



## Министерство здравоохранения Рязанской области



**ГБУ РО «Городская детская поликлиника № 1»**

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

**(период реализации 02.08.2017-16.02.2018)**

**ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ «СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»**

**(период реализации 30.01.2018-31.12.2018)**

**Руководитель проекта: Якимушкина С.А.**



***«Бережливое производство» не решает кадровые или финансовые проблемы, а помогает найти внутренние резервы и оптимизировать рабочие процессы.***



## НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЕКТА НА УРОВНЕ РЕГИОНА

**Приказ Министерства здравоохранения Рязанской области от 13.04.2017г. № 565 «Об утверждении комплекса мероприятий по реализации Федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника»**

**Тактический план реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника» в Рязанской области;  
Дорожная карта реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника» в Рязанской области**

**Приказ Министерства здравоохранения Рязанской области от 31.01.2018 №162 «О включении медицинских организаций в приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2018 году»**

**Тактический план реализации Приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в Рязанской области;  
Дорожная карта реализации Приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в Рязанской области**



# НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЕКТА НА УРОВНЕ МО

**Приказ главного врача ГБУ РО «Городская поликлиника №1»  
«О реализации Федерального проекта «Бережливая поликлиника»  
в ГБУ РО «Городская детская поликлиника №1»**

**Тактический план реализации Федерального пилотного проекта  
«Бережливая поликлиника» в ГБУ РО «Городская детская  
поликлиника № 1»;  
Дорожная карта реализации Федерального проекта «Бережливая  
поликлиника»**

**Приказ главного врача ГБУ РО «Городская поликлиника №1»  
«О реализации приоритетного проекта «Создание новой модели  
медицинской организации, оказывающей первичную медико-  
санитарную помощь» в ГБУ РО «Городская детская поликлиника №1»**

**Тактический план реализации приоритетного проекта «Создание новой  
модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-  
санитарную помощь» в ГБУ РО «Городская детская поликлиника № 1»;  
Дорожная карта реализации приоритетного проекта «Создание новой  
модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-  
санитарную помощь»**





# ОБУЧЕНИЕ В РАМКАХ ПРОЕКТОВ

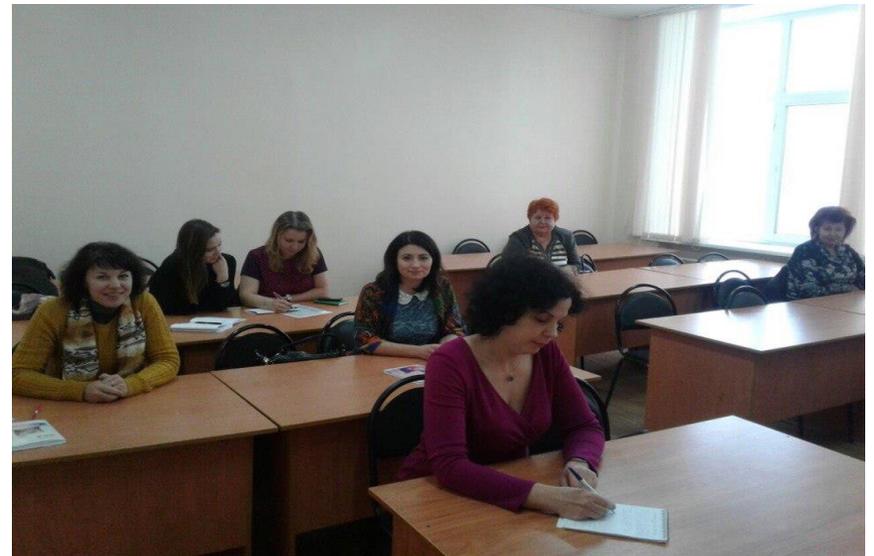
№	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение (в скобках – процент от числа сотрудников мед. организаций)
1	02.04.2017-04.04.2017	г. Ярославль	Главный врач	1 (100%)
2	14.05.2017-16.05.2017	ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени ак. И.П. Павлова Минздрава России	Руководители рабочих групп	7 (100%)
3	14.06.2017-16.06.2017	ПС ГК «Росатом»	Члены рабочих групп	8 (100%)
4	07.08.2017 – 19.08.2017	ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени ак. И.П. Павлова Минздрава России «Фабрика процесса»	Заведующие отделениями	2 (100%)
5	16.08.2017	Проектный офис МЗ РО	Заведующие отделениями Врачи-педиатры участковые	16 (100 %)
6	16.10.2017–21.10.2017	ФГОБУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени ак. И.П. Павлова Минздрава России	Заведующие отделениями Врачи-педиатры участковые	11 (100%)
7	Август-декабрь 2017	ГБУ РО «Городская детская поликлиника №1» (обучение на конференциях)	Персонал поликлиники	238 (84%)

45 сотрудников поликлиники (16%) получили базовое обучение принципам бережливого производства в РязГМУ, на семинарах «Росатом», в проектом офисе МЗ РО.

238 сотрудников поликлиники (84%) обучались принципам бережливого производства на конференциях в структурных подразделениях поликлиники.



# ОБУЧЕНИЕ В РАМКАХ ПРОЕКТА





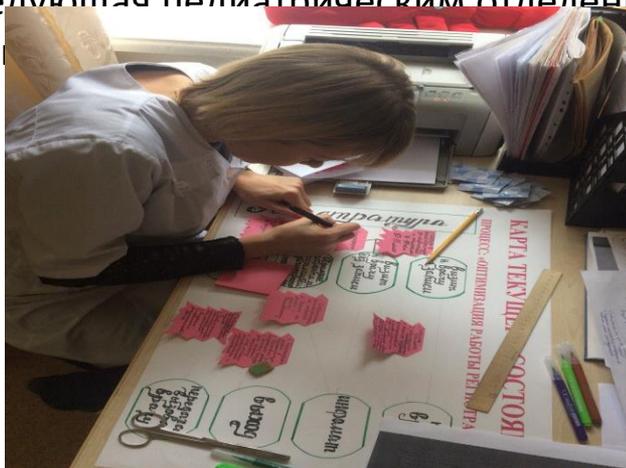
# РАБОЧИЕ ГРУППЫ ПРОЕКТОВ

## Руководитель рабочих групп:

- Якимушкина Светлана Александровна – главный врач

## Сотрудники рабочих групп:

- Галкина Елена Николаевна – заместитель главного врача по медицинск
- Облачнова Светлана Владимировна – главная медсестра
- Хубезова Ирина Евгеньевна - заведующая ООМП НОУ
- Нечушкина Ирина Алексеевна – заведующая лабораторией
- Маленкова Римма Викторовна – заведующая физиоотделением
- Савина Светлана Анатольевна – заведующая КДО
- Харламова Ирина Юрьевна – заведующая КДО
- Веркина Ирина Николаевна – заведующая педиатрическим отделением



В рабочие группы проектов были включены не только мед. работники структурных подразделений, в которых проводилась реализация проектов по улучшению, но и не медицинские работники (операторы, кадровики, экономисты, уборщицы) – сотрудники с активной жизненной позицией, заинтересованные в улучшениях.





# ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОВ

Направление проекта:  
«Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения (дети 14 лет)»

- Сокращение времени проведения профилактических осмотров

Направление проекта:  
«Оптимизация работы регистратуры»

- Уменьшение очереди в регистратуру
- Уменьшение времени на обслуживание пациента, обратившегося в регистратуру
- Уменьшение времени дозвона на телефоны регистратуры



# ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОВ

**Направление проекта:  
«Совершенствование организации  
медицинской помощи  
на основе внедрения информационных  
технологий»**

- Переход с бумажного на электронный документооборот.
- Уменьшение времени на заполнение медицинской документации.
- Увеличение времени на непосредственный контакт с пациентом
- Оптимизация рабочего пространства.
- Улучшение схемы взаимодействия между филиалами.

**Направление проекта:  
«Оптимизация работы  
оборудования»**

- Своевременное выявление неполадок в медицинском оборудовании обеспечит
- быстрое устранение
  - избежание более дорогостоящих поломок
  - избежание более длительного простоя оборудования.



# ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОВ

**Направление проекта:  
«Оптимизация работы кабинета врача-педиатра участкового»**

- Уменьшение очереди у кабинета
- Уменьшение времени ожидания в очереди
- Увеличение времени на непосредственный контакт с пациентом

**Направление проекта:  
«Оптимизация проведения медицинских осмотров неорганизованного детства (дети до 1 года)»**

- Сокращение времени проведения профилактических осмотров



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения

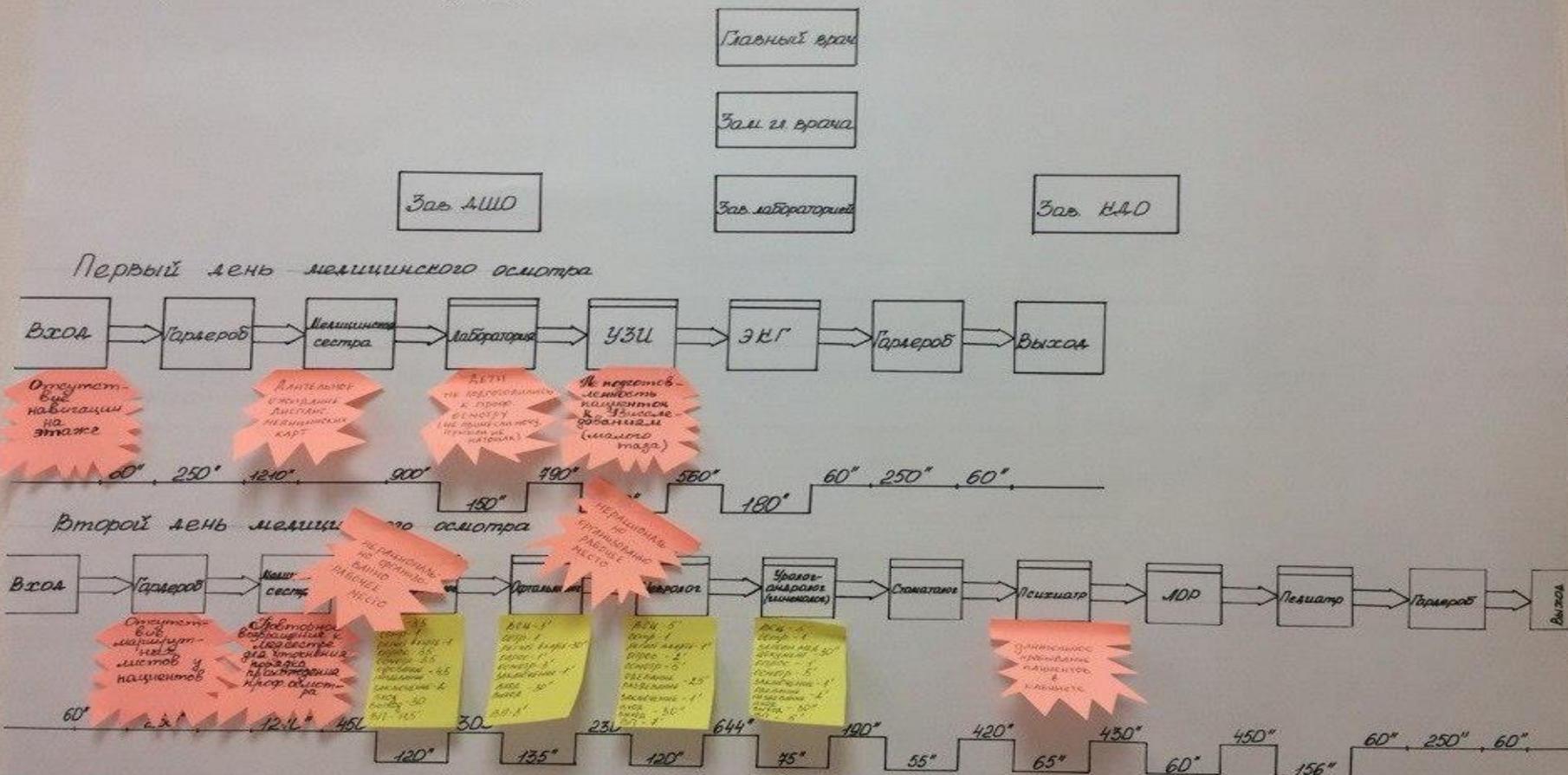
**ЦЕЛЬ:**

- Сокращение времени проведения профилактических осмотров



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ

Карта исходного результата процесса проведения медицинских осмотров

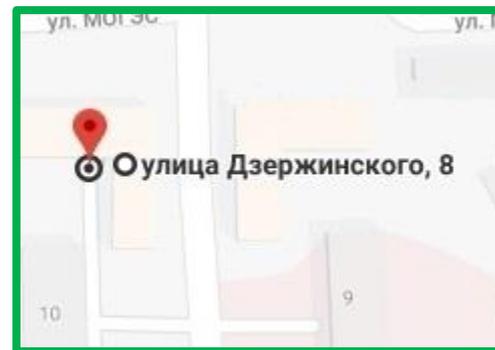
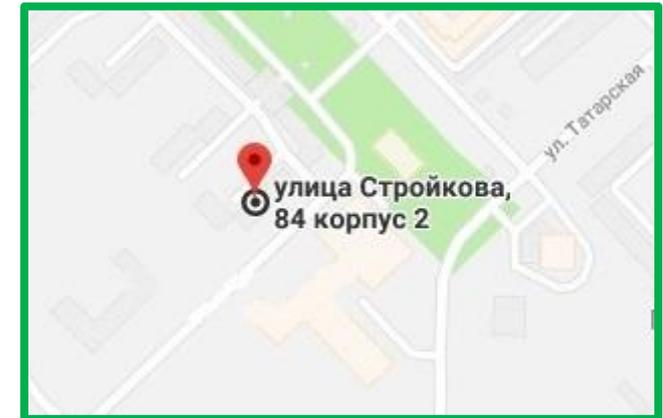
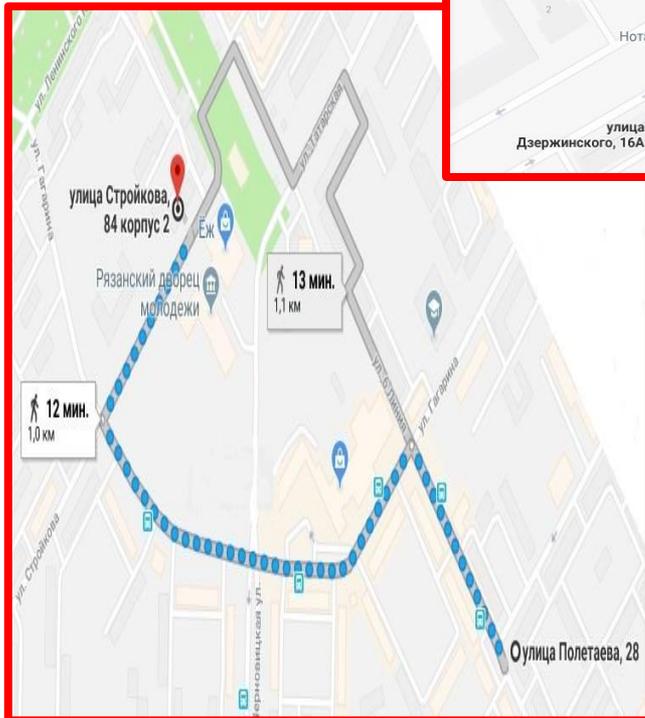
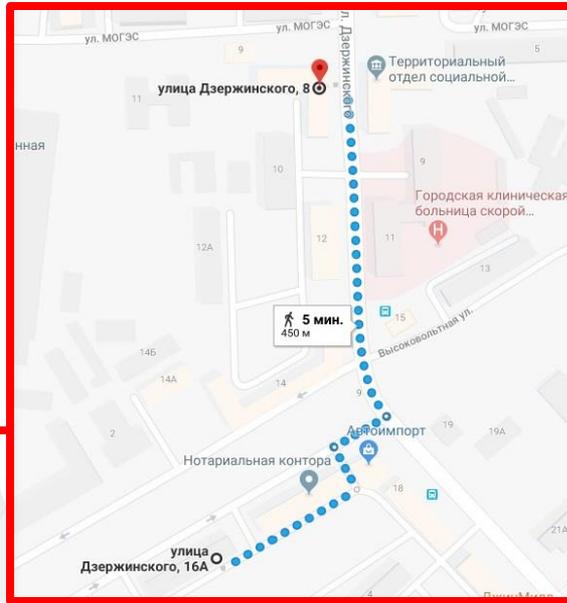


Студентами ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени ак. И.П. Павлова Минздрава России проведен хронометраж рабочего процесса, на основании результатов которого создана карта исходного состояния, на которой выявлены проблемные моменты процесса («ежи»), разработаны мероприятия по их устранению.



