



# Мурманская городская детская поликлиника № 1

Главный врач  
Е.И. Сулима

2020 год

# Общие сведения об учреждении



**ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»** - одно из крупнейших детских амбулаторно-поликлинических учреждений Мурманской области.

Территориальное обслуживание детей 3 округов города. К учреждению прикреплено более 23000 человек детского населения.

Учреждение располагается в двух корпусах.

## **В структуру входит:**

- два педиатрических отделения,
- городской центр реабилитации для детей и подростков с нарушением функций опорно-двигательного аппарата.
- городской центр охраны зрения для детей и подростков.
- центр здоровья.

# Основания для вступления в проект

В целях реализации регионального проекта Мурманской области «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» в ГОБУЗ «МГДП №1» на реализацию взяты 5 проектов:

1. Организация работы кабинета ЛФК
2. Организация оказания платных медицинских услуг
3. Маршрутизация пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи
4. Организация работы физиотерапевтического кабинета
5. Организация приема медицинской сестры на сестринском посту

Разработаны и утверждены паспорта проектов, планы графики по реализации комплексных мероприятий.

Проведен анализ текущей ситуации. Разработаны и графически оформлены текущие карты процессов. Проведен поиск и выявление проблем по каждому направлению. По итогам разработаны и графически оформлены целевые карты процессов. Разработаны планы мероприятий по реализации каждого из 5 направлений. Проведена kickoff встреча. Выполнено внедрение улучшений, по результатам которого проведен анализ.

# **Организация оказания платных медицинских услуг**

# Карточка проекта

**Заказчик проекта:** Пациент

**Процесс:** Оказание платных услуг

**Границы процесса:** от момента обращения пациента в медицинскую организацию до получения медицинской услуги

**Руководитель проекта:** и. о. главного врача ГОБУЗ «МГДП №1» Коломиец О. В.

**Руководитель рабочей группы:** Полищук Н. Т.

**Состав рабочей группы (ответственные):**  
Литвинова Т. С., Скляренок В. П., Хлучина Т. А., Роскина Э. И., Савельева А. С.

## Обоснование выбора:

1. В учреждении не рационально организовано оказание платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС
2. Отсутствует маршрутизация оказания платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС
3. В оценку новой модели оказания первичной медико-санитарной помощи включен критерий - количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг

## Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Количество пересечений потоков при оказании платных медицинских услуг пациентам	4	1

Эффекты:

1. Создание условий для оказания платных медицинских услуг в учреждении;
2. Повышение доступности предоставления платных услуг

## Ключевые события

1. Формирование паспорта проекта – 20.03.2020
2. Анализ текущей ситуации - 20.03.2020-30.04.2020  
-разработка текущей карты процесса, выявление проблем - 20.03.2020-31.03.2020  
-разработка целевой карты процесса - 01.04.2020-15.04.2020  
-разработка «дорожной карты» реализации проекта- 16.04.2020-30.04.2020
3. Kickoff встреча – 05.05.2020
4. Внедрение улучшений 06.05.2020-15.06.2020
5. Закрепление результатов и закрытие процесса 16.06.2020-14.07.2020

# Обоснование выбора

С целью повышения доступности оказания платных медицинских услуг в учреждении взят на реализацию проект «Организация оказания платных медицинских услуг».

