РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА «НОВАЯ МОДЕЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»

В СПБ ГБУЗ ДГП №35

CAHKT-NETEPBYPF 2019 F.



ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА Nº35

Приписное население	16217 чел.
Количество педиатрических участков	19
Средняя численность на участке	850
Мощность в день	330 посещ.
Укомплектованность участковыми врачами- педиатрами	84,2%
Укомплектованность врачами-специалистами	47,7%
Укомплектованность участковыми мед. сестрами	54,2%

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЁМА В ДЕТСКОЙ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ:

1.3начительное время ожидания обращения в регистратуру.

2.Большое количество посещений поликлиники

для прохождения профилактического осмотра

неорганизованных детей.

3. Длительное время ожидания приёма на проведение прививки. В период с 3 по 8 июня 2019 г. совместно с руководством СПб ГБУЗ ДГП №35 были выбраны наиболее проблемные процессы в поликлиническом отделении .

Представителями ГК «Росатом» было проведено картирование процесса, выявлены основные проблемы и наработаны предложения по их решению.

ВЫБОР ПРОЕКТОВ И ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ РАБОЧИХ ГРУПП

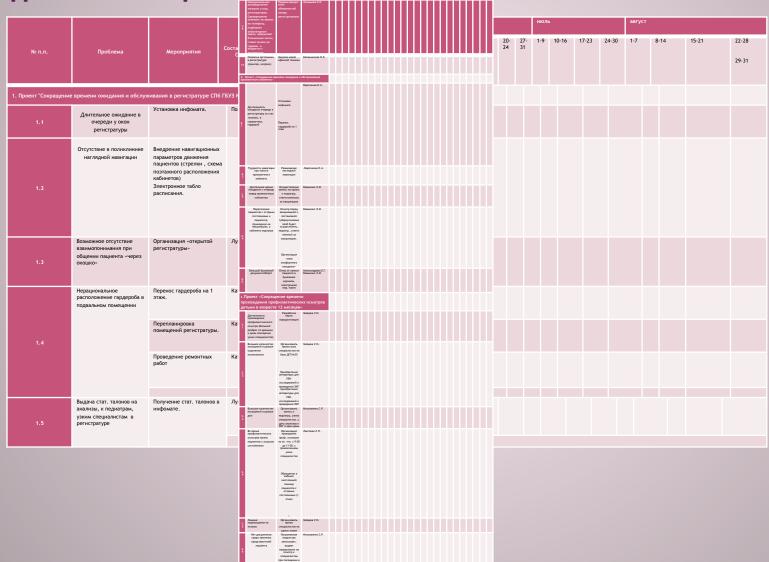
Был издан приказ № 58 от 15.05.2019 «Об утверждении Комплекса мероприятий,

направленных на развитие первичной медико-санитарной помощи в СПб ГБУЗ ДГП №35».

ПРОЕКТЫ:

- 1. Сокращение времени ожидания и обслуживания в регистратуре СПб ГБУЗ №35.
- 2. Сокращение времени ожидания и обслуживания в прививочном кабинете.
- 3. Сокращение времени прохождения профилактических осмотров детьми в возрасте 12 месяцев.

ПОСЛЕ ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ И РАЗРАБОТКИ ЦЕЛЕВОГО, БЫЛ РАЗРАБОТАН ДЕТАЛЬНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПО ДОСТИЖЕНИЮ ЦЕЛЕЙ ПРОЕКТОВ.



СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕГИСТРАТУРЕ СПБ ГБУЗ ДГП №35

ТЕКУЩЕЕ И ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ РЕГИСТРАТУРЫ





Текущее состояние

Целевое состояние

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

1.Длительное ожидание в очереди у окон регистратуры
2.Отсутствие наглядной навигации
3.Возможное отсутствие взаимопонимания при общении пациента «через окошко»
4.Нерациональное расположение гардероба в подвальном помещении
5.Выдача стат. талонов на анализы, к педиатрам, узким специалистам в регистратуре
6.Нерациональное распределение нагрузки у мед. регистраторов. Одновременно
отвечают на звонки по телефону, подбирают амбулаторные карты, оформляют
больничные листы, ставят печати на справки и общаются с пациентами.
7.Нехватка оргтехники в регистратуре (принтер, ксерокс)

ПРИМЕРЫ ИЗМЕНЕНИЙ



было



- 1. Подобранные карты на приём лежат в регистратуре на любом свободном месте.
- 2. Карты с приёма медсёстры складывают на стол.



будет



- 1. Транспортировка карт медсестрой с приёма и на приём будет осуществляться в специальной таре.
- 2. В регистратуре тара будет размещается на стеллажах. Каждая тара со своим адресом.

