КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Проект:
«Сокращение времени ожидания пациентами у кабинета врача-уролога»

КГБУЗ «Красноярская межрайонная поликлиника №5»

Критерий «Новая модель МО, оказывающей ПМСП»

№ п/п	Наименование критерия	Целевое значение
16.	**Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи**	Не менее 50% – доля посещений по предварительной записи, из которых не менее 80% пациентов принято по установленному времени (допустимо отклонение, равное продолжительности одного приема согласно расписанию)

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Приказ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА №5»
г. Красноярск

ПРИКАЗ

от 15.11. 2019 года № 282 - осн

О создании рабочей группы по проекту «Сокращение времени ожидания пациентами у кабинета врача-уролога»

В рамках реализации федерального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» с целью создания и тиражирования Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, приказа министерства здравоохранения Красноярского края от 31.01.2019 № 74-орг., федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ, приказа министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15.05.12 №543н, приказа министерства здравоохранения РФ от 15.11.2012 №923н, приказа министерства здравоохранения Красноярского края от 11.11.2014 №75-н. Приказа МЗ РФ от 12.11.2012г № 907н.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать рабочую группу в составе:
Лидер – Будькова И.В., менеджер по связям с общественностью РЦ ПМСП.
Участники рабочей группы:
Людкова Л.Ф. – заведующая хирургическим отделением
Хлебнова Е.Ю. – врач уролог;
Прокопьева И.В. – врач хирург;
Болкина О.П. – медицинская сестра сердечно-сосудистого хирурга;
Шадская О.В. – медицинская сестра уролога;
Сотникова М.В. – менеджер РЦ ПМСП;
Лобанова В.В. – менеджер РЦ ПМСП.

2. Определить местом работы рабочей группы – актовый зал (Поликлиника №1, пр. Мира, 46) по пятницам 14.00 – 16.00.

3. Участникам рабочей группы выполнять назначенные лидером группы задания.

4. Будьковой И.В. обеспечить предоставление сводной информации о ходе реализации проекта еженедельнов рамках рабочих совещаний рабочей группы проекта по улучшению.

5. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по ОМР Совину В.А.

Главный врач С.Г. Резниченко

Команда проекта

ФОТО	ФИО, должность	Роль		ФОТО	ФИО, должность	Роль
	Будькова Ирина Владимировна – менеджер по связям с общественностью РЦ ПМСП КК	Руководитель проекта			Людкова Лариса Фроловна – заведующая хирургическим отделением	Участник проекта
	Прокопьева Ирина Викторовна – врач-хирург	Участник проекта			Болкина Ольга Петровна – медицинская сестра сердечно-сосудистого хирурга	Участник проекта

Команда проекта

	Хлебнова Елена Юрьевна – врач уролог	Участник проекта		Шадская Оксана Валерьевна – мед. сестра урологического кабинета	Участник проекта
	Лобанова Виктория Владимировна - менеджер РЦ ПМСП КК	Участник проекта		Сотникова Марина Валерьевна - менеджер РЦ ПМСП КК	Участник проекта

Паспорт проекта

Паспорт проекта
«Сокращение времени ожидания пациентами у кабинета врача-уролога»
КГБУЗ «Красноярская межрайонная поликлиника №5» Поликлиника №1

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач
_____ С.Г. Резниченко
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель РЦ ПМСП
_____ В.А. Совина
(подпись)

Общие данные:
Заказчик: Главный врач Резниченко Сергей Григорьевич
Процесс: Приём врача-уролога
(лечебно-диагностический приём врача в поликлинике)
Границы процесса:
Начало: вход пациента в поликлинику
Окончание: выход из кабинета с рекомендациями врача-уролога
Руководитель проекта: менеджер по связям с общественностью РЦ ПМСП Будькова И.В.
Команда проекта: Сотникова М.В., Лобанова В.В., Людкова Л.Ф., Хлебнова Е.Ю., Прокопьева И.В., Болкина О.П., Шадская О.В.

Обоснование:

1. Длительное время ожидания у кабинета врача-уролога до 30 минут.

2. Доля пациентов, принятых строго по времени врачом-урологом всего 57%.

3. Приём части пациентов врачом-урологом без предварительной записи не позволяет обеспечить амбулаторный прием плановых пациентов строго по времени и по предварительной записи.