## **Обоснование выбора:**

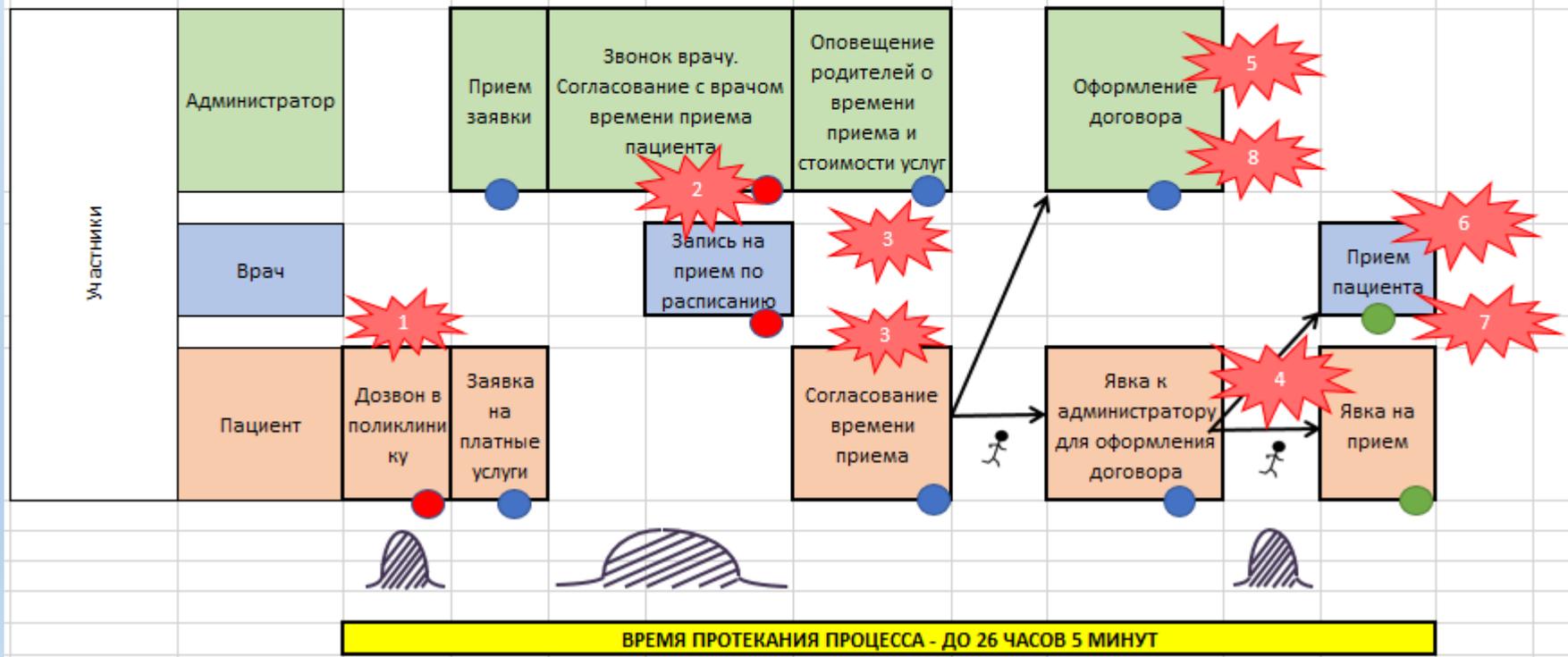
1. В учреждении не рационально организовано оказание платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС;
2. Отсутствует маршрутизация оказания платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС;
3. В оценку новой модели оказания первичной медико-санитарной помощи включен критерий - количество пересечений потоков пациентов при предоставлении платных медицинских услуг.



