

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«АРЗАМАССКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРОЕКТ

ФАБРИКА ПРОЦЕССОВ «БЕРЕЖЛИВАЯ
РЕГИСТРАТУРА»

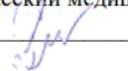
Руководитель проекта:
Савельева Анна Викторовна,
к.б.н., зав. отделением Сестринское дело



Карточка проекта
«Фабрика процессов «Бережливая регистратура»
ГБПОУ НО «Арзамасский медицинский колледж»

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБПОУ НО «Арзамасский медицинский колледж»


 Г. А. Трофимова
1. Вовлеченные лица и рамки проекта:**Заказчики процесса:** ГБПОУ НО «Арзамасский медицинский колледж» (директор Трофимова Г.А.)**Периметр проекта:** Образовательная деятельность ГБПОУ НО «Арзамасский медицинский колледж»**Процесс:** создание условий для практической отработки навыков использования инструментов бережливого производства в будущей профессиональной деятельности обучающихся специальностей 31.02.01 «Лечебное дело», 32.01.02 «Сестринское дело» и формирование у них инновационной lean-компетентности**Границы процесса:** в рамках преподаваемых междисциплинарных курсов:

- Специальность 34.02.01 «Сестринское дело» - МДК 01.03 «Сестринское дело в системе ПМСП»
- Специальность 31.02.01 «Лечебное дело» - МДК 06.01 «Организация профессиональной деятельности»
- Специальность 31.02.02 «Акушерское дело» - МДК 06.01 «Организация профессиональной деятельности»

Руководитель проекта: Савельева Анна Викторовна – зав. отделением Сестринское дело**Команда проекта:** Малышева Е. А. – зам. директора по УР, Маркеев А.В. – зав. учебно-производственным отделом, Пчелина Н.В. – зам. директора УМП**2. Обоснование выбора:****Ключевой риск:**

отсутствие практической возможности отработки навыка использования lean- технологий в профессиональной деятельности медицинских специалистов среднего звена.

Обоснование выбора:

- увеличение временного промежутка для подготовки специалиста, способного работать в условиях бережливой поликлиники;
- отсутствие lean- подготовленных специалистов среднего звена для учреждений здравоохранения и как следствие неумение выделять потери при осуществлении трудовых функций, что обуславливает низкую удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи

3. Цели и плановый эффект:

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Подготовка квалифицированного медицинского специалиста среднего звена по специальности 34.02.01 Сестринское дело, квалификация – медицинская сестра / медицинский брат (срок обучения – 3 года 10 месяцев), способного применять инструменты бережливого производства в своей профессиональной деятельности	0	144
Подготовка квалифицированного медицинского специалиста среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело, квалификация – фельдшер (срок обучения – 3 года 10 месяцев), способного применять инструменты бережливого производства в своей профессиональной деятельности	0	62
Подготовка квалифицированного медицинского специалиста среднего звена по специальности 31.02.02 Акушерское дело, квалификация – акушерка (срок обучения – 10 месяцев), способного применять инструменты бережливого производства в своей профессиональной деятельности	0	25
Подготовка квалифицированного медицинского специалиста среднего звена по специальности 31.02.04 Медицинская оптика, квалификация – оптик-оптометрист (срок обучения – 1 год 10 месяцев), способного применять инструменты бережливого производства в своей профессиональной деятельности	0	25

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 01.09.2023
2. Диагностика и целевое состояние – 10.09.2023 – 30.09.2023
3. Внедрение улучшений – 01.10.2023 – 31.10.2023
4. Закрытие и подтверждение результатов – 18.12.2023 – 29.12.2023

Руководитель проекта


 А.В.Савельева

ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

В октябре 2016 года по инициативе Управления по внутренней политике Администрации Президента Российской Федерации стартовал пилотный проект по совершенствованию системы оказания первичной медико-санитарной помощи "Бережливая поликлиника". Пилотный проект реализован Министерством здравоохранения Российской Федерации совместно с Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" с целью внедрения в повседневную практику медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, технологий бережливого производства (lean-технологий), способствующих созданию пациентоориентированной системы оказания медицинских услуг и благоприятной производственной среды по направлениям: обеспечение безопасности и качества, исполнение заказов, корпоративной культуры.