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения **БЫЛО/СТАЛО**

**Потеря времени из-за необходимости проведения профилактического осмотра в разных филиалах поликлиники удаленных друг от друга (2 дня, 2 явки в МО)**

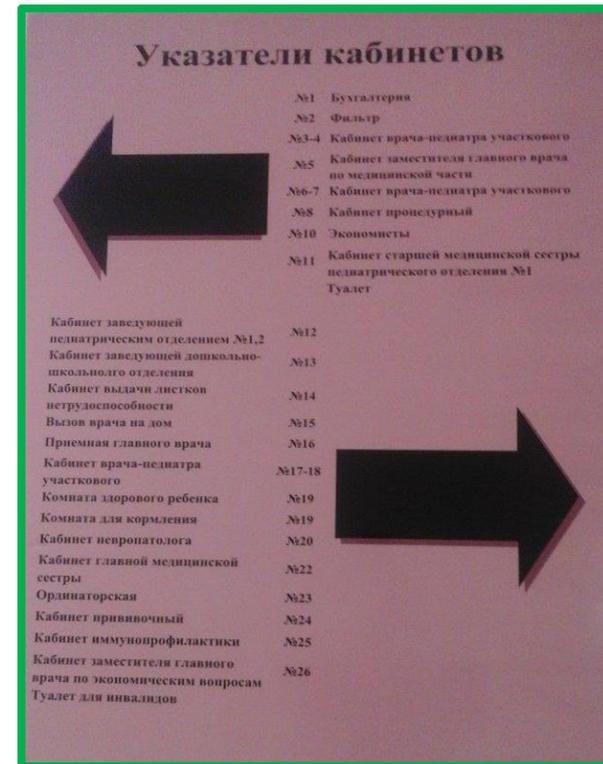


**Проведение профилактического осмотра в полном объеме (необходимые специалисты, лабораторные и диагностические исследования) в одном филиале (1 явка)**



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения **БЫЛО/СТАЛО**

**Потеря времени из-за поиска необходимого кабинета в связи с несовершенной навигации**

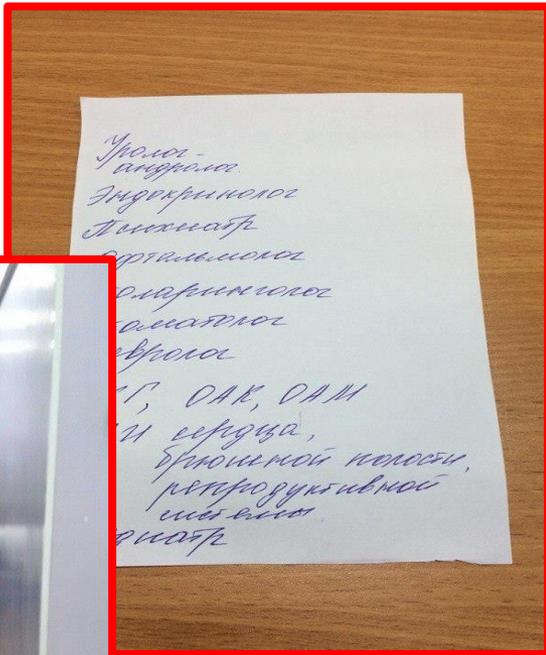


**Установка указателей с номером и наименованием кабинета**



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения **БЫЛО/СТАЛО**

**Единый поток пациентов.  
Отсутствие системы маршрутизации  
пациентов**



МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ  
МЕДИЦИНСКОГО ОСМОТРА  
ДЛЯ 14-ЛЕТНИХ ДЕТЕЙ

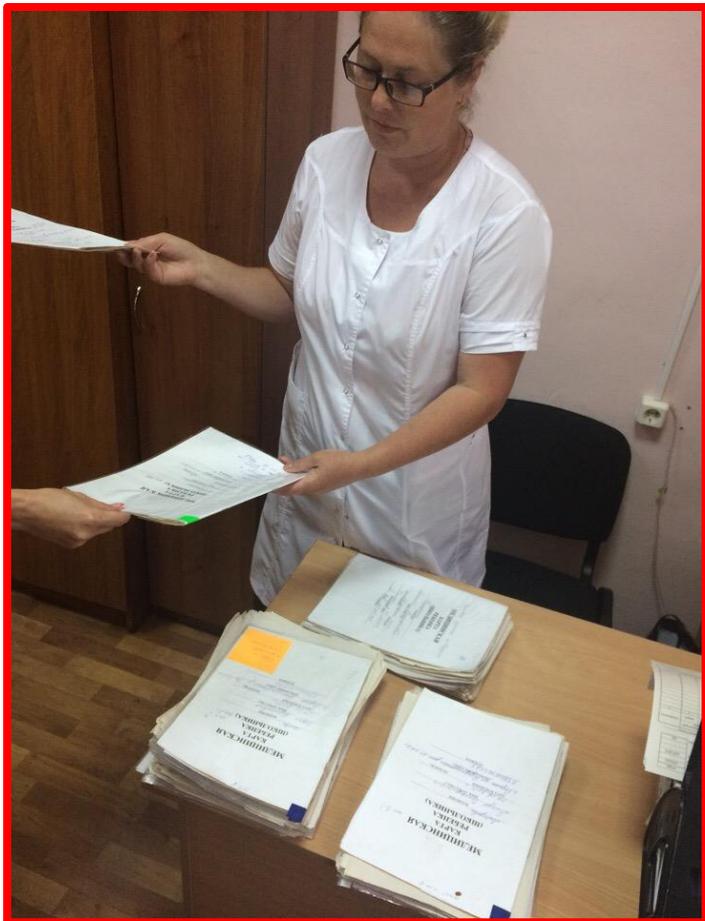
Порядковый номер	Время	Номер кабинета	Специалисты
1	8 <sup>00</sup>	28	Уролог-андролог
2	8 <sup>10</sup>	38	ЭКГ
3	8 <sup>15</sup>	лаборатория	ОАК, ОАМ
4	8 <sup>21</sup>	32	УЗИ сердца, внутренних органов, репродуктивной системы
5	8 <sup>35</sup>	36	Эндокринолог
6	8 <sup>38</sup>	30	Психиатр
7	9 <sup>05</sup>	40	Офтальмолог
8	9 <sup>20</sup>	42	Оториноларинголог
9	9 <sup>26</sup>	39	Стоматолог
10	9 <sup>40</sup>	43	Невролог
11			Педиатр

**Разъединение потоков пациентов  
путем индивидуальных маршрутных  
листов каждому пациенту**



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения **БЫЛО/СТАЛО**

**Длительный поиск медицинской сестрой школы медицинской документации (карта профосмотра, форма 026/у)**



**Предварительная подготовка медицинской сестрой школы медицинской документации и ее доставка в кабинеты врачей, в соответствии с маршрутными листами.**

