КМДКБ №1

Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения

«Красноярская межрайонная детская клиническая больница №1»

г. Красноярск, ул. Ленина, 149

priem@kdkb1.ru

КГБУЗ «Красноярская межрайонная детская клиническая больница №1» поликлиника №4

проект по улучшению

«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым»

Критерий Новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСМ (согласно МР «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», издание 2-е, 2019 год) :

- Блок 6. Доступность медицинской помощи
- Критерий 16 «Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи»
- Целевое значение – 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)

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «КРАСНОЯРСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №1»

ПРИКАЗ

«20» августа 2020 **№509/1 - ОС**

О создании рабочей группы по проекту
«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым»

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, на основании приказа министерства здравоохранения Красноярского края от 17.12.2019 года №1541-орг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать рабочую группу в составе:

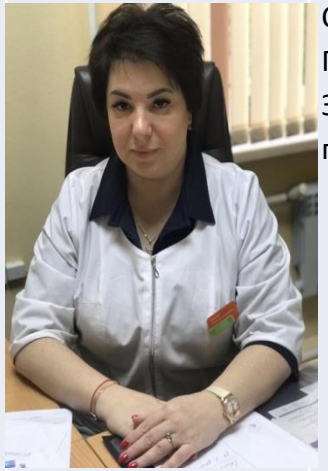
- Руководитель – О.А. Туровец, заведующий поликлиникой №4;
- Дублер – Н.В. Чеба, зав. педиатрическим отделением №4;
- Участники рабочей группы:

Н.Н. Колмакова, зам.главного врача по АПР;
Г.А. Ананьева, зав.поликлиникой №1;
О.Г. Сокович, зав.поликлиникой №2;
О.М. Лойко, старшая медицинская сестра ОВЛ поликлиники №4.

2. Определить местом работы рабочей группы - кабинет заведующего поликлиникой №4 по адресу: ул. Ломоносова, 47, строение 7.
3. Утвердить график еженедельных совещаний рабочей группы согласно приложению 1.
4. Участникам рабочей группы выполнять назначенные руководителем группы задания.
5. Руководителю рабочей группы О.А. Туровец (дублёр – Н.В. Чеба) обеспечить предоставление зам. главного врача по АПР Н.Н. Колмаковой сводной информации о ходе реализации проекта еженедельно по пятницам до 14.00.
6. Определить сроки реализации проекта с 11.09.2020 года по 30.04.2021 года.
7. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач А.А. Колодина

Команда проекта по улучшению:
«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом педиатром участковым»

ФОТО	ФИО, должность	Роль		ФОТО	ФИО, должность	Роль
	Туровец Ольга Александровна Заведующий поликлиникой №4	Руководитель проекта			Ананьева Галина Александровна Заведующий поликлиникой №1	Участник проекта
	Колмакова Надежда Николаевна Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Участник проекта			Сокович Ольга Григорьевна Заведующий поликлиникой №2	Участник проекта

Команда проекта по улучшению:
«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом педиатром участковым»

ФОТО	ФИО, должность	Роль		ФОТО	ФИО, должность	Роль
	Чеба Наталья Владимировна Заведующий педиатрическим отделением поликлиники №4	Участник проекта			Лойко Ольга Михайловна старшая медицинская сестра отделения восстановительного лечения	Участник проекта

Паспорт проекта

«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым»

КГБУЗ «Красноярская межрайонная детская клиническая больница №1» поликлиника №4

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач КГБУЗ «КМДКБ №1»
_____ А.А. Колодина
(подпись)

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

Общие данные:
Заказчик: главный врач КГБУЗ «КМДКБ №1» А.А.Колодина
Процесс: прием врача-педиатра участкового (лечебно-диагностический прием врача в поликлинике).
Границы процесса:
Начало: вход пациента в поликлинику
Окончание: выход пациента из кабинета врача-педиатра участкового с рекомендациями
Руководитель проекта: заведующий поликлиникой №4 О.А. Туровец
Команда проекта:
Зам.главного врача по АПР Н.Н. Колмакова, зав. поликлиникой №1 Г.А. Ананьева, зав. поликлиникой №2 О.Г. Сокович, зав.педиатрическим отделением поликлиники №4 Н.В. Чеба, старшая мед.сестра ОВЛ О.М. Лойко.

Обоснование:
1. Доля посещений по установленному времени у врача-педиатра участкового ниже целевого значения и составляет 71.4%.
2. Длительное ожидание у кабинета врача-педиатра участкового до 20 минут.
3. Длительное оформление медицинской документации до 11 минут.
4. Несоответствие времени предварительной записи времени фактического приема врачом-педиатром участковым приводит к неудовлетворенности пациентов организацией лечебно-диагностическим процессом.

Цель:	**Текущий показатель**	**Целевой показатель**
Увеличить долю пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым	71,4%	80%
Сократить время ожидания у кабинета врача-педиатра участкового.	16 – 20 минуты	15 минут

Эффекты:
1. Разработка алгоритма использования телефонной связи (внутренней, мобильной).
2. Разработка алгоритма приема врача-педиатра участкового.
3. Разработка шаблонов осмотра врача-педиатра участкового в МИС КУМС.
4. Повышение удовлетворенности пациентов организацией лечебно-диагностического процесса.

