Приложение №1.

**Паспорт проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в детской поликлинике ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель проекта** | Повышение доступности и качества первичной медико-санитарной помощи детскому населению за счет устранения потерь и оптимизации процессов, реализуемых в медицинской организации на принципах бережливого производства. |
| **Задачи проекта** | 1. Оптимизация работы регистратуры
2. Оптимизация работы участковой службы
3. Оптимизация работы прививочного кабинета
4. Оптимизация работы кабинета забора крови
5. Оптимизация процесса проведения профилактических осмотров в условиях детской поликлиники
 |
| **Ожидаемые результаты** | 1. Повышение удовлетворенности пациентов качеством и сроками получения услуг медицинской организации с 45,7% до 60%.
2. Сокращение очереди пациентов перед регистратурой с 5-7 до 2 человек и времени ожидания с 15 минут до 5 минут.
3. Уменьшение количества обращений в регистратуру не менее чем в 2 раза.
4. Сокращение времени ожидания пациентом перед кабинетом врача с 40 минут до 10 минут.
5. Увеличение времени работы непосредственно с пациентом не менее чем в 1,5 раза.
6. Организация профилактических осмотров в детской поликлинике по принципу непрерывного потока пациентов и сокращение сроков прохождения полного комплекса профилактического осмотра в детской поликлинике с 5-7 дней до 1 дня.
7. Уменьшение времени, затрачиваемого пациентом в возрасте 12 месяцев в детской поликлинике на весь комплекс профилактических осмотров детей с 300-360 минут до 120-150 минут.
8. Уменьшение времени ожидания пациента перед прививочным кабинетом с 15 до 5 минут.
9. Обеспечение 100% направлений пациентов на прививку в электронном расписании РИАМС из кабинета амбулаторного приёма.
10. Ввод 100% произведённых профилактических прививок в РИАМС.
11. Оптимизированная логистика движения пациентов с разведение потоков в зависимости от цели посещения медицинской организации.
12. Сокращение неформальных потоков.
13. Устранение всех видов потерь в процессах (времени ожидания, передвижений, излишней документации, дублирования процессов)
14. Проведение стандартизации всех рабочих мест и процессов по системе 5С
15. Обеспечение 100% направлений пациентов в плановом порядке в кабинет забора венозной и капиллярной крови в электронном расписании РИАМС из кабинета амбулаторного приёма.
16. Обеспечение 100% ввода результатов лабораторных исследований в РИАМС в день исследования.
17. Уменьшение очереди перед кабинетом забора крови человек 15-17 до 4-5 человек.
18. Уменьшение времени ожидания перед кабинетом забора крови с 30-40 минут до 5-10 минут
19. Увеличение удельного веса удаленной записи к врачу на первичный прием с 16% до не менее 70%.
20. Увеличение записи на повторные приемы с 60-70% до 100%.
21. Увеличение записи на консультации к врачам-специалистам, на инструментальные исследования и лабораторные обследования из кабинета врача 1% до 100%.
22. Ввод статистических талонов с 95% до 100%
23. Ввод протоколов осмотров с 16,8% до 90%
 |
| **Этапы реализации** | 1. Подготовка и открытие проекта с 20.01.2020 по 10.02.2020 года:
2. Диагностика и целевое состояние с 27.01.2020 по 06.03.2020 года
3. Внедрение улучшений с 10.03.2020 по 30.07.2020 года
4. Закрепление результатов и закрытие проекта 01.08.2020 по 01.09.2020 года
 |

 Приложение №2.