Бережливая поликлиника - концепция медицинского менеджмента, основанная на неуклонном стремлении к устранению всех видов потерь, предполагает вовлечение в процесс оптимизации медицинской деятельности каждого сотрудника и максимальную ориентацию на пациента.

Сократить потери - значит устранить все, что увеличивает затраты времени и ресурсов, которые необходимы для выполнения работы.

Классификация видов потерь применительно к медицинским учреждениям



1	2	3	4	5	6	7
<p>ПЕРЕ-ПРОИЗВОДСТВО</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Результаты не всех назначенных анализов востребованы впоследствии врачами. Талоны выдаются со «сроком действия» 5 дней, непрогнозируемая дневная загрузка 	<p>ЛИШНИЕ ДВИЖЕНИЯ</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Врач вынужден заниматься не лечебной функцией Лишние перемещения медсестры из-за непродуманной планировки кабинета 	<p>НЕНУЖНАЯ ТРАНСПОРТИРОВКА</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Пациенту сложно подойти к месту забора крови, обходит столы и чистую зону Необходимость посещать поликлинику несколько раз в разные дни. 	<p>ИЗЛИШНИЕ ЗАПАСЫ</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Очереди пациентов в регистратуру, процедурный кабинет. Непродуманная система поставок расходников, реагентов 	<p>ИЗБЫТОЧНАЯ ОБРАБОТКА</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Лишнее копирование «бегунков» и ввод по ним данных профосмотров в ПК вручную Дублирующиеся анализы 	<p>ОЖИДАНИЕ</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Неравномерная нагрузка на медперсонал «узкие места» - длительные по времени приемы /процедуры при прохождении медосмотров 	<p>ПЕРЕДЕЛКА/ БРАК</p> <p>ПРИМЕРЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Необходимость проходить анализы с ограниченным сроком действия повторно из-за отсутствия к-л. специалистов или невозможности посетить их в указанное время.

Эти потери ведут к лишним затратам и ухудшению качества социальных услуг

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Внедрение бережливых технологий было связано с рядом проблем, в том числе с отсутствием у медицинского персонала, в том числе работающего в регистратуре, знаний об основных инструментах бережливого производства и неумением работать в новых условиях, что требовало от них прохождения обучения и отрыва от производства (временные и материальные потери). Стало понятно, что целесообразно обучать медицинский персонал работать в условиях бережливости еще на этапе обучения в колледже. Это обусловило необходимость перестроения образовательного процесса и внедрение в процесс обучений среднего медицинского персонала lean – технологий.



Цель проекта: удовлетворение потребности учреждений здравоохранения Нижегородской области в среднем медицинском персонале, владеющем знаниями в области применения бережливых технологий



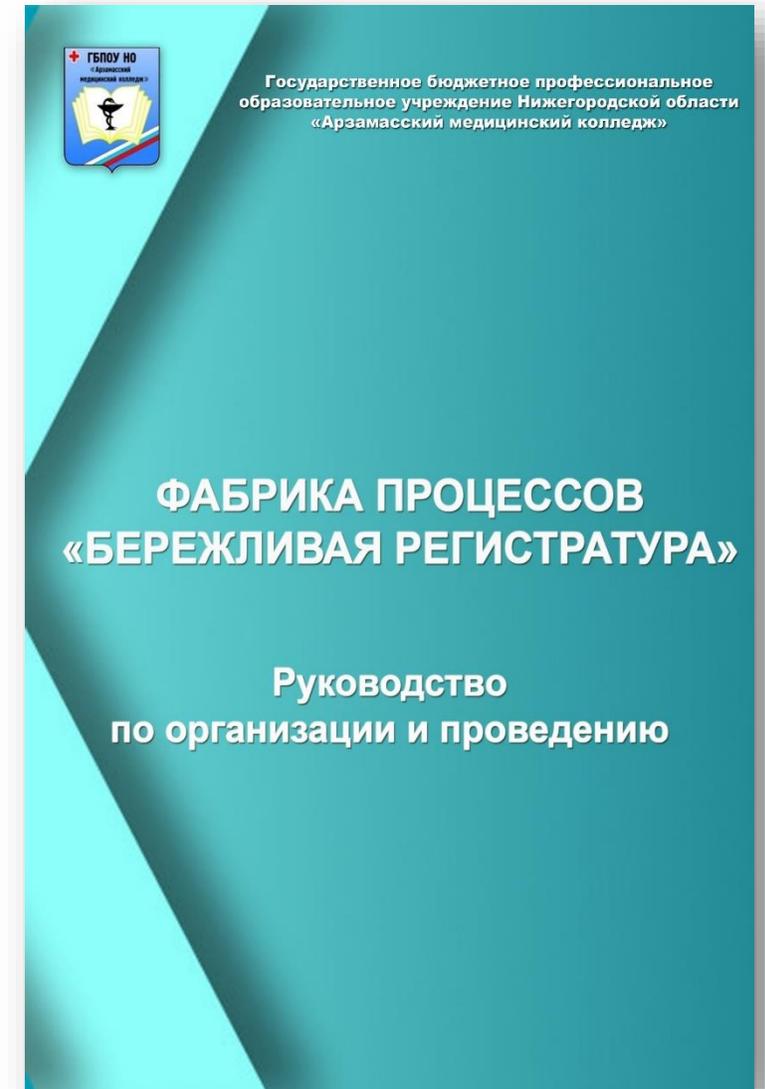
Задачи проекта:

- изучить основы применения технологий бережливого производства в регистратуре медицинских организаций;
- организовать в колледже модель «Бережливой регистратуры»;
- внедрить в «бережливые» технологии в процесс обучения студентов по специальности 34.02.01 «Сестринское дело».



ЭТАПЫ ПРОЕКТА

- Создание рабочей группы преподавателей и специалистов колледжа для изучения и внедрения в образовательный процесс инструментов «бережливого производства».
- Разработка нормативной документации и методических рекомендаций для проекта «Бережливая регистратура».
- Создание в колледже модели «Бережливой регистратуры».
- Обучение студентов отделения 34.02.01 «Сестринское дело» работе в условиях «Бережливой регистратуры».



КОМАНДА ПРОЕКТА



**Савельева
Анна
Викторовна**

Руководитель проекта



**Мальшева
Елена
Александровна**

*Заместитель директора по
учебной работе*



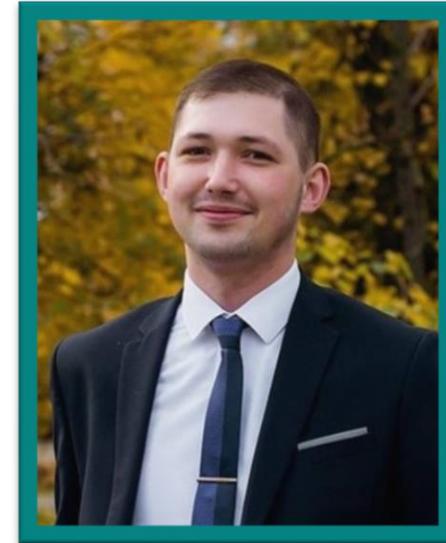
**Пчелина
Надежда
Владимировна**

*Заместитель директора
по учебно-методической
работе*



**Баранов
Евгений
Иванович**

Юрист



**Маркеев
Алексей
Владимирович**

*Заведующий отделением
«Лечебное дело»*

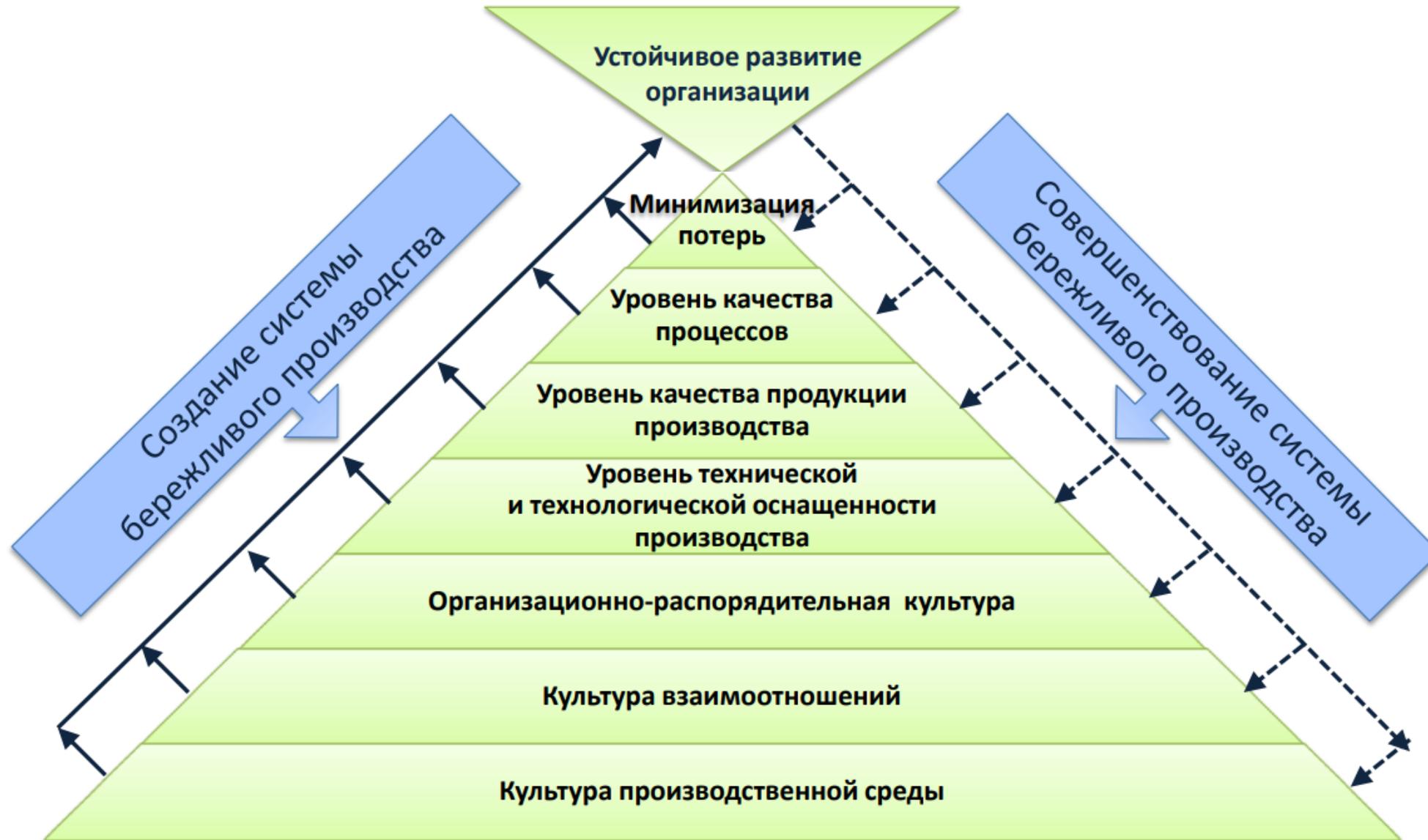
КОНЦЕПЦИЯ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Философия БП основана на представлении бизнеса как потока создания ценности для потребителя, гибкости, выявлении и сокращении потерь, постоянном улучшении всех видов деятельности на всех уровнях организации, вовлечении и развитии персонала с целью повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.



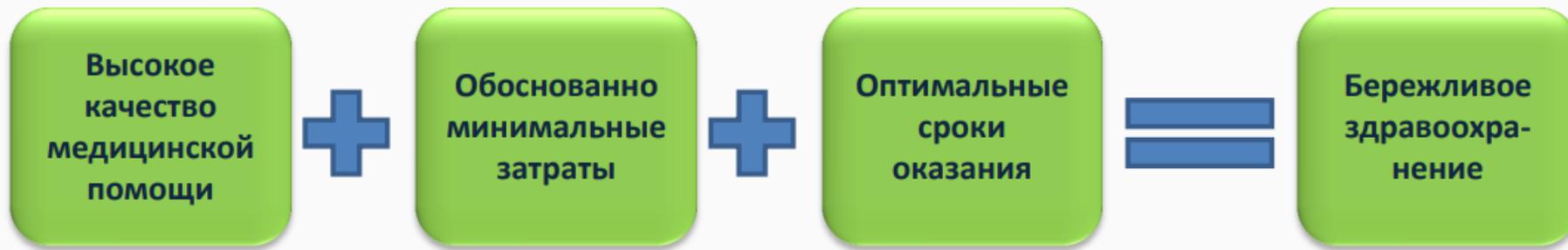
Удовлетворенность = Медицинская услуга \geq Ожидание