**Дети, минуя медицинскую сестру, обращаются напрямую в кабинеты врачей, в соответствии с маршрутными листами**



# Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

Карта целевого состояния процесса проведения медицинских осмотров

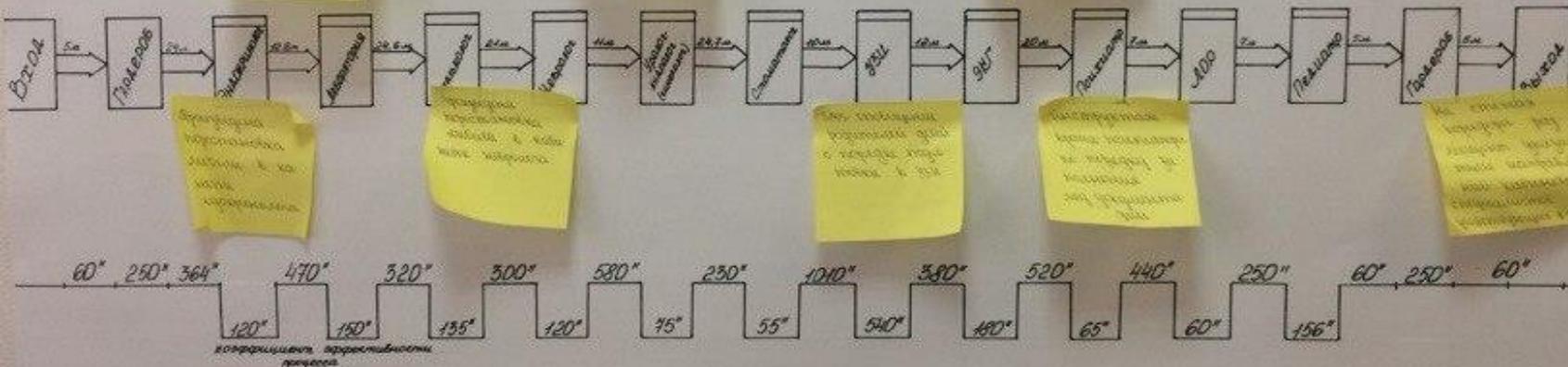
Главный врач

Зав. гл. врач

Зав. АШО

Зав. лабораторией

Зав. КДД



Итого: Было 15,3% Стало 25% Улучшение в 1,5 раза

$$K = \frac{1534}{1534 + 571} \cdot 100\% = \frac{1656}{1656 + 5544} \cdot 100\% = 23\%$$



## Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения ИТОГИ

- Проведение профилактического осмотра в полном объеме (необходимые специалисты, лабораторные и диагностические исследования) в одном филиале (1 явка).
- Оптимизирована логистика движения пациентов:
  - Оформлен стенд навигации с указанием нумерации и специальности врача, ведущего прием.
  - Разработаны индивидуальные маршрутные листы прохождения проф. осмотров.
- Предварительная подготовка карт и доставка в кабинеты врачей в соответствии с маршрутным листом медсестрой.
- Размещена информация на сайте поликлиники о графике проведения проф. осмотров и правилах подготовки детей к сдаче анализов.
- Доукомплектованы рабочие места кабинета УЗИ и лаборатории дополнительными специалистами.
- Привлечение к проведению проф. осмотров врачей, имеющих сертификаты по нескольким специальностям (врач-хирург и врач детский уролог-андролог, врач-хирург и врач—травматолог-ортопед). Планируется обучение данных врачей-специалистов третьей специальности.
- Разработан электронный шаблон карты проф. осмотра несовершеннолетнего для внесения результатов медицинского осмотра в электронную медицинскую карту пациента с целью улучшения преемственности между подразделениями поликлиники, уменьшения бумажного документооборота.



## Оптимизация проведения профилактических осмотров организованного детского населения

### РЕЗУЛЬТАТ:

Уменьшение времени прохождения проф. осмотра 14-летними детьми (8 врачей, ЭКГ, 4 УЗИ, ОАК, ОАМ, кровь на сахар):

- уменьшено количество явок в поликлинику с 2 до 1;
- сокращено время прохождения проф. осмотра в 1,5 раза.





# Оптимизация работы регистратуры

## ЦЕЛИ:

- Уменьшение очереди в регистратуру
- Уменьшение времени на обслуживание пациента, обратившегося в регистратуру
- Уменьшение времени дозвона на телефоны регистратуры

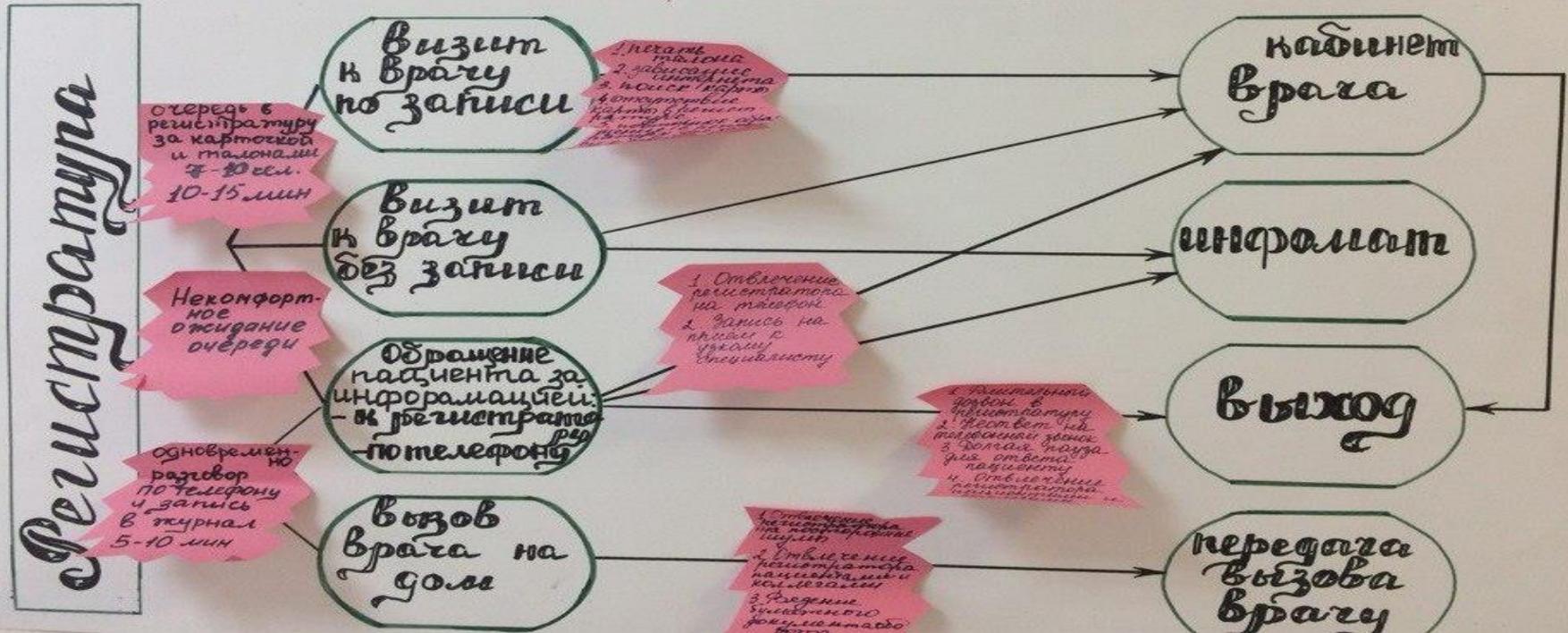


# Оптимизация работы регистратуры

## Карта исходного состояния

### КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

#### ПРОЦЕСС: «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»



Студентами ФГБОУ ВО «Рязанский государственный медицинский университет имени ак. И.П. Павлова Минздрава России проведен хронометраж рабочего процесса, на основании результатов которого создана карта исходного состояния, на которой выявлены проблемные моменты процесса («ежи»), разработаны мероприятия по их устранению.