**Календарный план проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в детской поликлинике ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п/** | **Наименование направления, мероприятия** | **Сроки реализации** | **Ответственный исполнитель** |
| 1. | **Оптимизация работы регистратуры.** | 27.01.2020 – 01.09.2020 | Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники. |
| 1.1. | Проведение анализа числа и поводов обращений, поступающих в регистратуру поликлиники | 27.01.2020 – 10.02.2020 | Баринова О. Г., администратор |
| 1.2. | Картирование текущего состояния (проведение хронометража процессов посещения регистратуры от входа в поликлинику до завершения обслуживания в регистратуре, фотофиксация) | 27.01.2020 – 10.02.2020 | Андриевская И. В., старший администратор |
| 1.3. | Анализ функций и ролей администраторов | 03.02.2020 – 07.02.2020 | Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники. |
| 1.4. | Создание Call-центра (IP-телефония, внедрение электронного журнала вызовов).  | До 06.04.2020 | А. Ю. Швецов, программист СИТ |
| 1.5. | Перепланировка регистратуры, согласование дизайн-проекта с региональным центром (создание «открытой» регистратуры, закрытого картохранилища и создание комфортных условий для посетителей) | 01.02.2020 – 15.02.2020 | Мухин С.В., и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части. |
| 1.6 | Проведение текущего ремонта и перепланировки регистратуры (создание «открытой» регистратуры, закрытого картохранилища и создание комфортных условий для посетителей) | 15.02.2020 – 01.09.2020 | Мухин С.В., и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части. |
| 1.7. | Приобретение и монтаж второго инфомата | До 01.09.2020 | Швецов А.Ю., программист СИТ |
| 1.8. | Стандартизация процессов в регистратуре (утверждение регламента работы регистратуры, порядка оборота амбулаторных карт, создание стандартных операционных карт (СОК), проведение 5С во всех рабочих местах регистратуры) | 03.02.2020 -06.04.2020 | Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники. |
| 1.9. | Улучшение организации удаленной записи на прием к врачу, предоставление записи к врачу через инфоматы, ЕПГУ, единый номер, Call-центр детской поликлиники, при непосредственном обращении к администратору. | 27.01.2020 – 28.02.2020 | Швецов А.Ю., программист СИТ |
| 1.10. | Определение опций меню терминалов с целью распределения входящих потоков | До 01.09.2020 | Швецов А.Ю., программист СИТ |
| 1.11. | Оптимизация внутренней логистики поликлиники для распределение потоков пациентов  | 27.01.2020 – 28.02.2020 | Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники. |
| 1.12. | Разработка навигационных стендов, табличек на кабинеты, в том числе с учетом навигации для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Подготовка схемы размещения навигационных мероприятий | До 01.06.2020 | Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники. |
| 1.13. | Тиражирование навигационных стендов, информационных панелей | До 30.06.2020 | С. В. Шишкин, начальник контрактной службы |
| 1.14 | Размещение навигационных материалов | До 01.09.2020 | Мухин С.В., и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части. |
| 1.15. | Введение фирменного стиля | До 04.05.2020 | О. Г. Баринова, администратор |
| 1.16. | Организация рабочего места регистраторов по системе 5С | До 01.09.2020 | Андриевская И. В., старший администратор |
| 1.17. | Обучение администраторов по вопросам бережливого производства | С 01.02.2020 ежемесячно | О. А. Мигрин, заместитель главного врача по педиатрии |
| 1.18. | Работа в РИАМС (предварительная запись на первичный прием, работа с листом ожидания, составление электронного расписания, заполнение электронного журнала вызовов) | До 28.02.2020 | Швецова М. В., администратор |
| 1.19. | Внедрение электронного журнала вызовов |  | Швецова М. В., администратор |
| 1.20. | Подготовка ПСД на пандус для маломобильных групп населения | До 01.03.2020 | Мухин С.В., и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части. |
| 1.21. | Ремонт входной группы (устройство пандуса, установка ограждений крыльца, покрытие крыльца противоскользящей плиткой) | До 01.09.2020 | Мухин С.В., и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части. |