# Карта текущего состояния

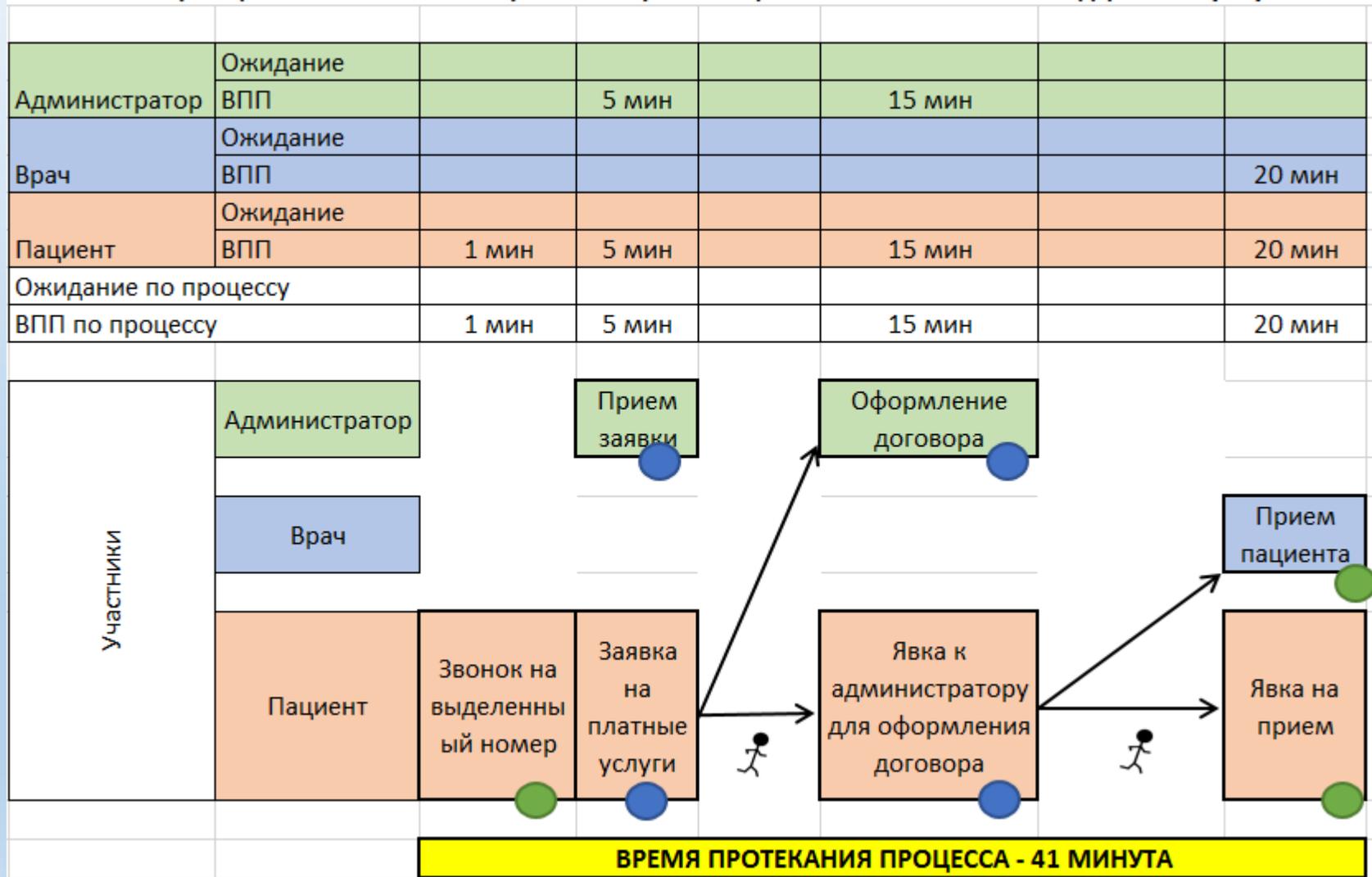
Карта текущего состояния проекта «Организация оказания платных медицинских услуг»

Администратор	Ожидание			30 мин				
	ВПП		5 мин		10 мин		30 мин	
Врач	Ожидание			5 мин				
	ВПП							20 мин
Пациент	Ожидание	24 часа		30 мин			30 мин	
	ВПП		5 мин		10 мин		30 мин	20 мин
Ожидание по процессу		24 часа		30 мин			30 мин	
ВПП по процессу			5 мин		10 мин		30 мин	20 мин



# Карта целевого состояния

Карта целевого состояния проекта «Организация оказания платных медицинских услуг»