Сроки:
1. Защита паспорта проекта 11.09.2020,
2. Анализ текущей ситуации 05.10.2020 – 26.03.2021

- разработка текущей карты процесса 05.10.2020 – 05.11.2020
- поиск и выявление проблем 06.11.2020 – 04.12.2020
- разработка целевой карты процесса 07.12.2020 – 05.02.2021
- разработка «дорожной карты» реализации проекта 08.02.2021 – 25.03.2021
- kick-off – 26.03.2021

3. Внедрение улучшений 27.03.2021 – 16.04.2021.
4. Мониторинг устойчивости 19.04.2021 – 23.04.2021.
5. Закрытие проекта – 26.04.2021 – 30.04.2021.

КГБУЗ „КМДКБ № 1", поликлиника № 4

(название медицинской организации)

Дата 05.11.20	День недели четверг	Время начала хронометража 08 46	Время окончания хронометража 09 05

Таблица хронометража № 3
наименования процесса прием врача-педиатра участкового

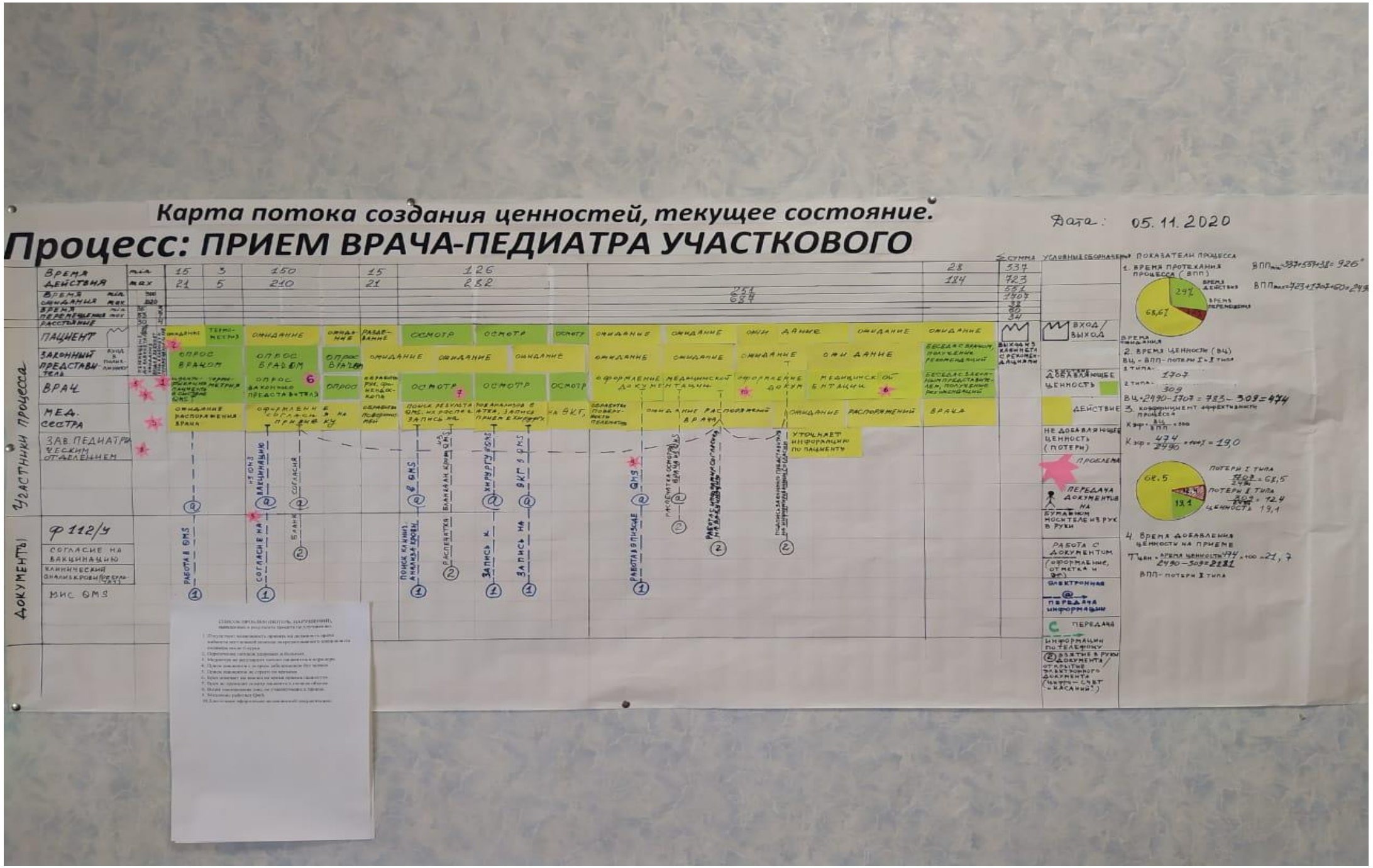
(название процесса)

№ п/п	Символ	Описание операции	Расстояние (м)	Время операции (с)	ВСЦ* (сек)	Комментарии
1		вход в поликлинику				
2		перемещение до кабинета	30	50	0	
3		ожидание перед кабинетом	0	0	0	
4		пациент входит в кабинет, присаживается к врачу	3	4	0	прием пациента не строго по времени
5		пациент говорит причину обращения, врач	0	72	72	
6		идентифицирует пациента в системе OMS				
7		опрос пациента	0	158	158	
8		осмотр пациента	0	320	320	
9		заполнение мед документации	0	392	–	врач отвечает на звонки во время приема, медленно работает OMS
10		назначение лечения, врач рекомендации	0	190	190	
11		выход из кабинета	3	4	0	
		Итого:	36	1190	740	

ПРИМЕЧАНИЕ:
***Время создания ценности (ВСЦ) – заполняется ответственным за картирование**

