«Бережливая поликлиника»
МБУЗ «ЦРБ» Дубовского района

В 2019 году ЛПУ нашего района было включено в пилотный проект «Бережливая поликлиника».

С помощью этого проекта мы планировали повысить эффективность работы поликлиники, улучшить качество и доступность предоставляемой медицинской помощи, сделать приём пациента максимально комфортным и быстрым, повысить удовлетворенность населения оказываемой медицинской помощи. Главное – повысить доступность и качество медицинской помощи детскому населению за счет оптимизации процессов и устранение потерь, а также создание атмосферы комфорта для пациентов и персонала.

Сотрудники нашего ЛПУ прошли обучение бережливой системе производства на базе Филиала АО «Концерн Росэнергоатом» «Ростовская атомная станция» учебно-тренеровочном подразделении.

После обучения проведено рабочее совещание сотрудников МБУЗ «ЦРБ» Дубовского района с обсуждением целей и задач проекта, созданием рабочих групп.

Рабочей группой:

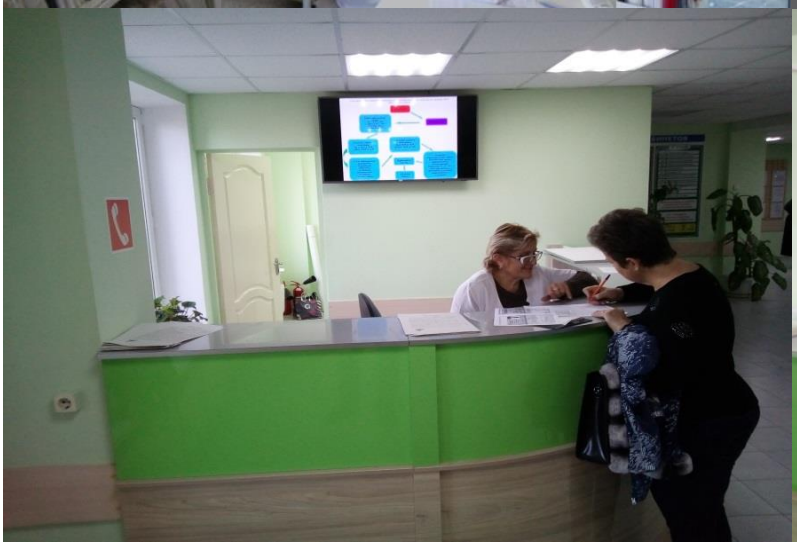
- проведен хронометраж движения пациентов, прорисованы маршруты движения пациентов, выявлены проблемы (очереди пациентов, перекрещивание потоков в том числе и детей, излишние хождение пациентов) и разработаны планы по решению выявленных проблем:

По результатам замеров мы выявили, что при обращении в поликлинику независимо от причины, человек находился в ее стенах 4 – 4,5 часа, и часто необходимы были 2 и 3 визит. В результате работы на сегоднешний день, время пребывания в поликлиники сократилось в 3 раза, за редким исключением необходим 2 визит.

- разработаны и напечатаны анкеты для пациентов с последующим анкетированием;
- разработаны текущие и целевые карты процесса;
- проводилось и проводится информационная работа среди населения о целях проекта;
- оформлен стенд «Лист проблем и предложений посетителей ЦРБ».

Для устранения проблем разработан план мероприятий:

1. реконструкция регистратур в открытые с созданием коллцентра;
2. выделить кабинеты для неотложной помощи детям и детской функциональной диагностики (УЗИ, ЭКГ), кабинет для забора крови у детей;
3. определены зоны для комфортного пребывания взрослых и детей;
4. комната матери и ребенка;
5. а так же гардеробной и помещения для картохранилища.



С 01 апреля 2019г. изменен график работы клинической лаборатории.
Приобретенные современные лабораторные расходные материалы, позволили высвободить одного клинического лаборанта и организовать забор крови у детей в детской консультации. Правильно организованная работа КДЛ, позволило сократить очередь с 20 человек до 5 человек, а время ожидания с 2 часов до 15 минут. И появилась возможность клинические анализы разрабатывать каждые 2 часа.
С мая 2019г. внедрены маршрутные листы - это позволило разделить потоки:
больные общего профиля, больные, нуждающиеся в неотложной помощи, пациенты, которым проводятся профилактические мероприятия.
Оказание экстренной помощи пациентам осуществляется в кабинете неотложной помощи.
А так как детская консультация входит в состав поликлиники, то выделены дни здорового ребенка. В эти дни, дети в первую очередь принимаются узкими специалистами, а взрослые записываются на более позднее время.
Открыт кабинет «неотложной помощи детям» в детской консультации с отдельным входом. В штат принят молодой специалист.
Для удобства пациентов изменен график работы поликлиники, специалисты поликлиники работают по принципу «скользящий график».
Организована хорошо читаемая цветовая система навигация в поликлиники. На ресепшенах расположены мониторы с графиком работы врачей меняющимися информационными слайдами. В холле организована зона комфорта и игровая комната.

Проведен частичный ремонт с реконструкцией в поликлиники.
На протяжении всего проекта мы анкетировали наших пациентов, по мнению которых, система работает, улучшение подтверждается.
На сегодняшний день цели проекта достигнуты, задачи выполнены.

До начала проекта.

После завершения.

До

После

10.12.2019 года состоялось торжественное завершение проекта «Бережливая поликлиника»