# План мероприятий

## План мероприятий по реализации проекта «Организация оказания платных медицинских услуг»

№	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1.	Отсутствует отдельно выделенный номер телефона для записи на платные услуги для пациентов, не имеющих полиса ОМС	- Выделены два номера телефона по двум корпусам учреждения, два специалиста (администратор регистратуры) - Увеличено время работы специалиста, принимающего заявку для оказания платной услуги	Эрштадт А. А. -ведущий программист;  Потоцкая Е.Г. главная медицинская сестра;  Махортова В. Н. –старшая м/с специализированного отделения	20.02.2020	Легко дозвониться для предварительной записи предоставление платной услуги – экономия времени пациента
2.	Не определено время платного приема в расписании врача, администратор звонит врачам для согласования времени приема, дополнительно согласовывает с пациентом	В структуре записи в МИС выделено время для платного приема специалистов вне рабочего времени	Эрштадт А. А. -ведущий программист; Литвинова Т. С. заведующая специализированного отделения	17.02.2020	- по телефону при первичном обращении согласовано время приема по выбору пациента - экономия времени пациента; - нет необходимости перезванивать для уточнения времени приема
3.	Кабинет для заключения договора на платные услуги и прием оплаты располагается на втором этаже по корпусу Папанина, 1 – специалисты, оказывающие платные услуги, располагаются по двум корпусам учреждения - договор заключают на Папанина, 1 затем идут на прием в корпус Полярные Зори, 3б	Заключение договора и оплата в здании приема врача	Полищук Н. Т. – начальник ПЗО;	28.02.2020	- экономия времени пациента; - минимальные перемещения; - устранение пересечения с другими потоками пациентов на уровне регистратуры
4.	В конце рабочего дня администратор сдает наличные средства в бухгалтерию, бухгалтер отвозит наличные средства в банк	Заключен договор эквайринга со Сбербанком на установку терминала по безналичной оплате	Полищук Н. Т. – начальник ПЗО; Хлучина Т. А. – заместитель главного бухгалтера	13.02.2020	- экономия времени администратора; - экономия времени бухгалтера
5.	Нет выделенного времени для платного приема в расписании врачей	В структуре записи в МИС выделено время для платного приема специалистов вне приема пациентов по предварительной записи с соблюдением правил разведения потоков	Эрштадт А. А. -ведущий программист; Литвинова Т. С. заведующая специализированного отделения	17.02.2020	- устранение пересечения по времени с другими потоками пациентов
6.	Отсутствует протокол платного приема врача в МИС, результаты осмотра оформляются в рукописном варианте	В МИС разработаны шаблоны протоколов платного приема – результат осмотра с назначениями и рекомендациями выдается пациенту на руки на приеме	Эрштадт А. А. -ведущий программист; Литвинова Т. С. заведующая специализированного отделения	17.02.2020	- экономия времени врача; - экономия времени пациента
7.	Отсутствует возможность внесения пациентов, не имеющих полис ОМС, в МИС	Адаптирована запись в МИС	Эрштадт А. А. -ведущий программист;	17.02.2020	- возможность заполнения электронного протокола в МИС; - данные о результатах приема сохраняются в МИС – контроль качества оказания медицинской помощи; - возможность легкого учета количества принятых пациентов на платной основе (контент)
8.	Договор на предоставление услуги оформляется вручную	Разработана электронная форма договора в МИС «Ариадна»	Эрштадт А. А. -ведущий программист;	17.02.2020	- экономия времени администратора; - экономия времени пациента

# Достигнутые результаты

## **В ходе реализации проекта проведены следующие мероприятия:**

По двум корпусам учреждения открыты два дополнительных окна в регистратуре для оказания платных услуг, что позволило сэкономить время пациента и исключить пересечение с другими потоками пациентов. Ранее кабинет специалиста, занимающегося записью и оформлением платных услуг, располагался на втором этаже корпуса Папанина, 1.

Выделены два номера телефона для приема заявок на предоставление платных услуг. Ранее был один номер телефона и режим работы специалиста 2 часа в день связи с совмещением с основной должностью.

По двум корпусам учреждения из числа работников регистратуры выделены сотрудники, которые занимаются приемом звонков на предоставление платных услуг и оформлением договора на предоставление платных услуг. Ранее специалист, занимающийся оформлением договора, располагался по корпусу Папанина, 1, а специалисты, оказывающие платные услуги, располагаются по двум корпусам учреждения, следовательно, возникало лишнее перемещение для пациента - договор заключают на Папанина, 1 затем идут на прием в корпус Полярные зори, 36.

# Достигнутые результаты

Увеличено время работы специалистов, принимающих заявки для оказания платных услуг.

Заключен договор эквайринга со Сбербанком на установку терминала по безналичной оплате, что экономит рабочее время администратора и бухгалтера. Ранее оплата принималась только наличными средствами, ежедневно в день оплаты в конце рабочего дня администратор сдавал наличные средства в бухгалтерию, бухгалтер отвозил наличные средства в банк.

Договор на предоставление платных услуг переведен в электронный вид, заполняется автоматически в нескольких экземплярах и сохраняется в базе данных, что позволяет значительно уменьшить время на оформление договора и экономит время администратора и пациента.

В структуре записи в МИС выделено время для платного приема специалистов вне приема пациентов по предварительной записи с соблюдением правил разведения потоков, администратор по телефону при первичном обращении согласовывает время приема по выбору пациента, что позволяет сэкономить время пациента, врача и администратора. Ранее администратор звонил врачам для определения времени приема, дополнительно перезванивал пациенту для согласования.

В МИС разработаны шаблоны протоколов платного приема – результат осмотра с назначениями и рекомендациями заполняется в электронном виде, выдается пациенту на руки на приеме и сохраняется в информационной системе учреждения, что облегчает учет, анализ и контроль качества оказания медицинской помощи.