Ф.И.О. исполнителя, тел Турова Ольга Александровна
963-258-9298

ВПП min 926
ВПП max 2490



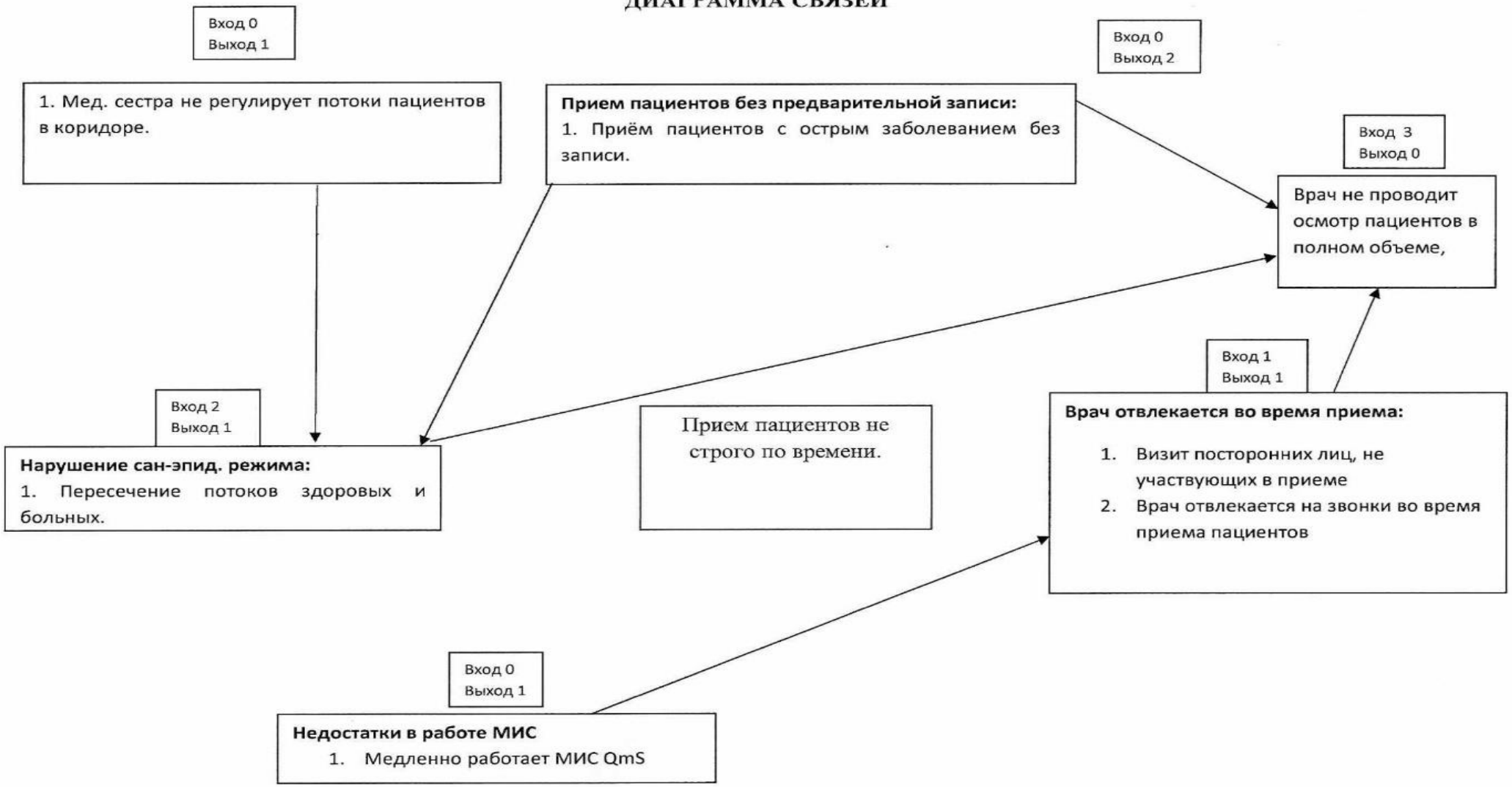
СПИСОК ПРОБЛЕМ, НАРУШЕНИЙ, ЗАМЕЧАНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОЕКТА ПО УЛУЧШЕНИЮ:

1. Отсутствует возможность принять на должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста врача-педиатра после 6 курса.
2. Пересечение потоков здоровых и больных.
3. Медицинская сестра не регулирует потоки пациентов в коридоре.
4. Приём пациентов с острым заболеванием без записи.
5. Приём пациентов не строго по времени.
6. Врач отвечает на звонки во время приема пациентов.
7. Врач не проводит осмотр пациента в полном объеме.
8. Визит посторонних лиц, не участвующих в приеме.
9. Медленно работает МИС QmS.
10. Длительное оформление медицинской документации.