| 1.22. | Хронометраж всех оптимизируемых процессов после завершения мероприятий  | До 01.09.2020 | Андриевская И. В., старший администратор |
| 2. | **Оптимизация работы участковой службы.** | 03.02.2020 – 01.09.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.1. | Картирование текущего состояния (проведение и анализ хронометража рабочего времени врача и медицинской сестры на приеме, фотофиксация) | 03.02.2020 – 10.02.2020 | Т. В. Полатова, медицинская сестра участковая |
| 2.2. | Проведение анкетирования пациентов на предмет оценки качества оказания медицинской помощи в поликлинике и удовлетворенности пациентов, его анализ | 03.02.2020 – 10.02.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.3. | Анализ функциональных обязанностей врача и медицинской сестры поликлиники, диаграмма спагетти  | 17.02.2020 – 27.02.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.4 | Выравнивание нагрузки между врачом и медицинской сестрой на приеме | 02.03.2020 – 16.03.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.5. | Утверждение порядка работы участкового педиатра | 02.03.2020 – 30.03.2020 | Донец Р. Л., врач-педиатр участковый |
| 2.6. | Создание стандарта приема пациента для врача | 02.03.2020 – 30.03.2020 | Падылин Д. В., врач-педиатр участковый |
| 2.7. | Создание стандарта приема пациента для медицинской сестры  | 02.03.2020 – 30.03.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.8. | Внедрение технологий 5С на рабочем месте медперсонала:- обучение медицинского персонала технологиям 5С;- мастер-класс по внедрению 5С в кабинете участкового педиатра- создание стандарта оснащения врачебного кабинета- создание стандарта рабочего места- внедрение 5С во всех кабинетах приема пациентов детской поликлиники | 30.03.2020 – 04.05.2020 | Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники. |
| 2.9. | Работа медицинского персонала в РИАМС (ввод статистических талонов, протоколов осмотра, предварительная запись на первичный осмотр к специалистам, на диагностические исследования, на повторный прием, работа с листом ожидания). Обучение с последующей проверкой знаний и последующим регулярным мониторингом | До 01.04.2020 | А. Ю. Швецов, программист СИТ |
| 2.10. | Хронометраж всех оптимизируемых процессов после завершения мероприятий | До 01.09.2020 | Т. В. Полатова, медицинская сестра участковая |
| 2.11. | Проведение повторного анкетирования пациентов на предмет оценки качества оказания медицинской помощи в поликлинике и удовлетворенности пациентов, его анализ | До 01.09.2020 | Т. В. Полатова, медицинская сестра участковая |
| 3. | **Оптимизация работы кабинета забора анализов крови** | 01.02.2020 – 25.05.2020 | Прудникова О. Н., медицинская сестра процедурного кабинета |
| 3.1. | Формирование электронной очереди по номерковому принципу | 01.02.2020 – 28.02.2020 | А. Ю. Швецов, программист СИТ |
| 3.2. | Картирование текущего состояния (проведение хронометража рабочего времени медицинской сестры процедурного кабинета и кабинета забора капиллярной крови, диаграмма спагетти, фотофиксация) | 01.02.2020 - 10.02.2019 | Мусихина Н. Л., медицинская сестра участковая |
| 3.3. | Утверждение порядка забора крови | 11.02.2020-30.04.2020 | Прудникова О. Н., медицинская сестра процедурного кабинета |
| 3.4. | Создание стандарта оснащения кабинета забора капиллярной крови | 11.02.2020-30.04.2020 | О. В. Чужмарова, заведующий ОДЛ |
|  3.5. | Создание стандарта оснащения процедурного кабинета | 11.02.2020-30.04.2020 | Прудникова О. Н., медицинская сестра процедурного кабинета |
| 3.6. | Создание стандарта рабочего места лаборанта по забору капиллярной крови | 11.02.2020-30.04.2020 | О. В. Чужмарова, заведующий ОДЛ |
| 3.7. | Создание стандарта рабочего места медицинской сестры процедурного кабинета | 11.02.2020-30.04.2020 | Прудникова О. Н., медицинская сестра процедурного кабинета |
| 3.8. | Создание СОК по забору капиллярной кровиСоздание СОК по забору венозной крови | 11.02.2020-30.04.2020 | Шапошник А. В., врач-педиатр участковый |
| 3.9. | Хронометраж всех оптимизируемых процессов после завершения мероприятий | До 25.05.2020 | Мусихина Н. Л., медицинская сестра участковая |