3. Длительное ожидание пациентов перед кабинетом врача-уролога ведет к низкой удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи.

Цель:

Наименование цели	Текущий показатель, ед.	Целевой показатель, ед.
Сократить время ожидания пациентом у кабинета врача-уролога	29 - 30 мин.	15 мин.
Увеличить долю пациентов, принятых строго по времени врачом-урологом	57%	80%

Эффекты:

Разработка порядка направления к врачу-урологу, разработка шаблона направления к врачу-урологу, повышение удовлетворённости пациентов

Сроки:
1. Защита паспорта проекта 27.01.2020
2. Анализ текущей ситуации 23.12.2019 – 06.08.2020
- разработка текущей карты процесса 23.12.2019 – 24.01.2020
- поиск и выявление проблем 27.01.2020 – 01.06.2020
- разработка целевой карты процесса 02.06.2020 - 03.07.2020
- разработка «дорожной карты» реализации проекта 06.07.2020 - 05.08.2020
- kick-off 06.08.2020
3. Внедрение улучшений 07.08.2020 – 24.08.2020
4. Мониторинг устойчивости 25.08.2020 – 01.09.2020
4. Закрытие проекта 02.09.2020 – 04.09.2020

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Фотофиксация «ДО»

Таблицы хронометража

КГБУЗ «Красноярская межрайонная поликлиника №5 поликлиника №1»

Дата: 23.12.2019	**День недели: понедельник**	**Время начала хронометража: 08:03**	**Время окончания хронометража: 08:42**

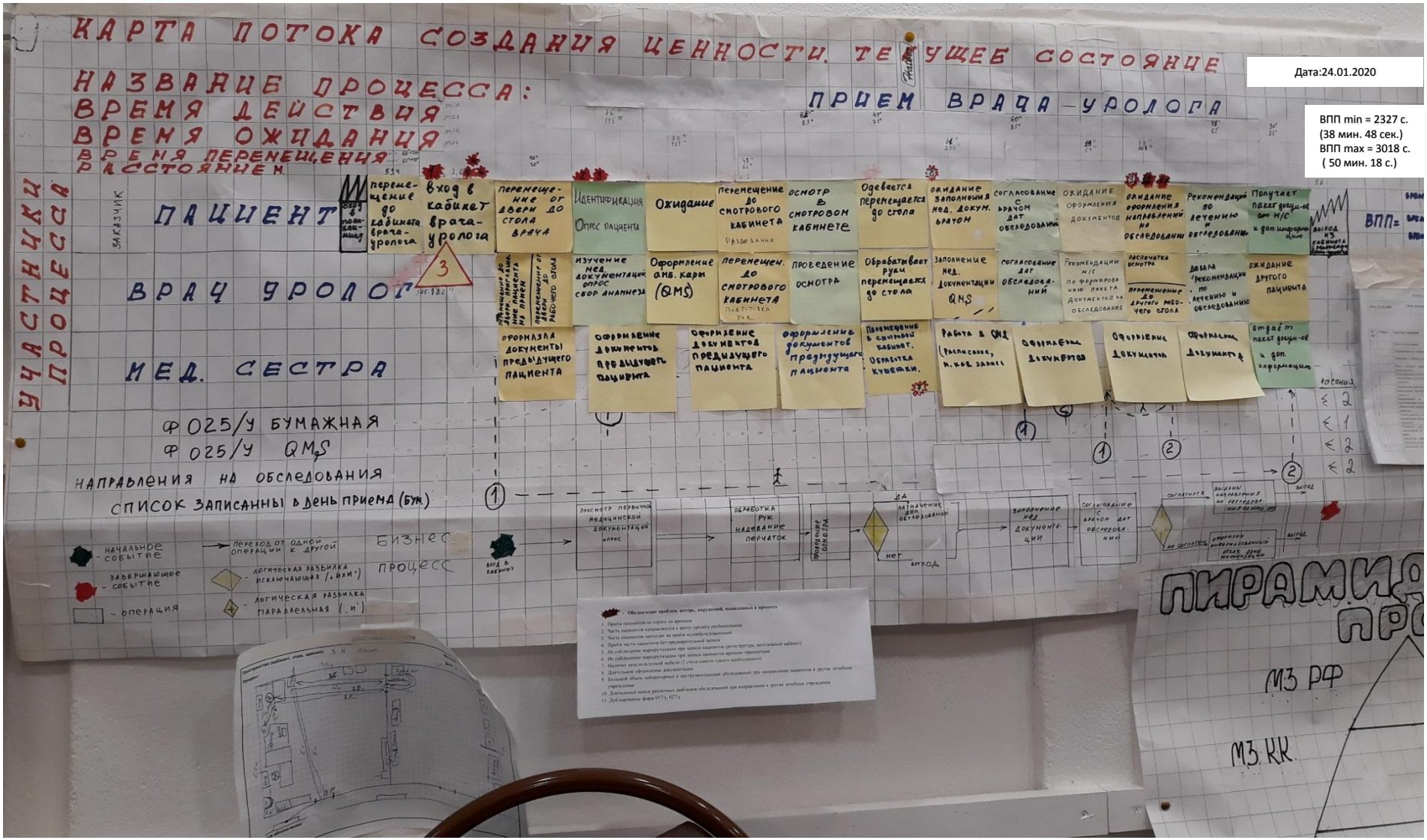
Таблица хронометража №1
«Приём врача-уролога»

