



Мурманская городская детская поликлиника № 1

Главный врач
Е.И. Сулима

2020 год

Общие сведения об учреждении



ГБОУЗ «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 kikoфф 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.

Дорожная карта

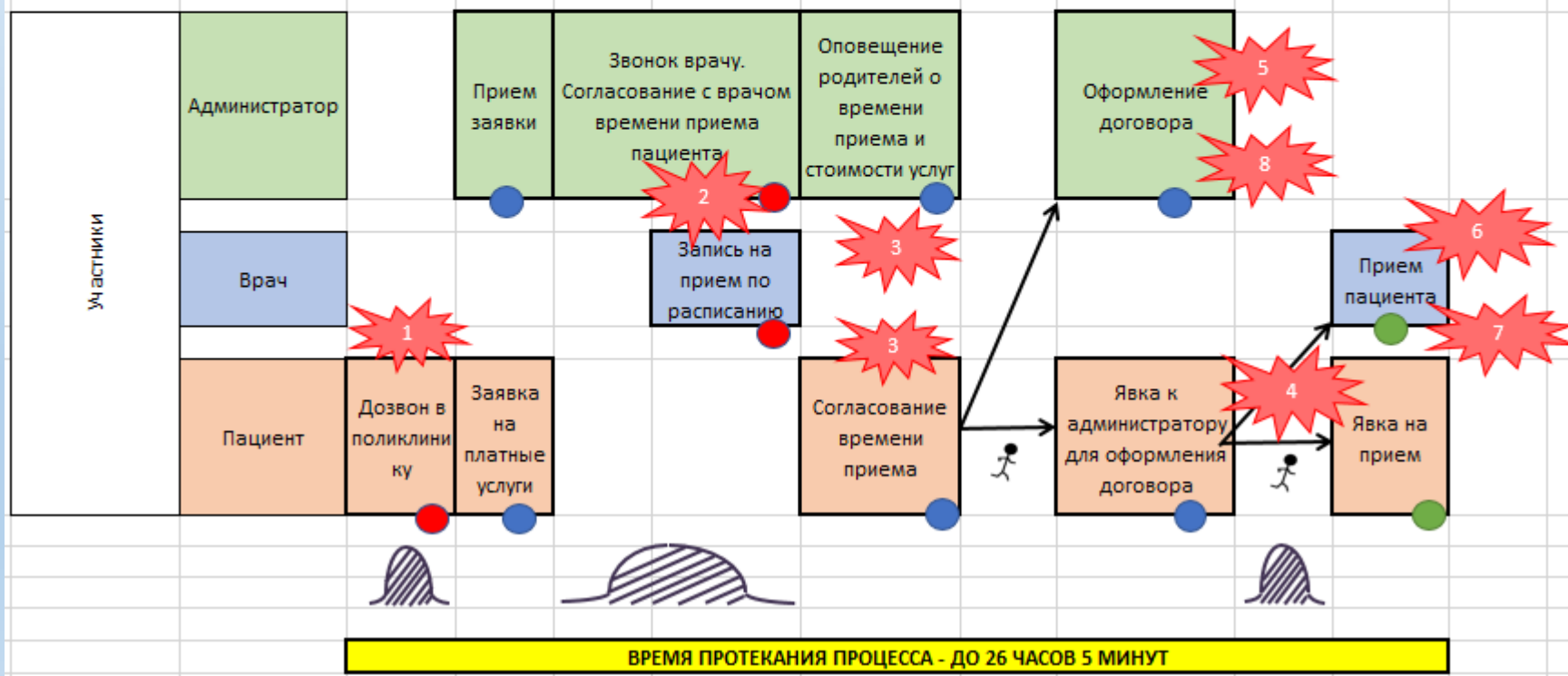
Дорожная карта реализации проектов

[illegible]