ТЕКУЩАЯ И ЦЕЛЕВАЯ КАРТА ПОТОКА



ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЯ		
Длительное ожидание в очереди у окон регистратуры	Установка инфомата.		
Отсутствие наглядной навигации	Внедрение навигационных параметров движения пациентов (стрелки, схема поэтажного расположения кабинетов) Электронное табло расписания.		
Возможное отсутствие взаимопонимания при общении пациента «через окошко»	Организация «открытой регистратуры»		
Нерациональное расположение гардероба в подвальном помещении	Перенос гардероба на 1 этаж. Перепланировка помещений регистратуры. Проведение ремонтных работ		
Выдача стат. талонов на анализы, к педиатрам, узким специалистам в регистратуре	Отказ от стат. талонов, переход на электронный документооборот.		
Нерациональное распределение нагрузки у мед. регистраторов. Одновременно отвечают на звонки по телефону, подбирают амбулаторные карты, оформляют больничные листы, ставят печати на справки и общаются с пациентами.	Перераспределение обязанностей между регистраторами.		
Нехватка оргтехники в регистратуре (принтер, ксерокс)	Закупка новой офисной техники		

НАВИГАЦИЯ И СОЗДАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ПО СОСТОЯНИЮ НА 30.06.2019





3 этаж

- 30 Главный врач
- 30 Заместитель главного врача по медицинской части
- 30 Отдел кадров

- 39 Прививочная картотека
- 38 Невролог
- 37 Заведующая
 - II педиатрическим отделением
- 36 Подростковый кабинет
- 35 хирург
- 34 Травматолог- ортопед
 - 3 Участковый врач педиатр
- 32 Отделение организации медицинской помощи в образовательных учреждениях (ДШО)
- 31 Главная медицинская сестра
- 29 Врач педиатр
- 28 Участковый врач педиатр
- 27 Оториноларинголог
- 26 Участковый врач педиатр
- 25 Эндокринолог
- 24 Эндокринолог

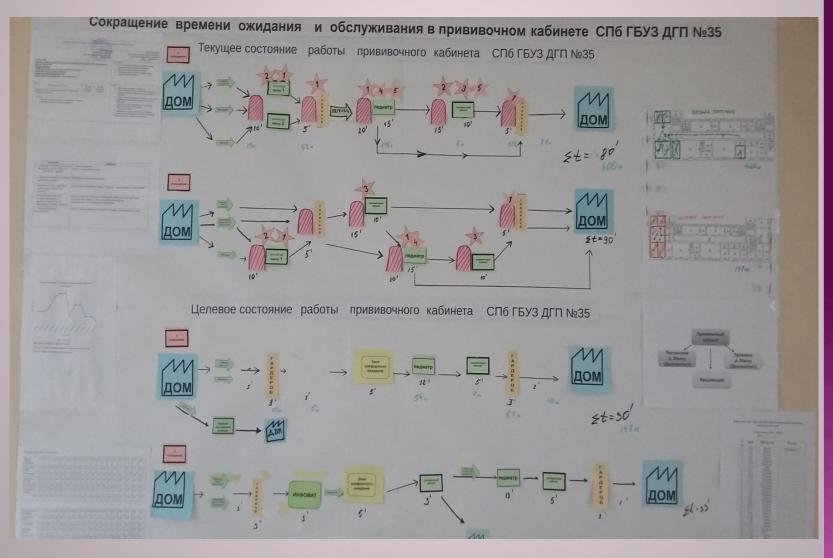
WC

2 этаж

- 13 Комната здорового ребенк
- 14 Заведующая
 - I педиатрическим отделением
- 15 Офтальмолог

- 11 Массаж
- 12 Кабинет ультразвукового исследования
- 12а инфекционист
- 16 Кабинет статистики,
- 17 Участковый врач педиатр
- 18 Заместитель главного врача по профилактике
- 19 Специалист по
 - гражданской обороне
- 20 Участковый врач педиатр
- 21 Прививочный кабинет
- 22 Процедурный кабинет
- 23 Участковый врач педиатр WC

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРИВИВОЧНОМ КАБИНЕТЕ СПБ ГБУЗ ДГП №35



ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

1.Длительное ожидание в очереди в регистратуру за стат. талоном, в справочное, гардероб	Установка инфомата Перенос гардероба на 1 этаж
2.Трудности навигации при поиске прививочного кабинета	Размещение наглядной навигации
3.Длительное время ожидания и очередь перед прививочным кабинетом	Осуществление записи на прием к педиатру, ответственному за вакцинацию
4.Пересечение пациентов с острыми состояниями и пациентов, пришедших на вакцинацию, у кабинета педиатра	Осмотр перед вакцинацией и постановкой туберкулиновых проб будет осуществлять, педиатр, ответственный за вакцинацию. Организация «зоны комфортного ожидания»
5. Большой бумажный документооборот	Отказ от записи пациента в бумажные журналы, электронная мед. карта