# Оптимизация работы регистратуры **БЫЛО/СТАЛО**

**Объединение потоков пациентов, обращающихся в регистратуру**

**Телефон вызова врача на дом и стол справок**

**Стол справок**

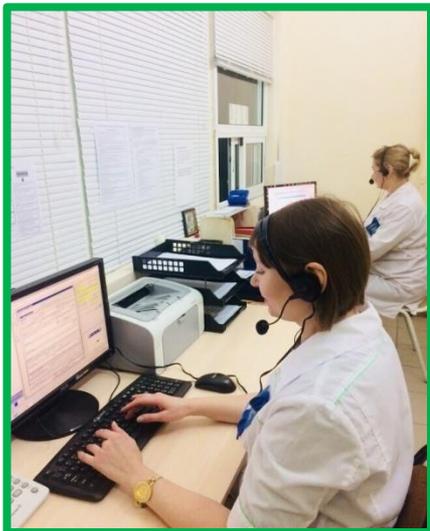


**Инфомат**

**Call-центр**

**Разделение потоков пациентов**

**Инфомат**



**Стол справок**





# Оптимизация работы регистратуры БЫЛО/СТАЛО

Большие очереди в регистратуру и длительное время обслуживания одного пациента



Обеспечена заблаговременная подготовка медицинской документации (форма 112/у, ТАПов) пациентов, предварительно записанных на прием, и доставка их в кабинеты врачей (предварительно записанные пациенты, минуя регистратуру, обращаются к врачам, ведущим амбулаторный прием).  
(~750 предварительно записанных детей ежедневно)



# Оптимизация работы регистратуры **БЫЛО/СТАЛО**

**Длительное время ожидания в очереди**



**Внедрение электронной очереди: сокращение времени ожидания в очереди, организованный порядок обслуживания пациентов, комфортная зона ожидания**

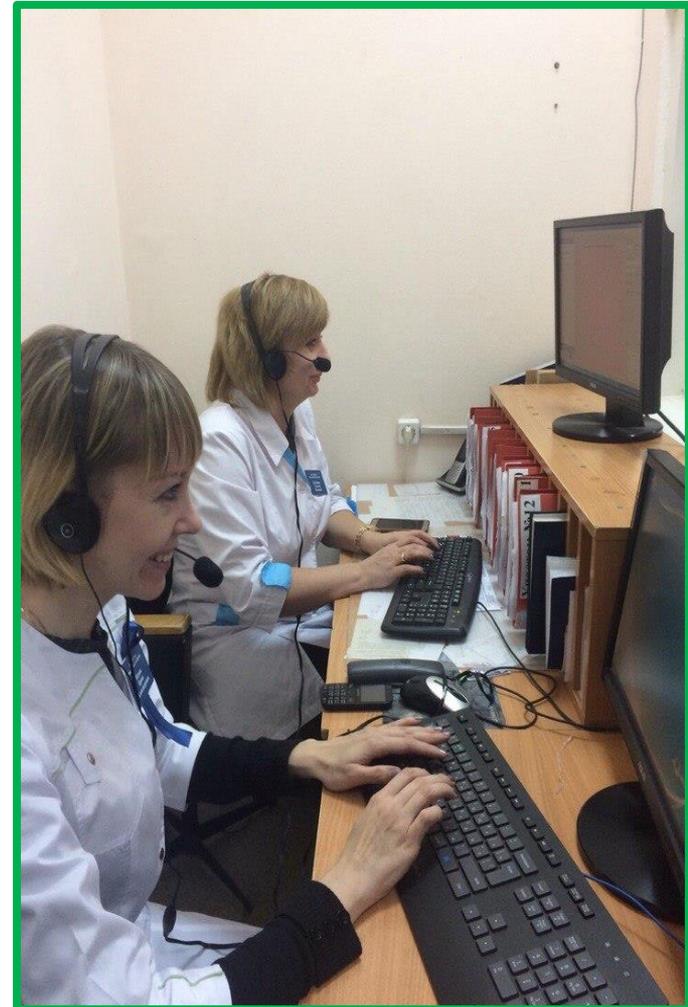


# Оптимизация работы регистратуры **БЫЛО/СТАЛО**

**Длительное время дозвона по телефонам регистратуры.  
Длительный прием вызова врача на дом  
из-за отвлекающих факторов в регистратуре  
и введения данных пациента вручную**

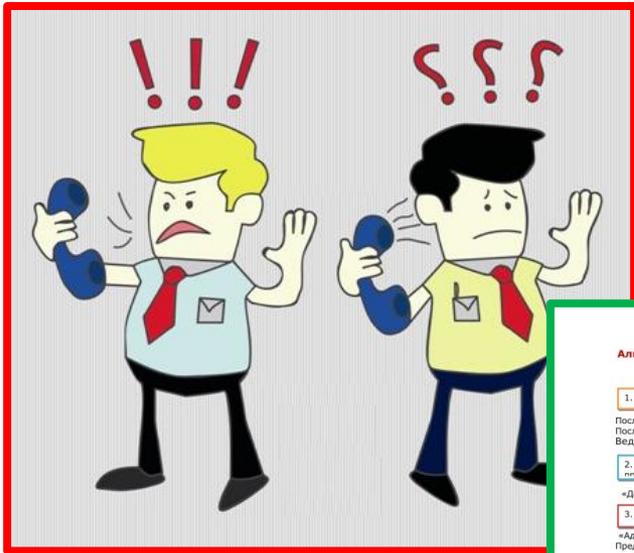


**Организация call-центра**





# Оптимизация работы регистратуры БЫЛО/СТАЛО



**Длительное время  
общения с пациентом из-  
за отсутствия алгоритма  
действий регистраторов  
при непосредственном  
общении с пациентами и  
общении по телефону**

**Алгоритм общения сотрудника Call центра с пациентом (входящий звонок)**

- 1. Снимите трубку**  
После первого звонка  
После второго звонка  
Ведите беседу
- 2. Приветствие**  
«Доброе утро/добрый день»
- 3. Представление**  
«Администратор Поликлиники»
- 4. Проверка информации**  
«Как в могу к Вам попасть?»  
«Как вас зовут?»
- 5. Задайте вопросы**  
«Чем могу вам помочь?»  
«Меня зовут...»  
«Я вас внимательно слушаю»
- 6. Внимательно слушайте**  
перебиваете  
посторонние вопросы  
«Простите, я не слышу»  
«Не могли бы вы повторить?»  
«Я правильно понимаю?»
- 7. Решение проблемы**  
«Да, конечно»  
«Сейчас постараюсь решить»

«Иных клиентов», могу вас записать на приём. У нас есть время на завтра в...  
Вам когда удобно? (если человек записался, то обязательно берёт у него телефон)

**8. Завершение разговора**  
Завершая разговор с пациентом, ответьте на следующие вопросы:  
«Спасибо за обращение»  
«До свидания»  
«Будьте здоровы»

PS: «Я прошу прощения»  
информацию (общая, позитивная)

**Рекомендации:**

- Я рад, что вы обратились к нам
- Без проблем
- Вот что мы можем сделать
- Не упусти
- Я прошу прощения
- Благодаря
- Остались ли у вас вопросы
- Прощайте

**Примеры фраз:**

- Я очень рада, что вы обратились к нам
- Мне очень приятно с вами общаться
- Вполне
- Мне нечего добавить
- Меня не беспокоит
- Я рада, что вы обратились к нам
- Я согласен
- Мне очень приятно с вами общаться

**Примеры фраз:**

- Жаль, что я не могу вам помочь
- Именно
- Это очень важно

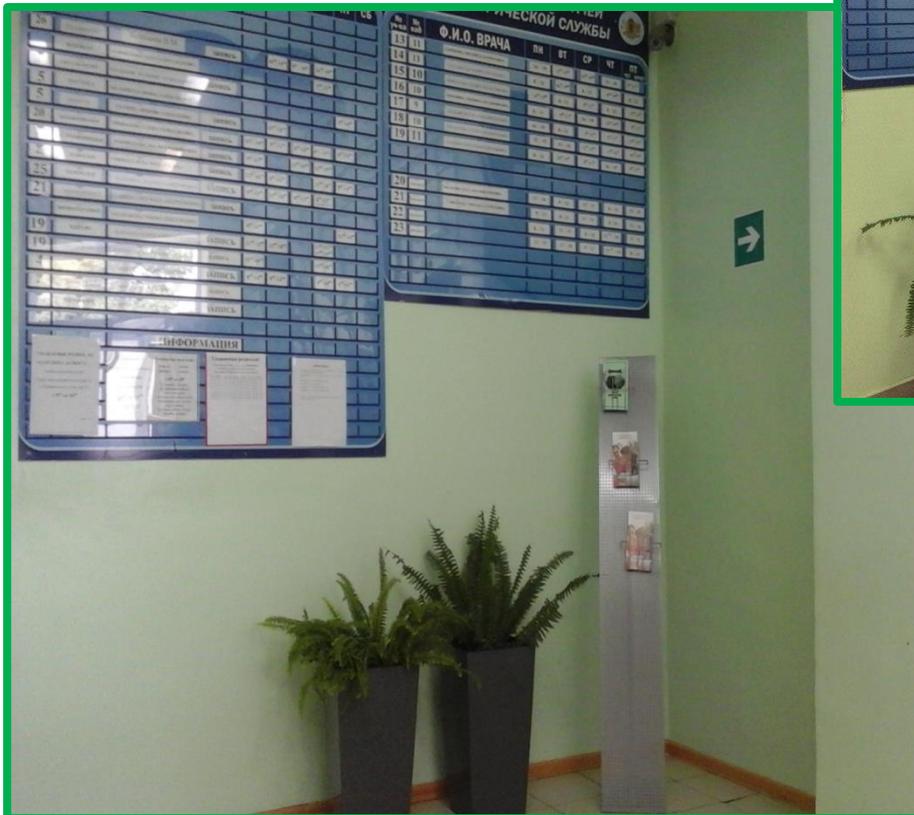
**Внедрение алгоритмов действий регистраторов при непосредственном общении с пациентами и общении по телефону**