ПИРАМИДА КОНЦЕПЦИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА



КОНЦЕПЦИЯ БЕРЕЖЛИВОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Бережливое здравоохранение – это концепция создания и развития такой системы охраны здоровья граждан, которая позволяет достичь наилучшего уровня качества, затрат и сроков оказания медицинской помощи, а соответственно, устойчивого развития данной системы.



ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА



Сокращение времени пребывания в регистратуре/ уменьшение очереди

Разделение потоков «больных» и «здоровых» пациентов

Повышение доступности записи по телефону (Call - центр)

Организация картохранилища амбулаторных карт

Оптимизация маршрутизации пациентов

Организация единой навигации

Повышение качества пространства



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОСТРАНСТВА

БЫЛО

РЕГИСТРАТУРА СТАРОГО ТИПА



Регистратура представляла собой стойку, занимающую половину холла.

Регистраторы совмещали несколько функций:

- отвечали на звонки;
- искали карточки;
- записывали на прием;
- отвечали на вопросы.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОСТРАНСТВА

СТАЛО

РЕГИСТРАТУРА НОВОГО ТИПА



Справочная

- информирование пациентов;
- выдача результатов исследования;
- выдача больничных листов;
- помощь при записи через инфомат;
- обновление информационных стендов.

Call - центр

- информирование пациентов по телефону;
- запись на прием по телефону;
- прием вызовов на дом;
- информирование врачей о вызовах.

Стойка регистратора

- информирование пациентов;
- оформление медицинской карты;
- запись на прием к врачу;
- запись на исследование при назначении врача;
- регулирование потока экстренных пациентов.

Картотека

- хранение карт;
- доставка карт в кабинеты на прием на основании записи или по звонку регистратора;
- выдача пациенту копий медицинской карты (при необходимости).

ЭЛЕМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ БЕРЕЖЛИВЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В РЕГИСТРАТУРЕ

- При изучении дисциплины «Основы бережливого производства».
- При изучении профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин.
- При прохождении ППС на базах практики, где внедрены модели «Бережливой регистратуры».
- При написании курсовых проектов по основам «Бережливого производства».

ТЕХНОЛОГИИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИЧИН ФОРМИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМ И ПОИСКА ИХ РЕШЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ

Метод «5 почему?»

Метод Киплинга

Диаграмма Исикавы

Диаграмма взаимосвязей

Технология 5S



МЕТОД «5 ПОЧЕМУ?»

Шаг 1. Определяем проблему, которую возможно решить путем устранения причин

Шаг 2. Задаем вопрос «Почему?» необходимое количество раз

Шаг 3. Если появляется несколько вариантов ответа, обязательно записываем все

Шаг 4. Анализ заканчивается в тот момент, когда выявленную причину можно решить одним действием





МЕТОД КИПЛИНГА

What? Что? (В чем заключается проблема)

- Длительное время ожидания в очереди регистратуры

Who? Кто? (Кто столкнулся с проблемой, кто выполнял работу, когда возникла проблема, кто еще мог выполнять эту работу)

- Пациенты, пришедшие на прием
- Регистратор

When? Когда? (Когда проблема случилась)

- Утром с 7 до 9 утра, так как все пациенты пришли в больницу одновременно

Where? Где? (где случилась проблема)

- Перед регистратурой

Why? Почему? (почему это является проблемой)

- Некомфортное ожидание
- Риск конфликтов пациентов в очереди

How? Как? (при каких обстоятельствах возникла проблема, как часто она происходит)