| 4. | **Оптимизация работы прививочного кабинета** | 01.02.2020 – 01.09.2020 | Деркач М. Н., медицинская сестра прививочного кабинета |
| 4.1. | Картирование текущего состояния (проведение хронометража процесса проведения профилактической прививки от осмотра педиатра до проведения процедуры, диаграмма спагетти, фотофиксация) | 01.02.2020 – 10.02.2020 | А. Е. Емцова, медицинская сестра участковая |
| 4.2. | Организовать предварительную электронную запись на вакцинацию в РИАМС | 10.02.2020 – 30.03.2020 | Швецов А. Ю., программист СИТ |
| 4.3. | Создание стандарта процесса проведения профилактической прививки | 10.02.2020 – 30.03.2020 | Е. А. Лапина, врач-педиатр участковый |
| 4.4. | Организовать рабочие места, оснащенные АРМ в прививочном кабинете | 02.02.2020 – 28.02.2020 | Швецов А. Ю., программист СИТ |
| 4.5. | Организовать рабочие места, оснащённые АРМ для медицинских работников школ и детских дошкольных учреждений | 02.02.2020 – 01.09.2020 | Швецов А. Ю., программист СИТ |
| 4.6. | Внесение данных по вакцинации в РИАМС медицинской сестрой прививочного кабинета | 01.02.2020 – 10.02.2020 | Деркач М. Н., медицинская сестра прививочного кабинета |
| 4.7. | Внесение данных по вакцинации в РИАМС средними медицинскими работниками отделения оказания медицинской помощи детям в организованных учреждениях | До 01.09.2020 | Т. В. Беккер, старшая медицинская сестра ООМПДвОУ |
| 4.8. | Утверждение порядка работы прививочного кабинета | 10.02.2020 – 30.03.2020 | Деркач М. Н., медицинская сестра прививочного кабинета |
| 4.9. | Хронометраж всех оптимизируемых процессов после завершения мероприятий | До 01.09.2020 | А. Е. Емцова, медицинская сестра участковая |
| 5. | **Оптимизация процесса прохождения профилактического осмотра несовершеннолетнего в детской поликлинике.** | 27.01.2020 -01.09.2020 | Косолапова Н. А., заведующий профилактическим отделением детской поликлиники |
| 5.1. | Проведение хронометража временных затрат пациента на прохождение профилактического осмотра несовершеннолетних в детской поликлинике. | 27.01.2020 – 10.02.2020 | Т. В. Веклич, врач-офтальмолог, врач-педиатр ООМПДвОУ |
| 5.2. | Проведение анкетирования пациентов поликлиники с целью выявления проблем в оказании медицинской помощи | 27.01.2020 – 10.02.2020 | С. И. Морозова, медицинская сестра участковая |
| 5.3. | Изменение структуры детской поликлиники с выделением профилактического отделения с кабинетом приема здорового ребенка. | До 27.01.2020 | О. А. Мигрин, заместитель главного врача по педиатрии |
| 5.4. | Составление оптимального расписания работы специалистов и диагностических кабинетов для проведения профилактического медицинского осмотра в поликлинике детей в возрасте 12 месяцев в 1 день в течение не более 2-2,5 часов | 17.02.2020 – 06.04.2020 | О. А. Мигрин, заместитель главного врача по педиатрии |
| 5.5. | Утверждение регламента с включением полного порядка прохождения профилактического осмотра по кабинетам специалистов и диагностическим кабинетам | 27.01.2020 – 30.03..2020 | Косолапова Н. А., заведующий профилактическим отделением детской поликлиники |
| 5.6. | Подготовка проекта маршрутной карты для прохождения профилактического осмотра. | 27.01.2020 – 30.03.2020 | Е. М. Ипатова, врач-педиатр участковый |
| 5.7. | Организация записи к специалистам и на необходимые обследования на 1 день. | До 01.06.2020 | А. Ю. Швецов, программист СИТ |
| 5.8. | Определение места расположения информации по проведению профилактических осмотров в детской поликлинике. | До 01.06.2020 | Косолапова Н. А., заведующий профилактическим отделением детской поликлиники |
| 5.9. | Организация зоны «комфортного ожидания», приобретение мебели, игровых модулей | До 01.09.2020 | С. В. Шишкин, начальник контрактной службы |
| 5.10. | Проведение повторного анкетирования пациентов на предмет оценки качества оказания медицинской помощи в поликлинике и удовлетворенности пациентов, его анализ | До 01.09.2020 | С. И. Морозова, медицинская сестра участковая |
| 5.11. | Хронометраж всех оптимизируемых процессов после завершения мероприятий | До 01.09.2020 | Т. В. Веклич, врач-офтальмолог, врач-педиатр ООМПДвОУ |