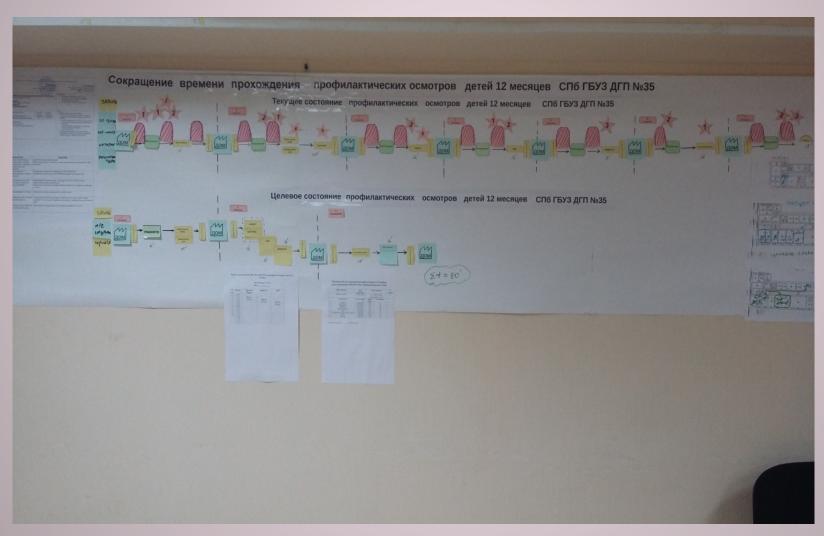
ВВЕДЕНА ЗАПИСЬ К ПЕДИАТРУ, ОТВЕТСТВЕННОМУ ЗА ВАКЦИНАЦИЮ

Запись к педиатру СПБ ГБУЗ ДГП №35 на вакцинацию и постанови туберкулиновых проб

> по вторникам с 9-00 - 15-00 ч Дата

N	Время	ФИО ребенка	Педиатр
11/11			
1	9.00	Иванов	Завьялова С.А
2	9.12	Петров	
3 4	9.24	Юсупов	
4	9.36	Русков	
5	9.48	Гаврилов	
6	10.00	Жинышов	
7	10.12	Тихий	
8	10.24	Ишенко	
9	10.36	Коновалов	
10	10.48	Федоров	
11	11.00	Завьялов	
12	11-12	Колесников	
13	11-24	Гостилович	
14	11-36	Шадрина	
15	11-48	Крынкина	
16	12-00	Марьянова	
17	12-12	Сергеева	
18	12-24	Василенко	
19	12-48	Козлова	
20	13-00	Хрякина	
21	13-12	Носонов	
22	13-24	Бекешев	
23	13-36	Носов	
24	13-48	Тимкин	
25	14-00	Уваров	
26	14-12	Лушова	
27	14-24	Лукиничев	
28	14-36	Фукин	
29	14-48	Сергеев	
30	15-00	Вулов	

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ ОСМОТРОВ ДЕТЬМИ 12-ТИ МЕСЯЦЕВ



ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

1.Длительность прохождения профилактического осмотра (большой разброс по времени и дням посещения узких специалистов)	Разработка карты маршрутизации Организовать запись к педиатру, узким специалистам ,сдачу анализов и ЭКГ в два дня, третье посещение заключительное с выдачей результатов анализов и заключения врача-педиатра.
Большое количество посещений в разные отделения поликлиники	Организовать прием всех специалистов на базе ДГП №35 Приобретение аппаратуры для УЗИ-исследований и проведения ЭКГ
Во время профилактических осмотров прием пациентов с острыми состояниями	Организация проведения проф. осмотров по вт. чтв. с 9-00 до 11-00, с привлечением узких специалистов Обращение в кабинет неотложной помощи пациентов с острыми состояниями (1 этаж)
Лишние перемещения по этажам	Организовать прием специалистов на одном этаже
Нет дисциплины среди законных представителей пациента	Патронажная медсестра оповещает о необходимости прохождения проф. осмотра в 12 мес, выдает направления на осмотр к специалистам, на анализы и ЭКГ.
Пересечение потоков пациентов при сдаче капиллярной крови	Организация сдачи анализов в день здорового ребенка по вт. и чт.

РАЗРАБОТАННЫЙ МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ И ЗАПИСЬ К ВРАЧАМ-СПЕЦИАЛИСТАМ УЧАСТКОВОЙ МЕД. СЕСТРОЙ ПОЗВОЛИЛИ СОКРАТИТЬ КОЛИЧЕСТВО ПОСЕЩЕНИЙ С 7-И ДО 3-X.

Маршрутный лист прохождения проф. осмотра в 12 месяцев, адрес проведения СПб ГБУЗ №35, Ленинский проспект, 168/2

ФИО пациента		Дата рождения	Адрес пациента		№ талона
	Иванов И.И.	ванов И.И. 05.08.2018 ул. Ленинский	Пенинский	1	
			проспект 170-2		
	Специалисты	Дата осмотра	Время	№ кабинета	
			приема		
1	Педиатр	06.08.2019	9.00	37	
2	Офтальмолог	08.08.2019	9.00	36	
3	Невролог	08.08.2019	9.15	38	
4	Хирург, Ортопед	08.08.2019	9.30	35	
5	ЛОР	08.08.2019	9.45	27	
4	Общий анализ мочи, анализ крови	06.08.2019	09.15	7	
5	ЭКГ	13.08.2019	10.15	10	
6	Педиатр	13.08.2019	10.30	33	5.00

Участковая медсестра: ____(Иванова И.И.)