- Ежедневно
- Все приходят в одно время

ДИАГРАММА ИСИКАВЫ

МАТЕРИАЛ

МЕТОД

ОБОРУДОВАНИЕ

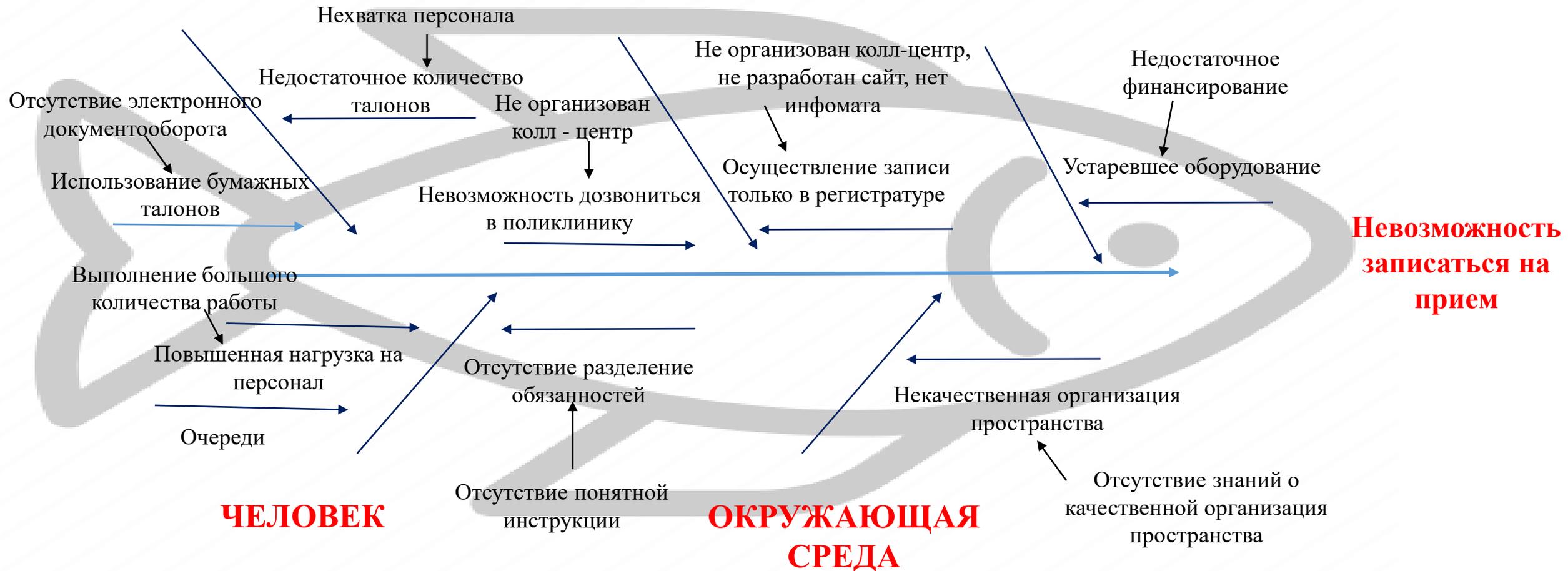
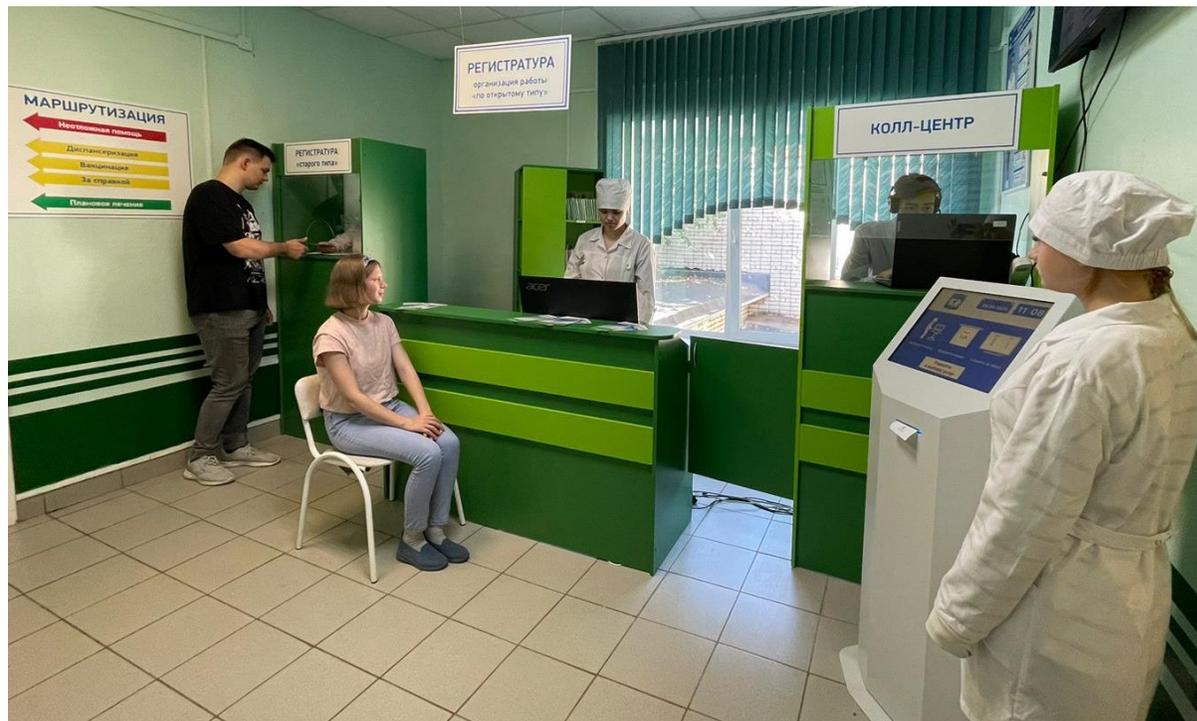