 Приложение №3

**Состав Управляющего совета и рабочих групп проекта**

Руководитель проекта - главный врач ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ» В.В. Копченкова

Управляющий совет:

Председатель: В.В. Копченкова, главный врач.

Заместители председателя: Мигрин О.А., заместитель главного врача по педиатрии.

Члены управляющего совета:

* Шерюкова Г. Н. - лидер группы №1, старшая медицинская сестра детской поликлиники
* Шигапова С. М. - лидер группы №2, старшая медицинская сестра педиатрического отделения детской поликлиники
* Прудникова О. Н. - лидер группы №3, медицинская сестра процедурного кабинета
* Деркач М. Н. - лидер группы №4, медицинская сестра прививочного кабинета
* Косолапова Н. А - лидер группы №5, заведующий профилактическим отделением детской поликлиники
* Мухин С.В.- и. о. заместителя главного врача по хозяйственной части.
* Лобачева Е.И. – ведущий инженер.
* Соловьева О.С.- главная медсестра.
* Белова Н.А. – заместитель главного врача по экономике
* Таныгина Е.П.- главный бухгалтер
* Шишкин С.В.- начальник контрактной службы
* Швецов А.Ю.- программист службы информационных технологий.

Заседания Управляющего совета проводить еженедельно, по средам в 9.00 часов, при необходимости – незамедлительно.

**Состав рабочих групп:**

Направление №1. Оптимизация работы регистратуры.

Лидер группы - Шерюкова Г.Н., старшая медсестра детской поликлиники.

1. Андриевская И. В., старший администратор

2. Швецова М. В., администратор

3. Мухин С.В., и.о. заместителя главного врача по хозяйственной части

4. Шишкин С.В.- начальник контрактной службы.

5. Лобачева Е.И., ведущий инженер.

Заседания рабочей группы проводить еженедельно, по пятницам в 8.30 часов, при необходимости- незамедлительно

Направление №2. Оптимизация работы участковой службы.

Лидер группы - Шигапова С. М., старшая медсестра педиатрического отделения детской поликлиники.

1. Падылин Д. В., врач-педиатр участковый

2. Донец Р. Л., врач-педиатр участковый

3. Полатова Т. В., медицинская сестра участковая

Заседания рабочей группы проводить еженедельно, по вторникам в 8.00 часов, при необходимости- незамедлительно

Направление №3. Оптимизация работы кабинета забора крови.

Лидер группы - Прудникова О. Н., медицинская сестра процедурного кабинета

1. Чужмарова О.В., заведующий ОДЛ.

2. Шапошник А. В., врач-педиатр участковый

3. Мусихина Н. Л., медицинская сестра участковая

Заседания рабочей группы проводить еженедельно, по средам в 12.00 часов, при необходимости- незамедлительно.

Направление №4. Оптимизация работы прививочного кабинета.

Лидер группы - Деркач М. Н., медицинская сестра прививочного кабинета

1. Беккер Т. В., старшая медицинская сестра ООМПДвОУ

2. Лапина Е. А., врач-педиатр участковый

3. Емцова А., медицинская сестра участковая

Заседания рабочей группы проводить еженедельно, по четвергам в 12.00 часов, при необходимости- незамедлительно

Направление №5. Оптимизация процесса проведения профилактического осмотра в детской поликлинике.

Лидер группы - Косолапова Н. А., заведующий профилактическим отделением детской поликлиники

1. Ипатова Е. М., врач-педиатр участковый

2. Морозова С. И., медицинская сестра участковая

3. Веклич Т. В., врач-офтальмолог, врач ООМПДвОУ

Заседания рабочей группы проводить еженедельно, по понедельникам в 9.00 часов, при необходимости- незамедлительно.