№ п/п	Символ	Описание операции	Расстояние (м)	Время операции (с)	ВСЦ* (сек)	Комментарии
1		Вход в поликлинику				
2		Перемещение до кабинета врача-уролога	59,4	84		
3		Ожидание у кабинета врача-уролога		1750		Приём пациента не строго по времени
4		Вход в кабинет, перемещение от двери до стола врача-уролога	3,6	10		
5		Идентификация врачом, опрос пациента (оформление медсестрой документов предыдущего пациента)		76	76	Пациента направили к врачу-урологу необоснованно; Не соблюдение маршрутизации при записи пациентов (регистратура, неотложный кабинет);
6		Оформление амбулаторной карты врачом. (оформление медсестрой документов предыдущего пациента)		30		
7		Перемещение до смотрового кабинета, врач подготавливает руки, пациент раздевается. (оформление медсестрой документов предыдущего пациента)	6,7	48		
8		Осмотр врачом в смотровом кабинете (оформление медсестрой документов предыдущего пациента)		62	62	
9		Обработка рук врача (пациент одевается), перемещение из процедурного кабинета до стола врача (медсестра перемещается в смотровой кабинет, обработка кушетки)		49		Наличие неиспользуемой мебели (2 стола вместо одного необходимого)
10		Заполнение мед. документации врачом		31		
		(медсестра работает в QMS, расписание м.каб.запись)				
11		Согласование с врачом даты обследования (медсестра оформляет документы для пациента)		62	62	
12		Рекомендации врача по формированию пакетов документов на обследование медсестре		19		
13		Оформление направления на обследование (медсестра оформляет документы для пациента)		57		Дублирование форм 057/у, 027/у
14		Рекомендации пациенту по лечению и обследованию врачом (медсестра оформляет документы для пациента)		41	41	
15		Получение пакета документов от медсестры и доп. информации.		33		
16		Выход из кабинета врача-уролога с рекомендациями.	3,6			
		Итого:	73,3	2352	241	

ПРИМЕЧАНИЕ:
***Время создания ценности (ВСЦ) – заполняется ответственным за картирование**
Будькова Ирина Владимировна, тел 8923 332 98 13

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Карта потока создания ценности (текущее состояние)



КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Проблемы, выявленные в процессе

Наименование проблемы	
1. Приём пациентов не строго по времени	7. Наличие неиспользуемой мебели (2 стола вместо одного необходимого)
2. Часть пациентов направляются к врачу-урологу необоснованно	8. Длительное оформление документации
3. Часть пациентов приходят на приём недообследованными	9. Большой объем лабораторных и инструментальных обследований при направлении пациентов в другие лечебные учреждения
4. Приём части пациентов без предварительной записи	10. Длительный поиск различных шаблонов обследований при направлении в другие лечебные учреждения
5. Не соблюдение маршрутизации при записи пациентов (регистратура, неотложный кабинет)	11. Дублирование форм 057/у, 027/у
6. Врачи-терапевты направляют пациентов к врачу-урологу без предварительной записи, не используя межкабинетную запись	