# Оптимизация работы регистратуры КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ

Единый стиль регистратур  
во всех филиалах  
поликлиники

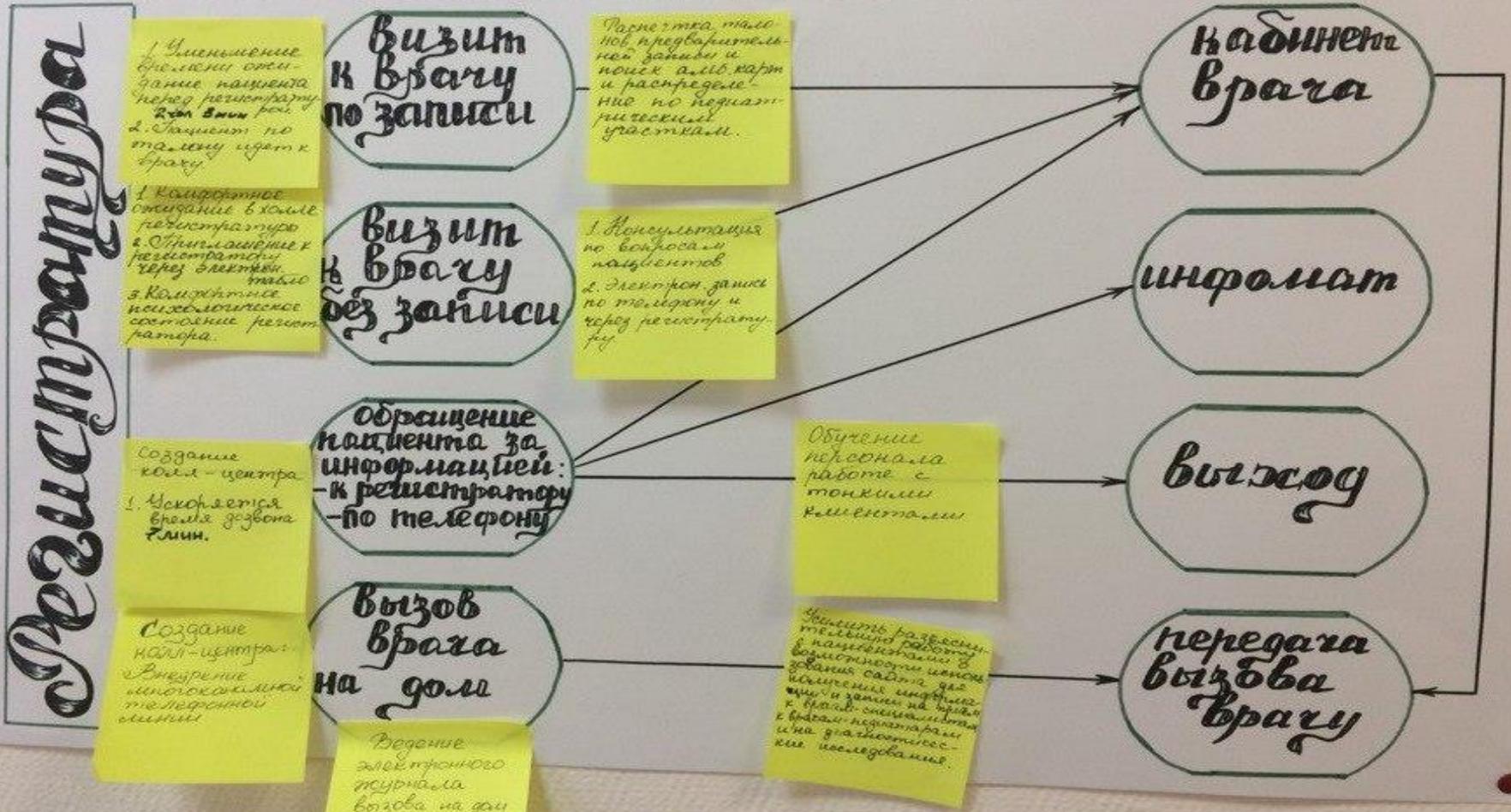




# Оптимизация работы регистратуры Карта целевого состояния

## КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

### ПРОЦЕСС: «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»





# Оптимизация работы регистратуры ИТОГИ

## 1) Уменьшение очереди в регистратуру за счет:

- разделения потоков пациентов обращающихся в регистратуру
- уменьшения количества лиц, обращающихся за информацией в регистратуру, в связи с возможностью получения информации иными способами:
  - на информационных стендах
  - официальном сайте поликлиники
  - через терминал самозаписи
- предоставление информации о графике работы всех служб медицинской организации и предварительная запись на прием и диагностические исследования осуществляется с автоматизированного рабочего места лечащего врача.
- установлены стенды навигации с указанием нумерации и специализации врачей, ведущих прием.



# Оптимизация работы регистратуры ИТОГИ

## 2) Создание Call-центра для уменьшения времени «дозвона» в регистратуру МО:

- Выделено отдельное помещение для формирования Call-центра.
- С целью увеличения телефонных линий, принимающих входящие звонки от пациентов, звонящих в регистратуру, заключен договор с «Ростелеком» для реализации механизма переадресации входящих звонков на другие телефонные линии.
- Внедрено ведение электронного журнала вызова врача на дом.
- Для уменьшения нагрузки на телефонные линии был рассмотрен вариант записи вызова на дом через интернет, но из-за большого количества необоснованных вызовов было принято решение не внедрять данную услугу.



## Оптимизация работы регистратуры ИТОГИ

### 3) Уменьшение времени на обслуживание одного пациента, обратившегося в регистратуру:

- Обеспечена заблаговременная подготовка медицинской документации (форма 112/у, ТАПов) пациентов, предварительно записанных на прием, и доставка их в кабинеты врачей (предварительно записанные пациенты, минуя регистратуру, обращаются к врачам, ведущим амбулаторный прием).
- Оборудование в регистратуре дополнительного 2-го компьютерного рабочего места медрегистратора.
- Установлен программно-аппаратный комплекс «Электронная очередь».
- Удаление из зоны регистратуры телефонных аппаратов стола справок и вызова врача на дом.



# Оптимизация работы регистратуры ИТОГИ

## 4) Проведены мероприятия по созданию корпоративной культуры регистраторов:

- Проведено обучение медрегистраторов в рамках проекта «Бережливая поликлиника» на базе РязГМУ
- Создан и внедрен алгоритм поведения медицинского регистратора при общении с пациентами.
- Введена унифицированная форма одежды медрегистраторов (белый халат, синий платок, синий бейдж).
- Создан единый стиль регистратур во всех филиалах поликлиники.



# Оптимизация работы регистратуры

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Уменьшение очереди в регистратуру с **10 до 3 человек (в 3,3 раза)**.
- Уменьшение времени на обслуживание пациента, обратившегося в регистратуру с **8 до 3 минут (в 2,7 раз)**.
- Уменьшение времени дозвона в регистратуру с **13 до 3 минут (в 4,3 раз)**.