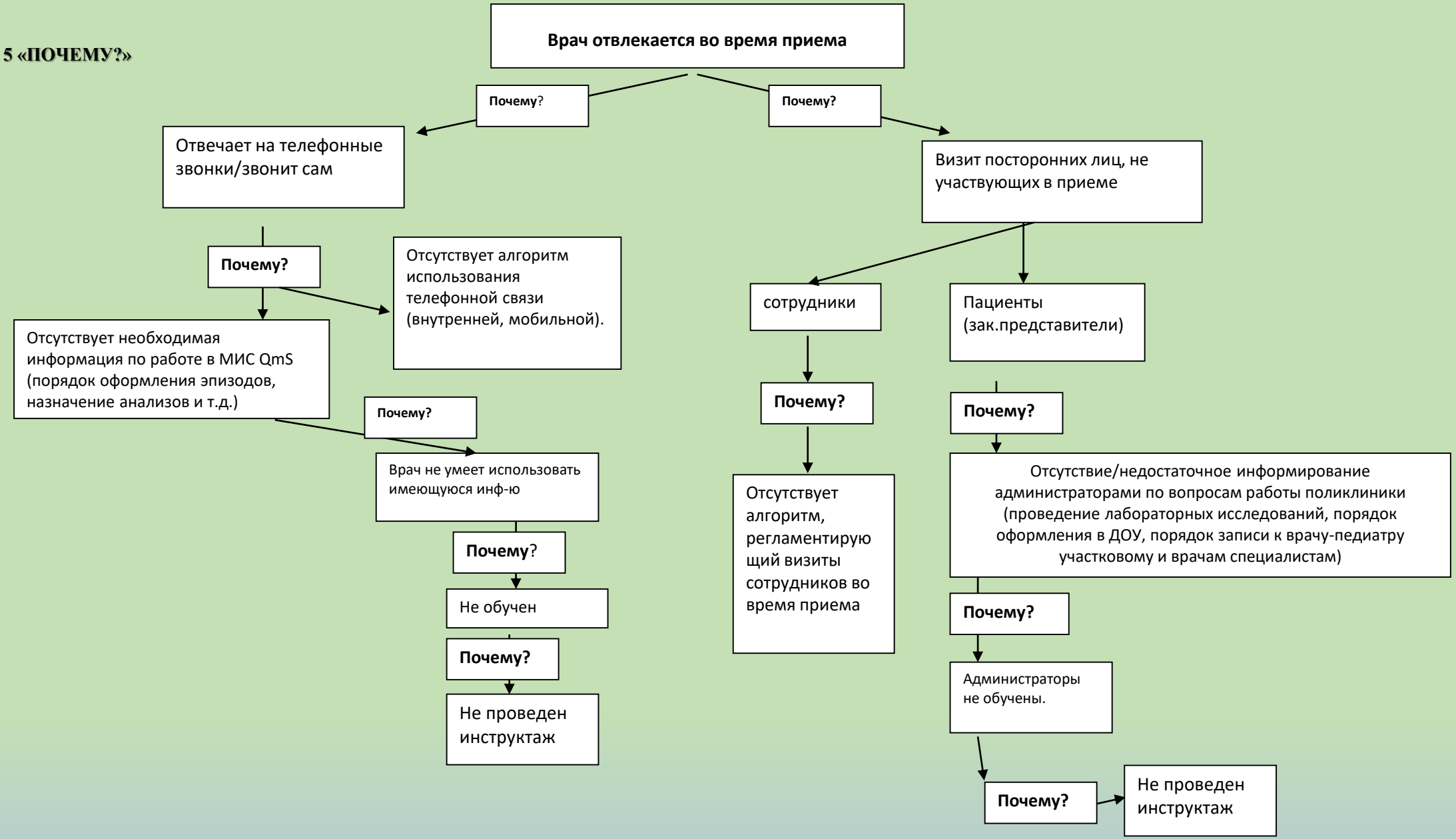
Используемые инструменты:

- диаграмма связей
- метод 5 «Почему»
- диаграмма Исикавы

ДИАГРАММА СВЯЗЕЙ



5 «ПОЧЕМУ?»


Врач отвлекается во время приема
Почему?
Почему?
Отвечает на телефонные звонки/звонит сам
Визит посторонних лиц, не участвующих в приеме
Почему?
Отсутствует алгоритм использования телефонной связи (внутренней, мобильной).
Отсутствует необходимая информация по работе в МИС QmS (порядок оформления эпизодов, назначение анализов и т.д.)
Почему?
Врач не умеет использовать имеющуюся инф-ю
Почему?
Не обучен
Почему?
Не проведен инструктаж
сотрудники
Пациенты (зак.представители)
Почему?
Отсутствует алгоритм, регламентирующий визиты сотрудников во время приема
Почему?
Отсутствие/недостаточное информирование администраторами по вопросам работы поликлиники (проведение лабораторных исследований, порядок оформления в ДОУ, порядок записи к врачу-педиатру участковому и врачам специалистам)
Почему?
Администраторы не обучены.
Почему?
Не проведен инструктаж

МЕТОД 5 «ПОЧЕМУ?»