# Достигнутые результаты

Показатель, единица измерения	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после проекта
Количество пересечений потоков при оказании платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

До реализации проекта при оказании платных медицинских услуг было 4 пересечения потоков пациентов:

1. При записи по телефону
2. На уровне регистратуры
3. По времени приема
4. Кабинет приема

В ходе реализации мероприятий удалось достигнуть показателя 1 пересечение – на уровне кабинета приема врача. В связи с тем, что в настоящее время по двум корпусам учреждения осуществляются ремонтные работы нет возможности выделения отдельных кабинетов для приема пациентов на платной основе.

# Достигнутые результаты

Разработан и размещен на официальном сайте учреждения порядок оказания платных медицинских услуг пациентам, не имеющим полиса ОМС.

## **Порядок предоставления медицинских услуг на платной основе:**

1. Уточнить наличие свободных номерков и записаться на приём к врачу можно:
  - при личном обращении в регистратуру поликлиники (ул. Полярные Зори, д. 36, ул. Папанина, д. 1)
  - по телефонам +7-953-302-12-87 и +7-952-297-75-15.
2. В день приема, не позднее чем за полчаса до начала приема обратиться в регистратуру поликлиники для заключения договора платного медицинского обслуживания и оплаты приема – потребуется паспорт и свидетельство о рождении.
3. Оказание медицинских услуг на платной основе производится только после оплаты услуг.
4. Договор платных медицинских услуг и квитанцию об оплате предъявить врачу.

# Затраты

- **28 тысяч 650 рублей** на покупку второго кассового аппарата с программным обеспечением

# Фотографии До



# После



**Организация работы  
физиотерапевтического  
кабинета**

# Карточка проекта

**Заказчик проекта:** Пациент

**Процесс:** получение физиотерапевтических процедур

**Границы процесса:** от момента обращения пациента в медицинскую организацию до окончания выполнения физиотерапевтической процедуры

**Руководитель проекта:** и. о. главного врача ГОБУЗ «МГДП №1» Коломиец О. В.

**Руководитель рабочей группы:** Равицкая У. Б.

**Состав рабочей группы (ответственные):** Литвинова Т. С., Потоцкая Е. Г., Махортова В. Н., Стариенко Е. Г., Курепина А. В.

## **Обоснование выбора:**

1. Нерациональное использование времени медицинских сестер физиотерапевтического кабинета;
2. Длительное ожидание у физиотерапевтического кабинета
3. Отсутствие распределение потока пациентов по виду физиотерапевтических процедур

## **Цели и плановый эффект:**

Показатель	Текущий	Целевой
Время ожидания у физиотерапевтического кабинета	60 минут	15 минут

## **Эффекты:**

1. Сокращение сроков ожидания процедуры у физиотерапевтического кабинета;
2. Сокращение конфликтных ситуаций между пациентами

## **Ключевые события**

1. **Формирование паспорта проекта** – 20.03.2020
2. **Анализ текущей ситуации** 23.03.2020-30.04.2020  
-разработка текущей карты процесса, выявление проблем - 23.03.2020-06.04.2020  
-разработка целевой карты процесса 07.04.2020-15.04.2020  
-разработка «дорожной карты» реализации проекта 16.04.2020-30.04.2020
3. **Kickoff встреча** – 05.05.2020
4. **Внедрение улучшений** 06.05.2020-29.05.2020
5. **Закрепление результатов и закрытие процесса** 01.06.2020-30.06.2020

# Обоснование выбора

## **1. Нерациональное использование времени медицинских сестер физиотерапевтического кабинета.**

В связи с тем, что в учреждении отсутствует предварительная запись на проведение физиотерапевтических процедур наблюдалась не равномерная нагрузка в течении дня, большая загруженность в первые часы работы и в вечернее время.

## **2. Длительное ожидание у физиотерапевтического кабинета.**

В связи с отсутствием предварительной записи на проведение физиотерапевтических процедур возникала не равномерная нагрузка на кабинет в течении дня и в определенные часы (чаще в первые два часа работы кабинета и в вечернее время) наблюдалось скопление пациентов у кабинета и соответственно удлинялось время ожидания проведения физиотерапевтического лечения.

## **3. Отсутствие распределения потока пациентов по виду физиотерапевтических процедур.**

В определенные часы, при скоплении пациентов под дверь физиотерапевтического кабинета, возникали дополнительные очереди на разные виды физиотерапевтического лечения, что создавало дополнительное напряжение среди посетителей, конфликтные ситуации.