# Совершенствование организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий

## ЦЕЛИ:

- Переход с бумажного на электронный документооборот.
- Уменьшение времени на заполнение медицинской документации.
- Увеличение времени на непосредственный контакт с пациентом
- Оптимизация рабочего пространства.
- Улучшение схемы взаимодействия между филиалами.

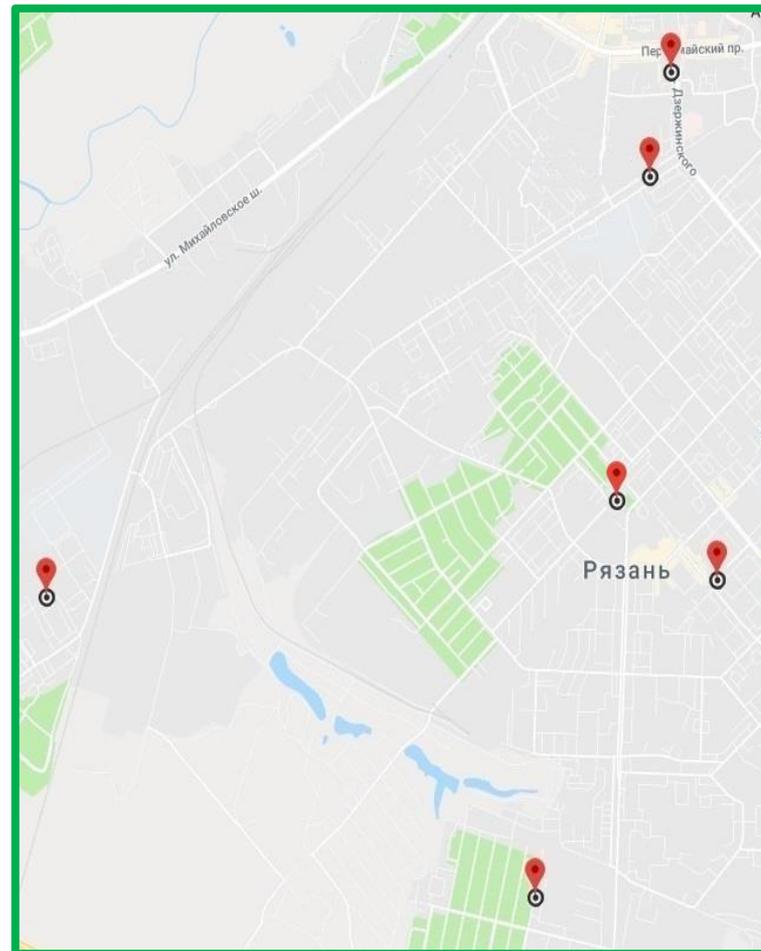
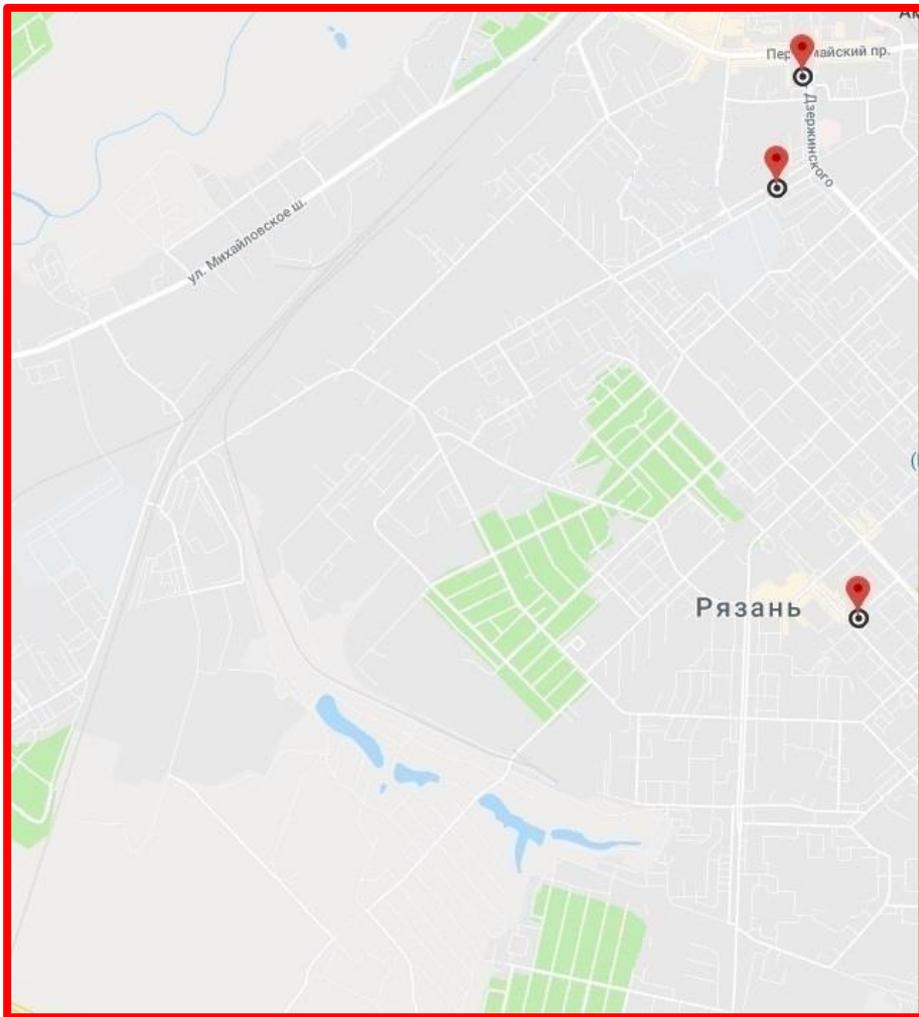




# Совершенствование организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий

Подключение к ТМ:МИС только центральных  
регистратур поликлиники

**БЫЛО/СТАЛО**



Все филиалы поликлиники  
подключены к ТМ:МИС



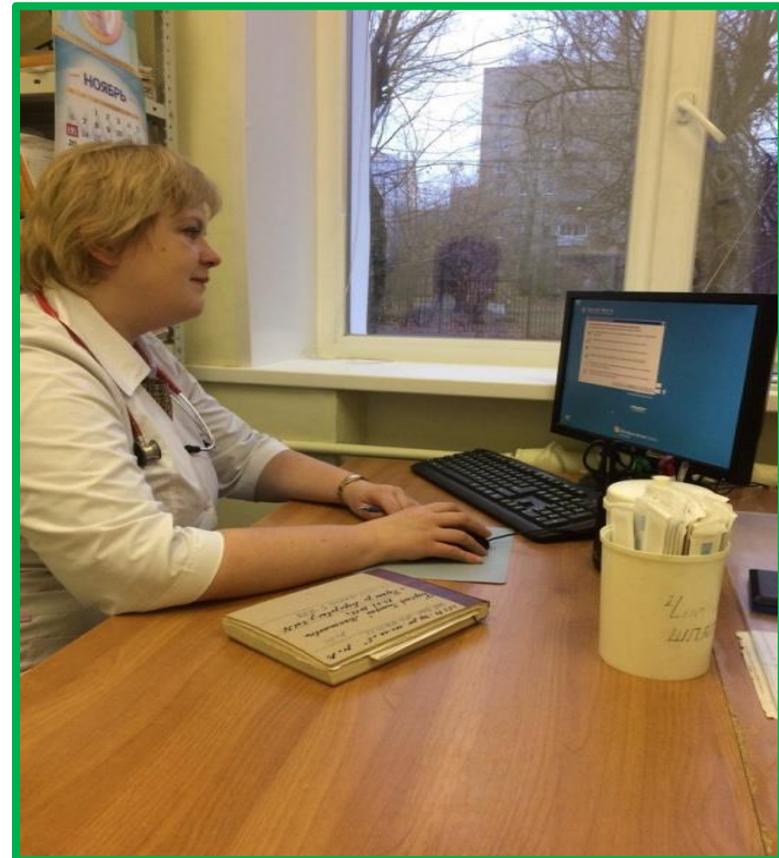
# Совершенствование организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий

**Большие затраты времени на  
заполнение бумажной документации**



## **БЫЛО/СТАЛО**

- Оснащение всех кабинетов врачей, ведущих прием, АРМ
- Разработка и внедрение шаблонов для ЭМКАБ
- Переход на электронный документооборот







## Совершенствование организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий

### ИТОГИ

- **Оснащено 100% рабочих мест** – количество АРМ увеличилось с 27 до 39 в 1,4 раза.
- **151 сотрудник** – 100% медицинских работников обучены работе в ТМ:МИС.
- Разработано **55 шаблонов по разным специальностям**.
- **Закрытие талонов амбулаторного пациента медицинскими работниками – 100%**, что привело к освобождению 3 ставок операторов и позволило перераспределить их функциональные обязанности.
- Обеспечено **формирование реестров счетов** в страховые медицинские организации и ТФОМС с **электронной медицинской карты амбулаторного пациента**.
- **5 VipNet-клиентов установлено** на филиалах, что обеспечило включение филиалов в единую информационную систему ТМ:МИС.
- В зонах регистратур размещены камеры видеонаблюдения, подключенные к системе «Безопасный регион», для обеспечения контроля качества оказания медицинской помощи и безопасности.