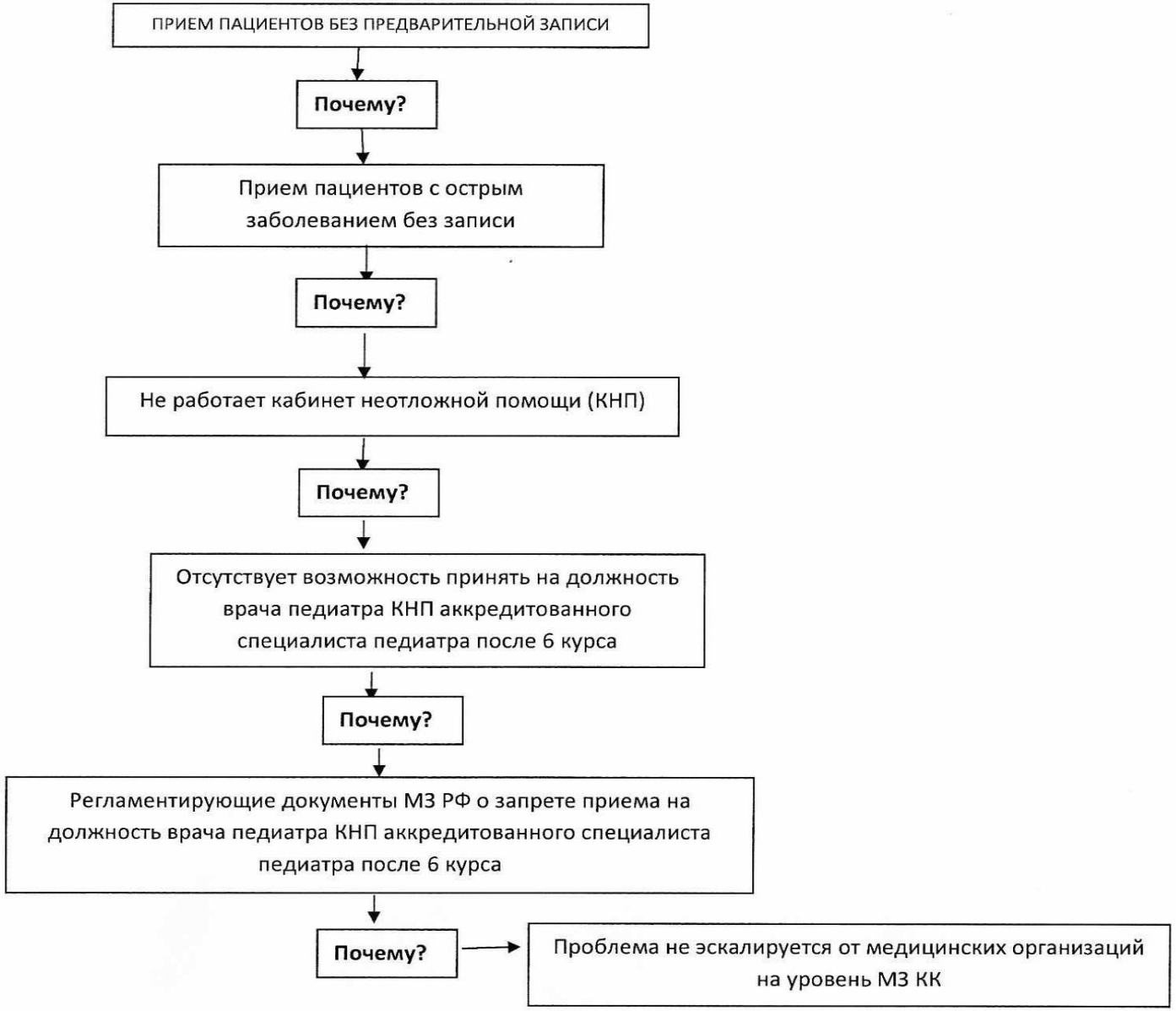
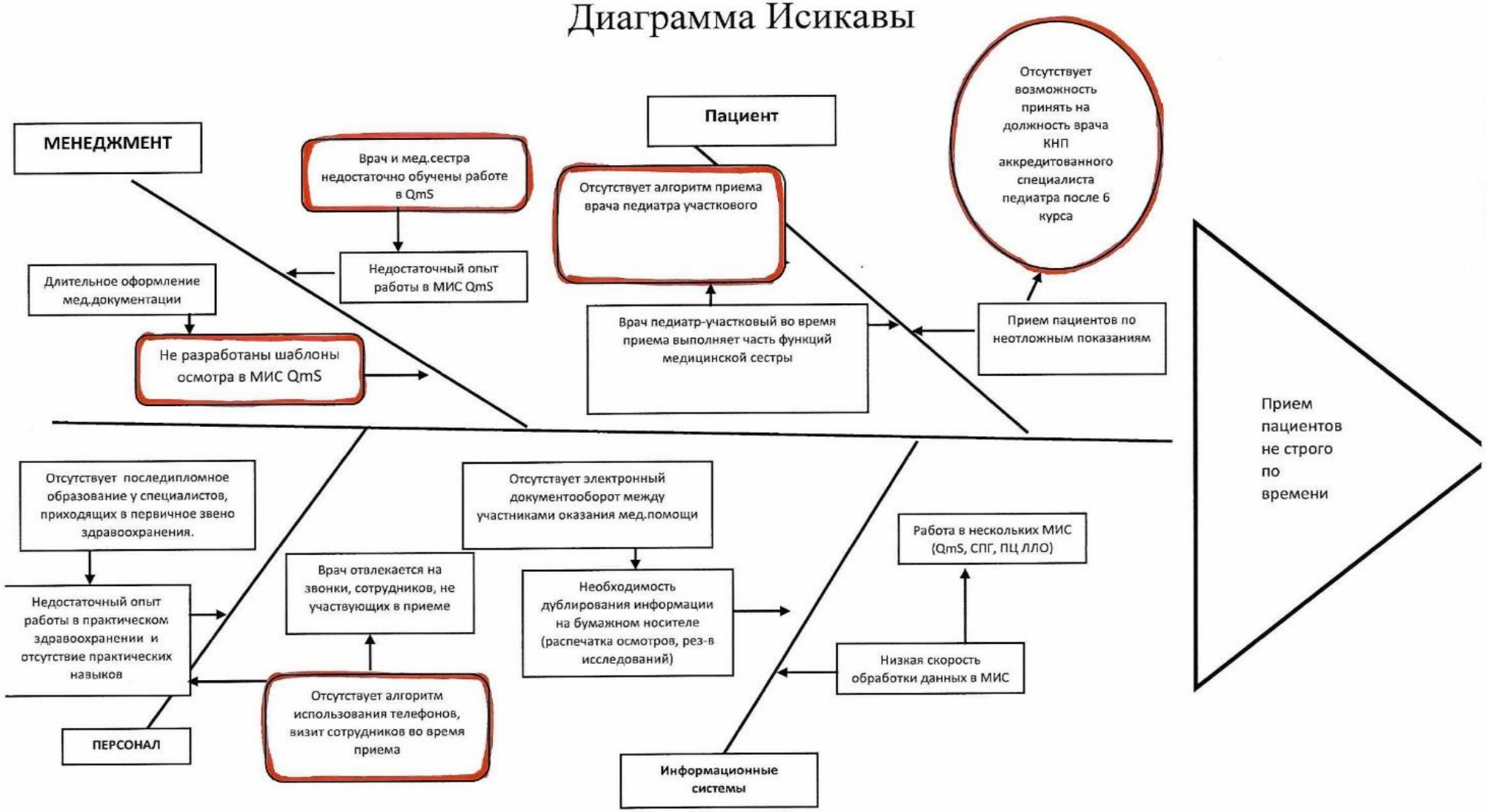