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Проблемы, выбранные для решения в проекте

№*	Проблемы	Решения
1.	**Прием пациентов не строго по времени**	Разработать шаблон направления к врачу-урологу
		Разработать шаблон обследования к врачу-урологу
		Организовать работу по оформлению форм 057/у, 027/у, исключающую дублирование
		Провести инструктаж сотрудников регистратуры, кабинета неотложной помощи по маршрутизации к врачу-урологу
		Провести инструктаж врачам-терапевтам по межкабинетной записи к врачу-урологу
		Упорядочить запись к врачу-урологу путем окрашивания слотов в расписании (QMS)
		Осуществить сортировку шаблонов обследований при направлении в другие мед. учреждения
		Организовать установку компьютера для медицинской сестры из имеющегося фонда МО
2.	**Часть пациентов направляется к врачу-урологу необоснованно**	Разработать порядок направления к врачу урологу

*Проблемы указаны по степени важности для достижения целевого показателя

Диаграмма Исикавы

Метод 5 «Почему?»

Часть пациентов направляются к врачу-урологу необоснованно

Почему?

Врачи не проверяют и не подтверждают актуальность и необходимость направления к врачу-урологу

Почему?

Отсутствует порядок направления к врачу-урологу

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

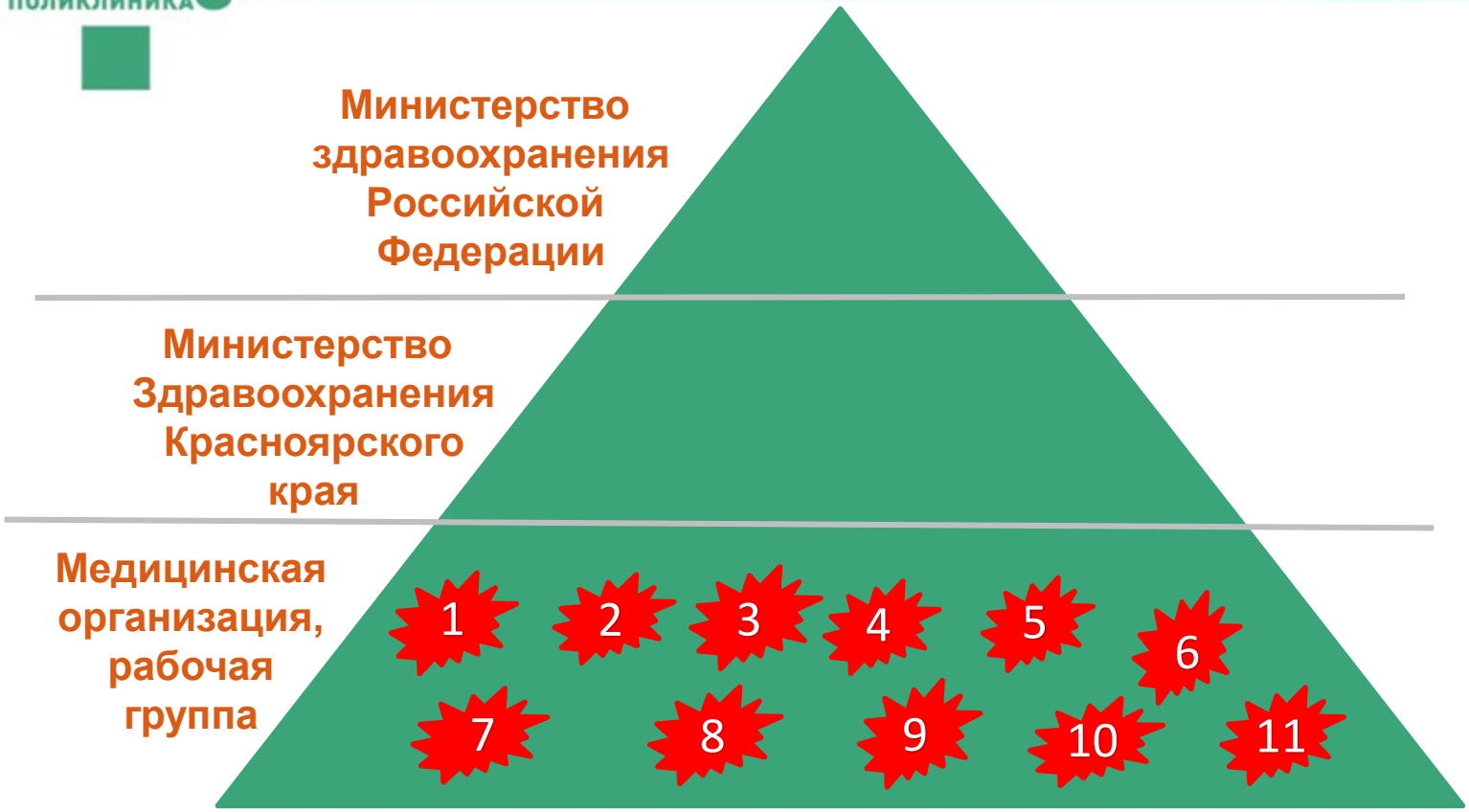
Таблица контрмер

№ п/п	Контрмеры	Эффект	Время[1]	Деньги[2]
1.	Разработать порядок направления к врачу-урологу	Приём пациента строго по времени; Обоснованное направление пациентов к врачу-урологу	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
2.	Разработать шаблон направления к врачу-урологу	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 7 дней	Минимальные вложения
3.	Разработать шаблон обследования к врачу-урологу	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 7 дней	Минимальные вложения
4.	Организовать работу по оформлению форм 057/у, 027/у, исключающую дублирование	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
5.	Провести инструктаж сотрудникам регистратуры, кабинета неотложной помощи по маршрутизации к врачу-урологу	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
6.	Провести инструктаж врачам-терапевтам по межкабинетной записи к врачу-урологу	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
7.	Упорядочить запись к врачу-урологу путем окрашивания слотов в расписании (QMS)	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
8.	Осуществить сортировку шаблонов обследований при направлении в другие мед. учреждения	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
9.	Установить компьютер для медицинской сестры из имеющегося фонда МО	Приём пациента строго по времени	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