Карта текущего состояния

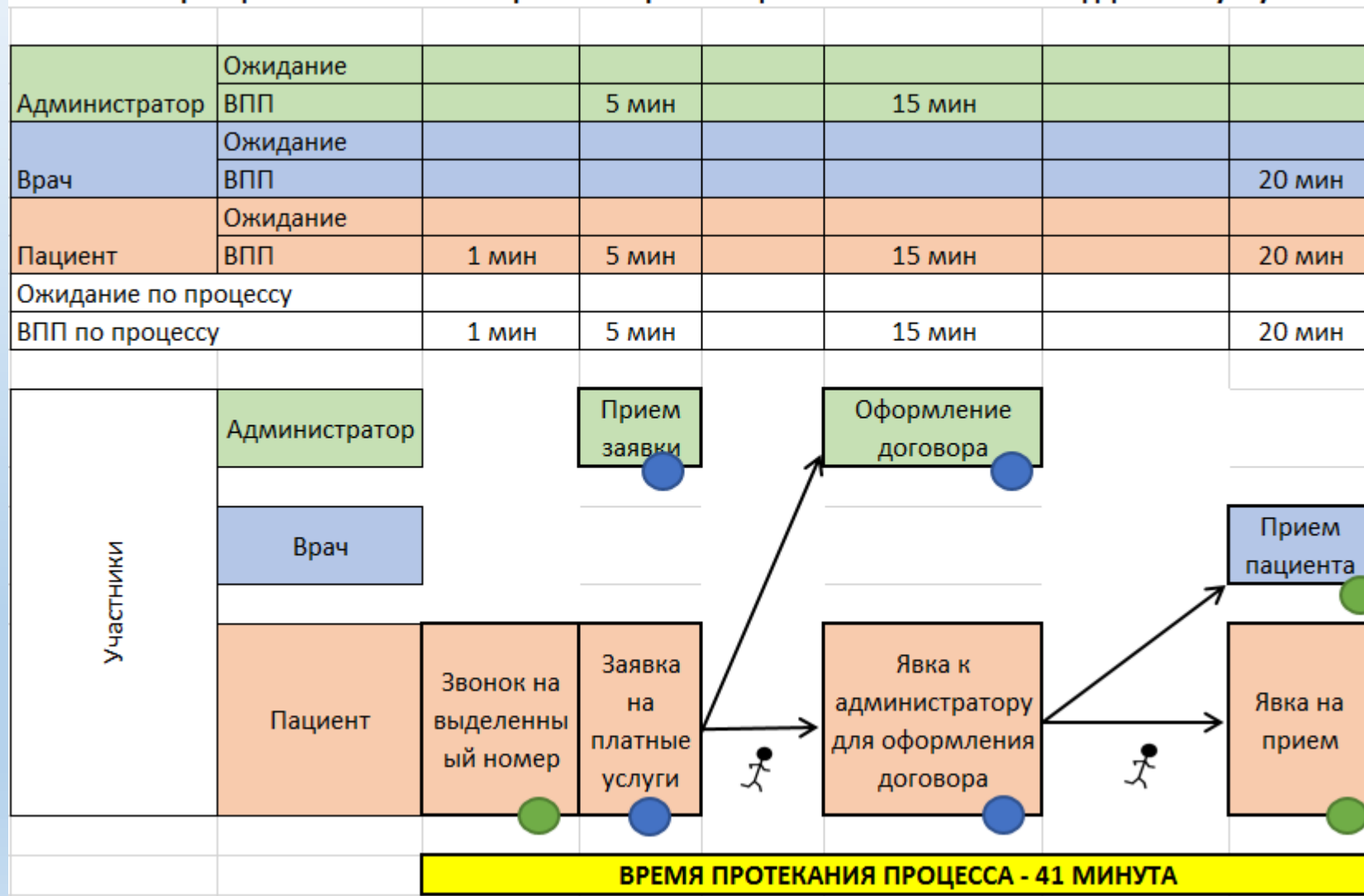
Карта текущего состояния проекта «Организация оказания платных медицинских услуг»

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	4	1	1	10

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.