# Карта текущего состояния

Карта текущего состояния проекта «Организация оказания физиотерапевтических процедур»

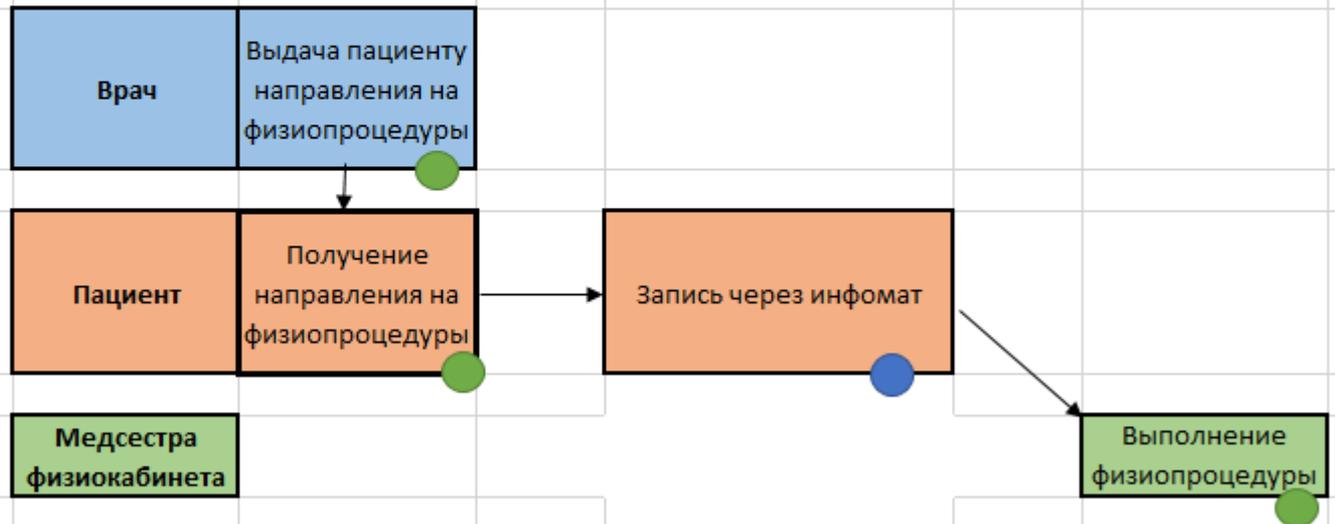
Врач	Ожидание				
	ВПП	2 мин			
Пациент	Ожидание		10 мин		60 мин
	ВПП			10 мин	
Медсестра физиокабинета	Ожидание				
	ВПП				
Ожидание по процессу					
ВПП по процессу					



# Карта целевого состояния

Карта целевого состояния проекта «Организация оказания физиотерапевтических процедур»

Врач	Ожидание				
	ВПП	2 мин			
Пациент	Ожидание		10 мин		10 мин
	ВПП			3 мин	
Медсестра физиокабинета	Ожидание				
	ВПП				
Ожидание по процессу					
ВПП по процессу					



**ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА - ДО 25 МИНУТ**

# План мероприятий

№	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1.	Нет распределения по времени оказания физиотерапевтических процедур – неравномерная нагрузка в течение дня – очередь у кабинета	- распределение пациентов по возрастам - с 8.00 до 9.00 школьники; с 9.00 до 12.00 дошкольники; с 12.30 до 14.00 дети, получающие лечение ЛОР, педиатра; с 14.00 до 19.00 школьники	Равицкая У. Б. – заведующая «Городским центром реабилитации для детей и подростков с нарушением функций опорно-двигательного аппарата»	26.06.2020	- нет очереди у кабинета; - равномерная нагрузка медицинских сестер физиотерапевтического кабинета в течение дня
2.	Неравномерное распределение рабочего времени медицинской сестры физиотерапевтического кабинета, ожидание в промежутке с 9.00 до 15.00	- распределение пациентов по возрастам - с 8.00 до 9.00 школьники; с 9.00 до 12.00 дошкольники; с 12.30 до 14.00 дети, получающие лечение ЛОР, педиатра; с 14.00 до 19.00 школьники	Равицкая У. Б. – заведующая «Городским центром реабилитации для детей и подростков с нарушением функций опорно-двигательного аппарата»	26.06.2020	- нет очереди у кабинета; - равномерная нагрузка медицинских сестер физиотерапевтического кабинета в течение дня
3.	Нет распределения по видам физиотерапевтических процедур – скопление пациентов	- приобретение инфомата с возможностью записи на конкретную процедуру; - при наличии обратной связи, медицинская сестра контролирует и регулирует очередь перед кабинетом	Эрштадт А. А. -ведущий программист; Конев А. С. зам. главного врача по хозяйственным вопросам	01.10.2020	- нет очереди у кабинета;
4.	Нет разделения потоков пациентов	- выделение отдельного времени в расписании для оказания физиотерапевтических процедур пациентами, находящимися на лечении ЛОР и педиатра	Равицкая У. Б. – заведующая «Городским центром реабилитации для детей и подростков с нарушением функций опорно-двигательного аппарата»	26.06.2020	- устранение пересечения потоков
5.	При скоплении пациентов перед дверью возникают дополнительные очереди на разные виды физиотерапевтических процедур – конфликты между пациентами	- приобретение инфомата с возможностью записи на конкретную процедуру; - при наличии обратной связи, медицинская сестра контролирует и регулирует очередь перед кабинетом	Эрштадт А. А. -ведущий программист; Конев А. С. зам. главного врача по хозяйственным вопросам	01.10.2020	- нет очереди у кабинета; - нет конфликтов среди пациентов

