10.1.10	Изоляция пациентов	Да 90%
10.1.11	Документы по обеспечению против...	Да 100%

Разработаны чек-листы для ежеквартальной оценки соответствия эпидемиологической безопасности Рекомендациям Росздравнадзора

Создан электронный журнал регистрации нежелательных событий

Разработана Программа эпидемиологической безопасности, Порядок внутреннего контроля эпидемической безопасности

Создана и работает комиссия по ИСМП

Разработаны чек-листы оценки эпидемиологической безопасности в структурных подразделениях в рамках текущего Производственного контроля



1.3 Кабинет амбулаторного приема:	Поверхность стен кабинета не доступна для проведения влажной уборки (побелка) и не устойчива к обработке моющими и дезинфицирующими средствами, что приводит к некачественной влажной уборке, что является нарушением требований СП 2.1.3678-20.
-----------------------------------	--





Работа с кадрами

«Профессиональная навигация»

Целевое обучение

Профессионально ориентационная работа

Наставничество

СМП
87%



Надбавки и особые условия

Индивидуальный план профессионального развития



Сохранение пропорциональной структуры кадров

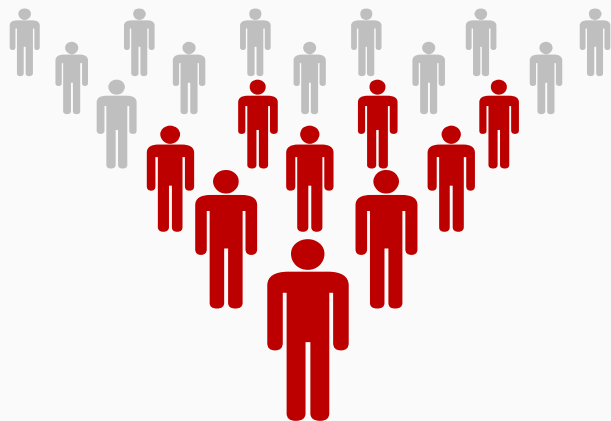
СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ НАСТАВНИЧЕСТВА ИЗ ЧИСЛА ОПЫТНЫХ РАБОТНИКОВ

ФИНАНСОВОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ НАСТАВНИКОВ И МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ





Итоги внедрения улучшений



95%

Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях

96%

Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в стационарных условиях



Показатель	Значение
Время ожидания пациента в регистратуре	5 минут
Доля неотвеченных звонков в кол-центре	10%
Время ожидания ответа на звонок в кол-центре	2 минуты
Доля отвеченных звонков, поступивших на телефон «горячей линии» «Службы 122»	100%
Доля в подразделении лекарственных препаратов с истёкшим сроком годности	0%
Доля в подразделении лекарственных препаратов с нарушением условий хранения	0%
Доля немаркированных лекарственных препаратов в подразделении	0%
% соответствия рекомендациям Росздравнадзора по эпидемиологической безопасности	95 %



«Нет большей награды, чем работать от всего сердца
и менять мир к лучшему»

© Карлос Сантана

Благодарим за
внимание!