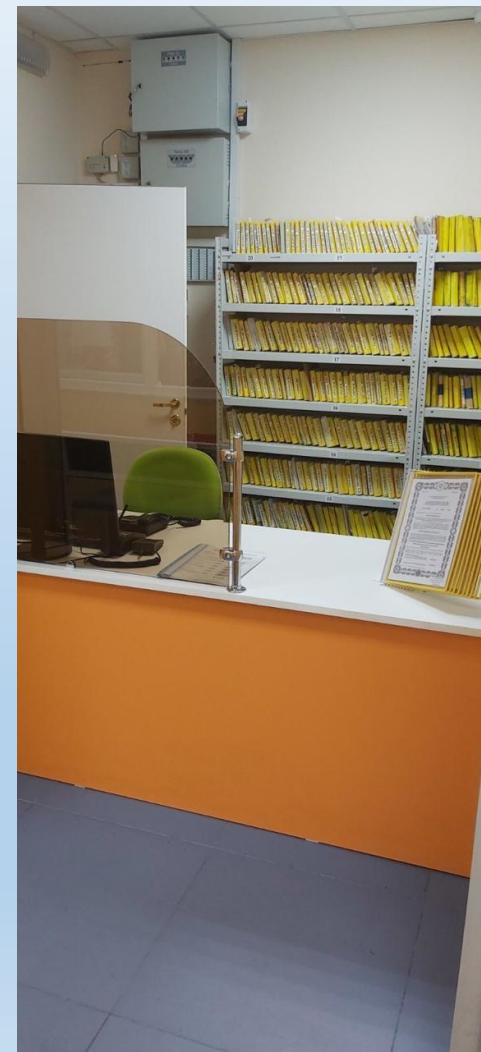
Затраты

- 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 дверью физиотерапевтического кабинета, возникали дополнительные очереди на разные виды физиотерапевтического лечения, что создавало дополнительное напряжение среди посетителей, конфликтные ситуации.

Дорожная карта

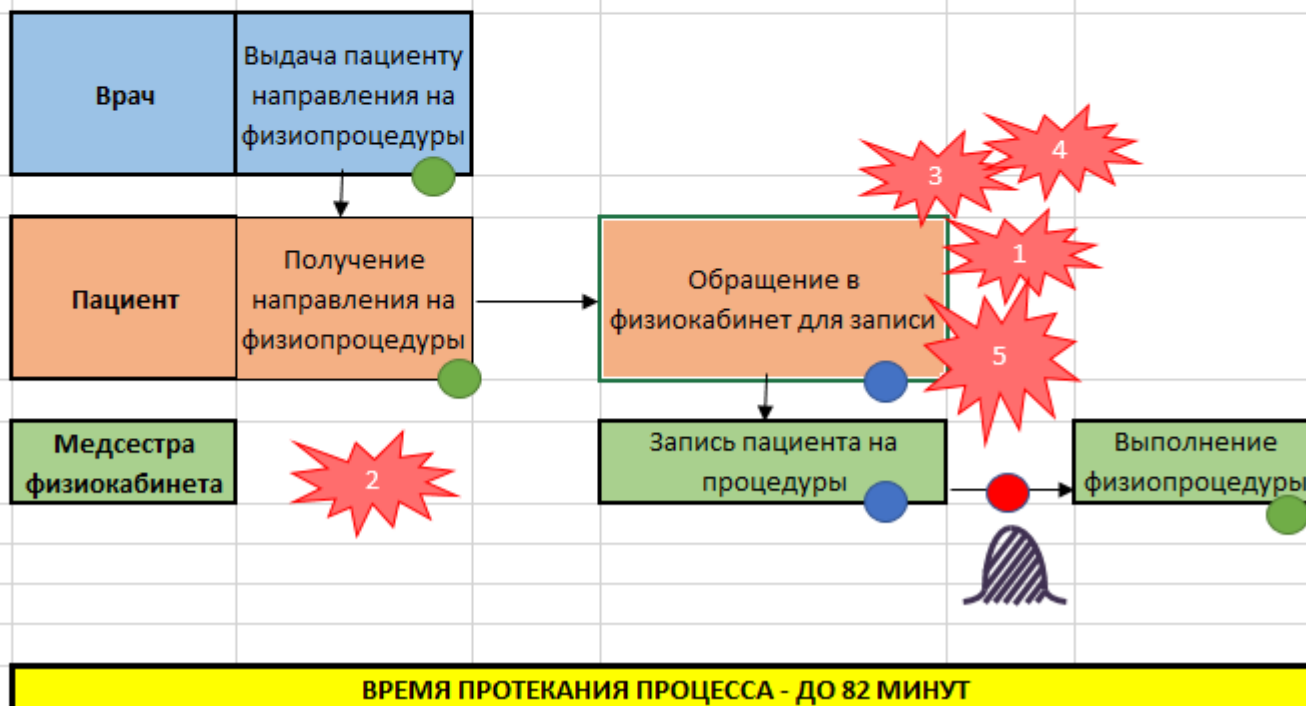
Дорожная карта реализации проектов

[illegible]