# Достигнутые результаты

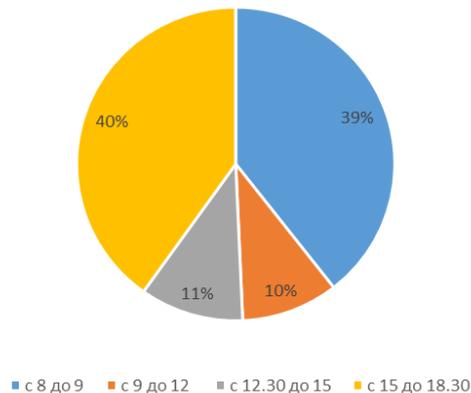
## 1. Распределение пациентов по времени

- с 8.00 до 9.00 школьники;
- с 9.00 до 12.00 дошкольники;
- с 12.30 до 14.00 дети, получающие лечение ЛОР, педиатра;
- с 14.00 до 19.00 школьники.

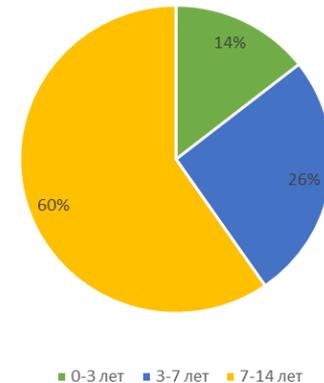
В ходе реализации проекта проведен хронометраж - выявлены часы максимального скопления пациентов и в соответствии с полученными данными произведено распределение пациентов по времени соответственно возрасту и временной занятости в образовательных учреждениях. При выписке направления на проведение физиотерапевтического лечения медицинская сестра озвучивает время оказания проведения процедуры. Данное мероприятие позволяет равномерно распределить пациентов в течении дня, избежать скопления пациентов перед дверью и сократить сроки ожидания.

Выделено время для проведения физиотерапевтических процедур для детей, находящихся на листе нетрудоспособности и получающих лечение педиатра и отоларинголога.

Распределение по времени посещения



Распределение по возрасту



# Достигнутые результаты

## 2. Приобретение инфомата с возможностью записи на конкретную процедуру

Наличие инфомата для ведения электронной очереди у кабинета физиотерапевтического лечения позволит избежать конфликтных ситуаций среди пациентов при ожидании физиотерапевтического лечения.

Наличие обратной связи (медицинская сестра на экране компьютера видит количество пациентов в очереди, вид необходимой физиотерапевтической процедуры) позволит медицинскому персоналу эффективно распределять пациентов в соответствии с текущей потребностью в конкретных видах физиотерапевтических аппаратов.

Благодаря выше указанным мероприятиям удалось достигнуть следующих результатов:

Показатель, единица измерения	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после проекта
Время ожидания у физиотерапевтического кабинета	60	15	15	15

# Затраты

На данный момент на реализацию проекта «Организация работы физиотерапевтического кабинета» не затрачено материальных средств. Приобретение инфомата запланировано, на данный момент идут работы по согласованию.

Приблизительная стоимость системного управления **140 ТЫСЯЧ рублей** (системное управление, миникомпьютер с обратной связью, устройство вызова клиента, сервер).