10.	Установить телефон с возможностью общения с пациентами по городской и мобильной связи	Приём пациента строго по времени	долгосрочно в течение года	Средние вложения

1 Время (долгосрочное, краткосрочное, среднесрочное)

2 Деньги (минимальные, средние, максимальные вложения)

Пирамида проблем



- **обозначение проблем/нарушений/потерь**

1. Приём пациентов не строго по времени
2. Часть пациентов направляются к врачу-урологу необоснованно
3. Часть пациентов приходят на приём недообследованными
4. Приём части пациентов без предварительной записи
5. Не соблюдение маршрутизации при записи пациентов (регистратура, неотложный кабинет)
6. Врачи-терапевты направляют пациентов к врачу-урологу без предварительной записи, не используя межкабинетную запись
7. Наличие неиспользуемой мебели (2 стола вместо одного необходимого)
8. Длительное оформление документации
9. Большой объем лабораторных и инструментальных обследований при направлении пациентов в другие лечебные учреждения
10. Длительный поиск различных шаблонов обследований при направлении в другие лечебные учреждения
11. Дублирование форм 057/у, 027/у

Таблица по итогам выявления коренных причин проблем и мероприятий по их устранению

№ п/п	Название выявленной проблемы	Причины выявленной проблемы	Коренные причины	Мероприятия по устранению	ФИО исполнителя	Статус	Дата решения	Полученный эффект проведенных мероприятий
1.	**Приём пациентов не строго по времени**	Длительное время на уточнение у пациента диагноза и цели посещения	Отсутствует шаблон направления к врачу-урологу	Разработать шаблон направления к врачу-урологу		⊕		
2.		Длительное оформление документации мед. сестрой	Отсутствует компьютер у мед. сестры	Установить компьютер медсестре врача-уролога		⊕		
3.			Дублирование форм 057/у, 027/у	Организовать работу по оформлению форм 057/у, 027/у, исключающую дублирование		⊕		
4.		Врач-уролог приглашает на повторный приём не записывая пациента, так как часть пациентов приходят на приём недообследованными и во избежание жалоб, прием осуществляется ранее	Отсутствует шаблон обследования к врачу-урологу	Разработать шаблон обследования к врачу-урологу		⊕		
5.		Врачи-терапевты направляют пациентов к врачу-урологу без предварительной записи, не используя межкабинетную запись	Давно не проводился инструктаж по межкабинетной записи к врачу-урологу	Провести инструктаж врачам-терапевтам по межкабинетной записи к врачу-урологу		⊕		
6.			Не упорядочена запись к врачу-урологу в расписании (Qms)	Упорядочить запись к врачу урологу путем окрашивания слотов в расписании (QMS)				
7.		Не соблюдение маршрутизации при записи пациентов (регистратура, неотложный кабинет)	Сотрудники регистратуры, кабинета неотложной помощи давно не проходили инструктаж по маршрутизации к врачу-урологу	Провести инструктаж сотрудникам регистратуры, кабинета неотложной помощи по маршрутизации к врачу-урологу		⊕		