Карта текущего состояния

Карта текущего состояния проекта «Организация оказания физиотерапевтических процедур»

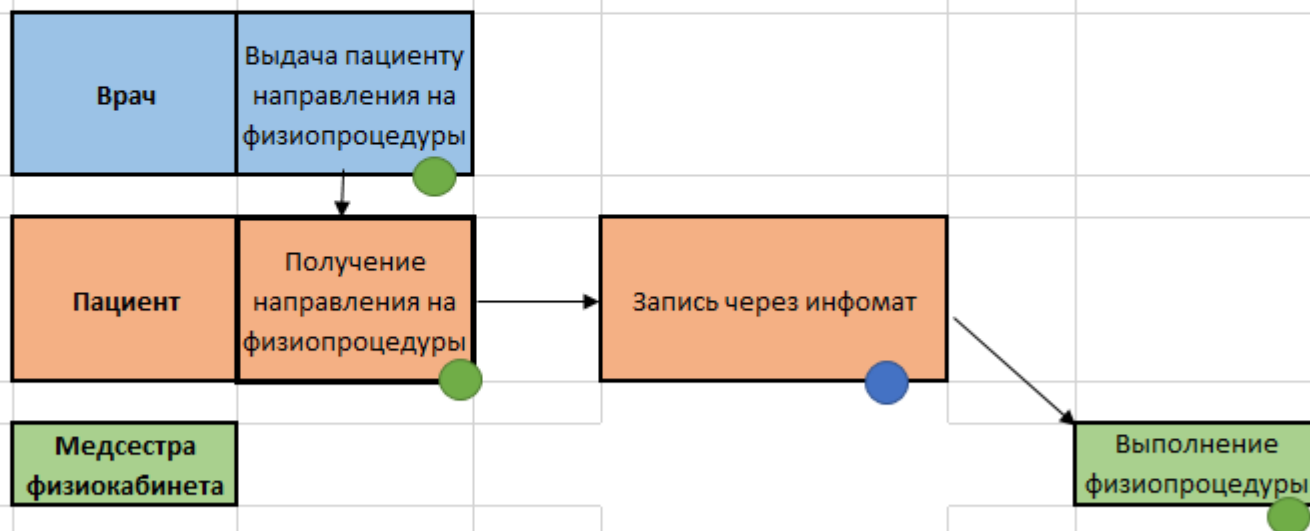
Врач	Ожидание					
	ВПП	2 мин				
Пациент	Ожидание		10 мин		60 мин	
	ВПП			10 мин		
Медсестра физиокабинета	Ожидание					
	ВПП					
Ожидание по процессу						
ВПП по процессу						



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

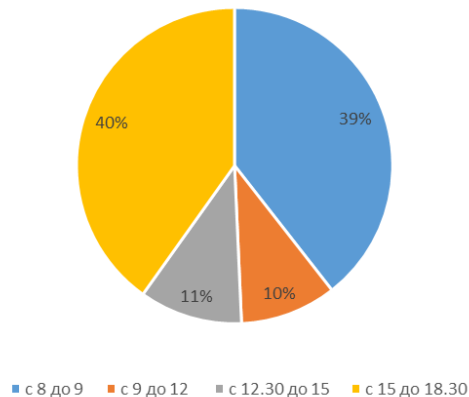
1. Распределение пациентов по времени

- 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.

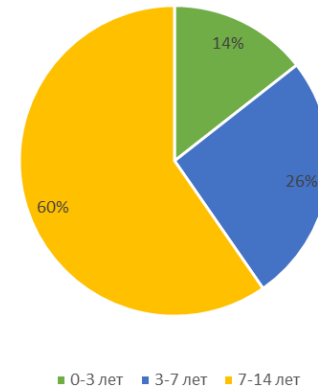
В ходе реализации проекта проведен хронометраж - выявлены часы максимального скопления пациентов и в соответствии с полученными данными произведено распределение пациентов по времени соответственно возрасту и временной занятости в образовательных учреждениях. При выписке направления на проведение физиотерапевтического 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).