Диаграмма Исикавы



ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

СПИСОК ПРОБЛЕМ, НАРУШЕНИЙ, ЗАМЕЧАНИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОЕКТА ПО УЛУЧШЕНИЮ:

1. Отсутствует возможность принять на должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста врача-педиатра после 6 курса.
2. Пересечение потоков здоровых и больных.
3. Мед. сестра не регулирует потоки пациентов в коридоре.
4. Приём пациентов с острым заболеванием без записи.
5. Приём пациента не строго по времени.
6. Врач отвечает на звонки во время приёма пациентов.
7. Врач не проводит осмотр пациента в полном объеме.
8. Визит посторонних лиц, не участвующих в приеме.
9. Медленно работает МИС QmS.
10. Длительное оформление медицинской документации.

Оценка контрмер по проекту по улучшению «Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым КГБУЗ «КМДКБ №1» поликлиника №4»

№ п/п	Контрмеры	Эффект	Время	Деньги
1.	Разработать алгоритм использования телефонной связи во время приема врача-педиатра участкового	Приём пациента строго по времени; увеличение времени работы врача-педиатра участкового с пациентом	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
2.	Разработать алгоритм, регламентирующий визиты сотрудников во время приема врача-педиатра участкового	Приём пациента строго по времени; увеличение времени работы врача-педиатра участкового с пациентом	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
3.	Разработать алгоритм приема врача-педиатра участкового	Приём пациента строго по времени; оптимизация процесса приема врача-педиатра участкового	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
4.	Провести обучение сотрудников (врачей-педиатров участковых и медицинских сестер участковых) по работе в МИС QmS (особенности, обновления, возможности программы)	Приём пациента строго по времени; использование возможностей МИС QmS для оптимизации работы врача-педиатра участкового	краткосрочное 14 дней	Минимальные вложения
5.	Провести инструктаж с врачами-педиатрами участковыми по работе в МИС QmS (порядок оформления эпизодов, назначение анализов и т.д.).	Приём пациента строго по времени; сокращение времени работы в МИС QmS у врача-педиатра участкового (для увеличения времени работы с пациентом)	Среднесрочное 20 дней	Минимальные вложения
6.	Разработать шаблоны в МИС QmS	Приём пациента строго по времени; сокращение времени работы в МИС QmS у врача-педиатра участкового (для увеличения времени работы с пациентом)	Среднесрочное 20 дней	Минимальные вложения

Оценка контрмер по проекту по улучшению
«Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым
КГБУЗ «КМДКБ №1» поликлиника №4»