ДИАГРАММА ВЗАИМОСВЯЗЕЙ



ИНСТРУМЕНТЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА (5S)



ИНСТРУМЕНТЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА (5S)



**Регистратура
старого типа**



Совершенствуй

ШАГ 5

Соблюдаем и совершенствуем
правила



Стандартизируй

ШАГ 4

Фиксируем созданный
порядок

Содержи
в чистоте

ШАГ 2

Создаем идеальную
чистоту



Соблюдай
порядок

ШАГ 3

Располагаем предметы максимально
эффективно

**Регистратура
нового типа**



Сортируй

ШАГ 1

Удаляем ненужные предметы



РАБОТА ПО РЕШЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ

ПРОБЛЕМА

РЕШЕНИЕ

РЕЗУЛЬТАТ

Контакт больных и здоровых детей

- Администратор зала будет распределять потоки направляя острых пациентов в фильтр-боксы. Переместить фильтр от основного входа в поликлинику, ввести ставку фельдшера для работы в фильтр боксе (доврачебный прием)

Разделение потоков здоровых и первично заболевших

Стык «живой» и электронной очереди

- Единая система электронной записи. Снижение процента неформального потока, за счет фильтр-бокса

Регистрация всех пациентов по электронной записи, распределение администратором на входе

Пациенты заходят в кабинет врача вне очереди

- Контроль за потоком пациентов м.с. участковой
- М.с. участковой перевод на себя пациентов с иной целью, не требующей осмотра врача (запись на анализы, справки о контактах, бланки для обследования в бассейн, запись на повторный прием в системе и доп.обследования у врачей-специалистов)
- Своевременная передача медицинской документации в регистратуру
- Система электронной очереди
- Информационные доски, столы

Контроль за очередью и сокращение времени пребывания пациентов

Несовершенная система навигации

- Сделать более удобную и визуально заметную схему расположения кабинетов, указатели, стрелки разной цветовой гаммы на полу (на входе на этаж), вывески кабинетов должны быть видны при перемещении по холлу, навигация на номерках

Понятный, простой путь к кабинету

Закрытая регистратура

- Образование стойки администратора, выделение картохранилища (2 помещения), отдельного вместительного гардероба с полками для сумок переносок, дополнение 2 пеленальных стола, удобные кресла, инфоматы для записи на прием с печатью инф.бланка с данными запроса

Сведение к минимуму неформального потока, открытая работа с пациентами, удобства ухода за ребенком, комфорт пребывания

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