Таблица по итогам выявления коренных причин проблем и мероприятий по их устранению

8.	**Приём пациентов не строго по времени**	Длительный поиск различных шаблонов обследований при направлении в другие медицинские учреждения	Отсутствует сортировка шаблонов обследований при направлении в другие мед. учреждения	Осуществить сортировку шаблонов обследований при направлении в другие мед. учреждения		⊕		
9.	**Часть пациентов направляется к врачу-урологу необоснованно**	Врачи не проверяют и не подтверждают актуальность и необходимость направления к врачу-урологу	Отсутствует порядок направления к врачу-урологу	Разработать порядок направления к врачу урологу		⊕		

⊕ работа не начата; ◔ работа запланирована; ◑ работа выполняется; ◕ работа выполнена качественно; ● работа стандартизирована

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Карта потока создания ценности (целевое состояние)

Дата:20.03.2020

ВПП = 1794 с.
(29 мин. 54 с.)

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Диаграмма Ганта*

	Задача	Ответственные	Срок	07.08.2020 - 24.08.2020	25.08.2020 - 01.09.2020	01.09.2020 - 02.09.2020	02.08.2020 - 04.09.2020	04.09.2020 - 18.09.2020
1.	Разработать порядок направления к врачу-урологу	Людкова Л.Ф.	07.08.2020 - 24.08.2020					
2.	Разработать шаблон направления к врачу-урологу	Болкина О. П.	07.08.2020 - 24.08.2020					
3.	Разработать шаблон обследования к врачу-урологу	Хлебнова Е. Ю.	07.08.2020 - 24.08.2020					
4.	Организовать работу по оформлению форм 057/у, 027/у, исключающую дублирование	Шадская О. В.	07.08.2020 - 24.08.2020					
5.	Провести инструктаж сотрудников регистратуры, кабинета неотложной помощи по маршрутизации к врачу-урологу	Хлебнова Е. Ю.	07.08.2020 - 24.08.2020					
6.	Провести инструктаж врачам-терапевтам по межкабинетной записи к врачу-урологу	Хлебнова Е. Ю.	07.08.2020 - 24.08.2020					
7.	Упорядочить запись к врачу-урологу путем окрашивания слотов в расписании (QMS)	Людкова Л.Ф.	07.08.2020 - 24.08.2020					
8.	Осуществить сортировку шаблонов обследований при направлении в другие мед. учреждения	Прокопьева И. В.	07.08.2020 - 24.08.2020					
9.	Организовать установку компьютера для медицинской сестры из имеющегося фонда МО	Людкова Л.Ф.	07.08.2020 - 24.08.2020					
10.	Осуществить мониторинг устойчивости	Будькова И.В.	25.08.2020 - 01.09.2020					
11.	Осуществить корректирующие действия (в случае необходимости)	Людкова Л.Ф.	01.09.2020 - 02.09.2020					
12.	Утвердить порядок направления к врачу-урологу	Людкова Л.Ф.	02.08.2020 - 04.09.2020					
13.	Оформить кейс по итогам завершения проекта по улучшению	Будькова И.В.	04.09.2020 - 18.09.2020					

***Закрашивание осуществляется по итогу реализации каждой задачи**

Задача выполняется в срок

Задача выполняется с нарушением сроков

Задача не выполняется

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА 5

Спасибо за внимание!