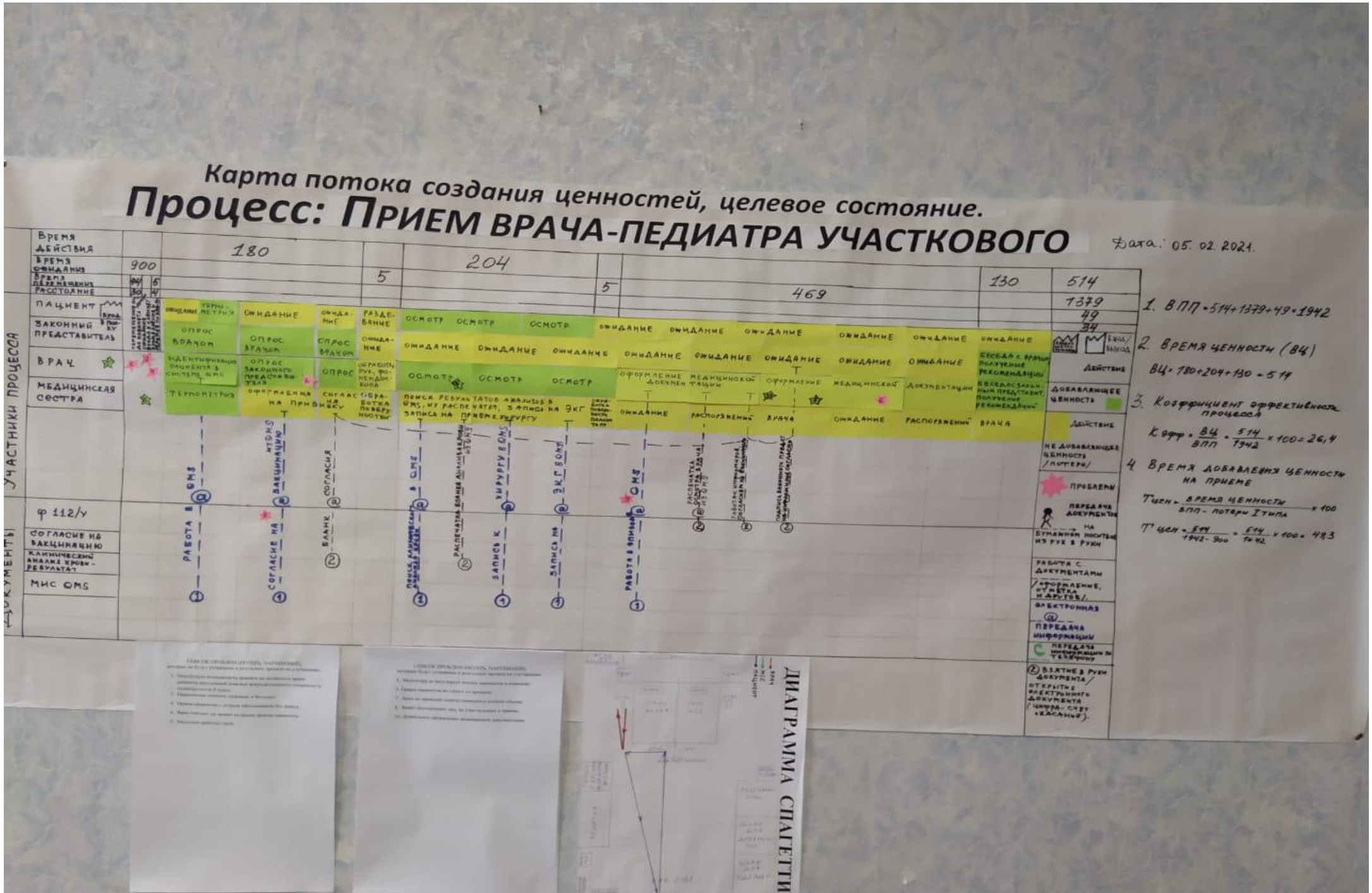
7.	Провести инструктаж с администраторами регистратуры поликлиники по вопросам (проведение лабораторных исследований, порядок оформления в ДОУ, порядок записи к врачам-педиатрам участковым и врачам специалистам).	Приём пациента строго по времени; Сокращение числа пациентов на приеме у врача-педиатра участкового, пришедших за справочной информацией.	Среднесрочное 20 дней	Минимальные вложения
8.	Написать письмо в Министерство здравоохранения Красноярского края по решению вопроса о возможности приема на должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста педиатра (после 6 курса)	Прием пациентов по неотложным показаниям в кабинете неотложной помощи; прием пациентов с острыми заболеваниями в кабинете неотложной помощи; отсутствие пересечения потоков здоровых и больных	Среднесрочное 20 дней	Минимальные вложения

Таблица по итогам выявления коренных причин проблем и мероприятий по их устранению по проекту по улучшению «Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым» КГБУЗ «КМДКБ №1» поликлиника №4»

№ п/п	Название выявленной проблемы	Причины выявленной проблемы	Коренные причины	Мероприятия по устранению	ФИО исполнителя
1.	Врач-педиатр участковый отвлекается во время приема	отвечает на личные звонки по сотовому телефону/звонит сам	Отсутствует алгоритм использования телефонной связи (внутренней, мобильной)	Разработать и утвердить алгоритм использования телефонной связи (внутренней, мобильной) во время приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова
			У врача-педиатра участкового отсутствует информация о работе в МИС QmS (порядок оформления эпизодов, назначение анализов и т.д.).	Провести инструктаж с врачами-педиатрами участковыми, медсестрами участковыми по работе в МИС QmS	А.В. Першина С.А. Симбирцева
		Врач отвлекается на сотрудников, не участвующих в приеме	Отсутствует алгоритм, регламентирующий визиты сотрудников во время приема врача-педиатра участкового	Разработать и утвердить алгоритм, регламентирующий визиты сотрудников во время приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова
			Отсутствие/недостаточное информирование администраторами пациентов/зак.представителей по вопросам работы поликлиники (проведение лабораторных исследований, порядок оформления в ДОУ, порядок записи к врачу-педиатру участковому и врачам специалистам)	Провести инструктаж с администраторами регистратуры по вопросам работы поликлиники (проведение лабораторных исследований, порядок оформления в ДОУ, порядок записи к врачам-педиатрам участковым и врачам специалистам и	О.А. Туровец

2.	Прием пациентов без предварительной записи	Осуществляется прием пациентов с острыми заболеваниями по неотложным показаниям	Отсутствует возможность принять на должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста педиатра после 6 курса	Написать письмо в МЗ КК по решению вопроса о возможности приема на должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста педиатра (после 6 курса)	Н.Н. Колмакова,
3.	Прием пациентов не строго по времени.	Недостаточный опыт работы в МИС QmS	Врач и мед.сестра недостаточно обучены работе в МИС QmS	Провести обучение сотрудников (врачей-педиатров участковых и медицинских сестер участковых) по работе в МИС QmS (особенности, обновления, возможности программы)	А.В. Першина С.А. Симбирцева
		Длительное оформление медицинской документации	Не разработаны шаблоны осмотра врача-педиатра участкового в МИС QmS	Разработать шаблоны осмотров в МИС QmS для врачей-педиатров участковых	Н.В. Чеба О.А. Туровец
		Врач педиатр-участковый во время приема выполняет часть функций медицинской сестры	Отсутствует алгоритм приема врача-педиатра участкового	Разработать алгоритм приема врача-педиатра участкового	Н.В. Чеба О.А. Туровец

ВПП 1942


Карта потока создания ценностей, целевое состояние.
Процесс: ПРИЕМ ВРАЧА-ПЕДИАТРА УЧАСТКОВОГО
Дата: 05. 02. 2021.
Время действия
Время ожидания
Время перемещения
Расстояние
180
204
469
130
514
900
5
5
1379
49
34
Пациент
Законный представитель
Врач
Медицинская сестра
Участники процесса
Документы
ф 112/у
Согласие на вакцинацию
Клинический анализ крови - результат
МИС OMS
Ожидание
Термометрия
Опрос врачом
Идентификация пациента в системе МИС
Опрос законного представителя
Оформление на прививку
Согласие на прививку
Обработка перевязочного материала
Осмотр
Поиск результатов анализов в OMS, их распечатка, запись на ЭКГ, запись на прием к хирургу
Оформление медицинской документации
Распоряжение врача
Беседа с врачом, получение рекомендации
Работа в OMS
Согласие на вакцинацию
Бланк
Запись к хирургу в OMS
Запись на ЭКГ в OMS
Действие
Добавляющее ценность
Не добавляющее ценность /потери/
Проблемы
Передача документов на бумажном носителе из рук в руки
Работа с документами /оформление, отметка и другое/
Электронная передача информации
Взятие в руки документа / открытие электронного документа (чтение, смотр, написание).
1. ВПП = 514+1379+49+1942
2. Время ценности (ВЦ)
ВЦ = 180+204+130 = 514
3. Коэффициент эффективности процесса
Коэфф = ВЦ / ВПП = 514 / 1942 × 100 = 26,4
4. Время добавления ценности на приеме
Тцен = время ценности / ВПП - потери I типа × 100
Тцен = 514 / (1942 - 900) = 514 / 1042 × 100 = 49,3
ДИАГРАММА СПАГЕТТИ

СПИСОК ПРОБЛЕМ, НАРУШЕНИЙ, ЗАМЕЧАНИЙ, КОТОРЫЕ БУДУТ УСТРАНЕНЫ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОЕКТА ПО УЛУЧШЕНИЮ:

5. Прием пациента не строго по времени.
6. Врач отвечает на звонки во время приема пациентов.
7. Врач не проводит осмотр пациента в полном объеме.
8. Визит посторонних лиц, не участвующих в приеме.
10. Длительное оформление медицинской документации.

Диаграмма Ганта*

по проекту по улучшению «Увеличение доли пациентов, принятых по установленному времени врачом-педиатром участковым»

КГБУЗ «КМДКБ №1» поликлиника №4»

№ п/п	задача	Ответственный	Срок	Дата/период 29.03.2021-02.04.2021	Дата/период 05.0.2021-09.04.2021	Дата/период 12.04.2021-16.04.2021	Дата/период 19.04.2021-23.04.2021	Дата/период 26.04.2021-30.04.2021	Дата/период 30.04.2021
	Разработать алгоритм использования телефонов во время приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова	29.03.2021-31.03.2021						
	Разработать алгоритм, регламентирующий визиты сотрудников во время приема врача-педиатра участкового	**Н.Н. Колмакова**	29.03.2021-31.03.2021						
	Разработать шаблоны осмотров в МИС КУМС	Н.В. Чеба О.А. Туровец	30.03.2021-02.04.2021						
	Разработать алгоритм приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова О.А. Туровец	30.03.2021-05.04.2021						
	Провести обучение сотрудников (врачей-педиатров участковых и медицинских сестер участковых) по работе в МИС КУМС (особенности, обновления, возможности программы)	**А.В. Першина С.А. Симбирцева**	13.04.2021-16.04.2021						
	Провести инструктаж с врачами-педиатрами участковыми, медсестрами участковыми по работе в МИС QmS (порядок оформления эпизодов, назначение анализов и т.д.).	**А.В. Першина С.А. Симбирцева**	13.04.2021-16.04.2021						
	Провести инструктаж с администраторами регистратуры по вопросам поликлиники (проведение лабораторных исследований, порядок оформления в ДОУ, порядок записи к врачам- педиатрам участковым и врачам специалистам и др.).	**О.А. Туровец**	31.03.2021-02.04.2021						
	Написать письмо в МЗ КК по решению вопроса о возможности приема на	**Н.Н. Колмакова**	31.03.2021-02.04.2021						

	должность врача кабинета неотложной помощи аккредитованного специалиста педиатра (после 6 курса)								
	Осуществить мониторинг устойчивости	О.А. Туровец Н.Н. Колмакова	19.04.2021- 23.04.2021						
	Осуществить корректирующие действия (в случае необходимости)	Н.Н. Колмакова	26.04.2021						
	Утвердить «алгоритм использования телефонов во время приема врача-педиатра участкового»	Н.Н. Колмакова	27.04.2021						
	Утвердить алгоритм регламентирующий визиты сотрудников во время приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова	27.04.2021						
	Утвердить алгоритм приема врача-педиатра участкового	Н.Н. Колмакова	27.04.2021						
	Оформить кейс по тогам завершения проекта по улучшению	Н.Н. Колмакова	30.04.2021						

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

задача выполняется в срок

задача выполняется с нарушением сроков

задача не выполняется

Спасибо за внимание

КГБУЗ «КМДКБ №1»
ул.Ленина,149
234-40-20
e-mail: priem@kdkb1.ru