## Совершенствование организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий

### РЕЗУЛЬТАТ:

- Обеспечение взаимодействия и преемственности между филиалами учреждения с многофилиальной системой.
- Уменьшение бумажного документооборота – освобождение рабочего пространства, увеличение времени на непосредственное общение с пациентом.



# Оптимизация работы оборудования

## ЦЕЛИ:

Своевременное выявление неполадок в медицинском оборудовании обеспечит

- быстрое устранение
- избежание более дорогостоящих поломок
- избежание более длительного простоя оборудования.



# Оптимизация работы оборудования

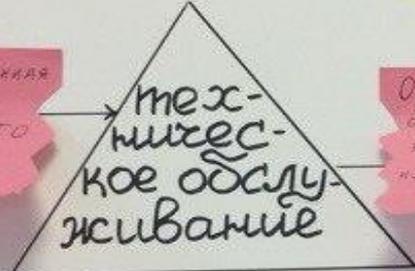
## Карта исходного состояния

# КАРТА ИСХОДНОГО СОСТОЯНИЯ ТРМ

Процесс: Оптимизация работы оборудования

генерально-технический аппарат

Несвоевременная связь техника ТО



Отсутствие оперативного реагирования неисправности

Отсутствие плана-графика по ТО оборудования

коэффициент использования оборудования

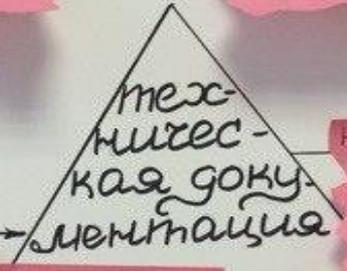
65%

генерально-технический аппарат

Отсутствие чек-листа ежемесячных регламентных работ

Отсутствие графика ежедневных проверок для допуска к работе ка оборудования

Недостаточный контроль за выполнением технических инструкций



Несвоевременная инструкция по порядку работы персонала ка оборудования

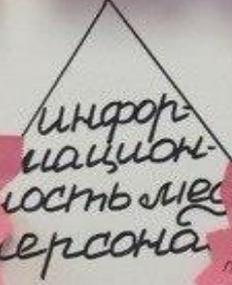
62%

Неидентифицированная форма журнала ТО

аппарат для проведения плановых мероприятий

Отсутствие алгоритма действий при минимальных нарушениях в работе оборудования

Отсутствие четких действий персонала в аварийных ситуациях при работе оборудования



Недостаточная четкость знаков порядка работы на оборудовании

Отсутствие четкого понимания персоналом в случае возникновения аварийной ситуации

Недостаточность знаний персонала оптимальных нарушенных в работе оборудования

61%



# Оптимизация работы оборудования

## БЫЛО/СТАЛО

Размещение технической документации на все оборудование структурного подразделения в сводной папке



Размещение технической документации на каждую единицу оборудования в зоне размещения аппарата







# Оптимизация работы оборудования

## Разработаны и внедрены алгоритмы: работы на оборудовании, выявления минимальных признаков нарушения деятельности оборудования, действий сотрудников при выявлении неисправности

### Алгоритм выявления минимальных признаков нарушения деятельности аппарата магнитотерапии «BTL-4000»

1. Перегрев.
2. По
3. На
4. Не
5. Не

### Алгоритм действий персонала при неисправности оборудования

1. Отключить оборудование:
  - После окончания работы нажать на передней поверхности аппарата и удерживать кнопку on/off, экран главного табло погаснет.
  - На задней поверхности аппарата нажать на кнопку отключения/подключения к сети, аппарат выключен.
  - После окончания работы физиотерапевтического кабинета элект

### Алгоритм работы на аппарате магнитотерапии «BTL-4000»

2. Незам
  - о под
  - технич
  3. Неза
  - ответ
  - завед
  4. Прок
  - для ус
  5. На вр
  - по воз
  - магнит
1. Перед началом работы на медицинском оборудовании проверить показания термометра в помещении.
  2. В начале рабочей смены включить рубильник для подключения электрической сети к аппарату.
  3. Проверить аппарат и провода на предмет наличия внешних повреждений.
  4. На задней поверхности аппарата включить кнопку отключения/подключения к сети.
  5. На передней поверхности аппарата - нажать на кнопку on/off и удерживать ее до появления на экране песочных часов, затем на экране появится главная панель.
  6. На задней поверхности аппарата в гнезда вставить штекеры от рабочих индукторов, при этом на экране высвечиваются окошки с подключенными индукторами.
  7. Укладываем пациента на кушетку.
  8. Выбираем нужный индуктор для отпуски процедуры пациенту, накладываем его и нажимаем на соответствующее окошко на главном табло, окошко рабочего индуктора загорается желтым светом.
  9. Выбираем нужную программу, нажав на кнопку – diag/prog.
  10. На табло загорается перечень нозологий, при помощи нажатия на соответствующую строчку выбираем нужный диагноз.
  11. При необходимости меняем на световом табло интенсивность и время проведения процедуры для каждого пациента согласно параметров, указанных в процедурной карточке.
  12. Нажимаем кнопку start, начинается проведение процедуры.
  13. После окончания процедуры раздается звуковой сигнал, и аппарат автоматически отключается.
  14. После каждой процедуры, длящейся 20 мин. делать 10 мин. перерыв.

### Алгоритм работы на гематологическом анализаторе Drew-3

1. Проведение визуального контроля технического состояния:
  - Проверка заземления
  - Проверка целостности кабеля
  - Внешний осмотр аппарата
  - Проверка качества механических соединений
  - Проверка уровня каждого реагента
  - Проверка контейнера для отходов (должен быть пуст)

### Алгоритм выявления минимальных признаков нарушения деятельности оборудования

Действие	Реакция в соответствии с Руководством пользователя
Отсутствие результата по лейкоцитам	Проверить провода, подключающие к счетным камерам. Проверить уровень лигирующего раствора. Выполнить цикл «Промывка».
Отсутствие результата по эритроцитам	Проверить провода, подключающие к измерительным камерам. Выполнить цикл «Промывка».

### Алгоритм работы на гематологическом анализаторе Drew-3

1. Проведение визуального контроля технического состояния:
  - Проверка заземления
  - Проверка целостности кабеля
  - Внешний осмотр аппарата
  - Проверка качества механических соединений
  - Проверка уровня каждого реагента
  - Проверка контейнера для отходов (должен быть пуст)
2. Включение аппарата:
  - Включение в розетку
  - Включение кнопки источника бесперебойного питания
  - Включение кнопки на панели анализатора
3. Проведение проверки исправности оборудования:
  - Проведение измерения фона для проверки системы и состояния реагентов. Результаты не должны превышать следующие величины:  
WBC: 0,5  
RBC: 0,1  
HGB: 0,5  
PLT: 10
  - Если результаты выходят за эти пределы, запуск повторить.
  - Проведение контроля качества с помощью гематологического контроля CBC-3D.
4. Подготовка к выполнению анализа:
  - Перед началом выполнения анализа образцы тщательно перемешать, не встряхивая.
  - Для получения достоверного результата проводить исследование не раньше 30 минут и не позднее 3-х часов

### Алгоритм выявления минимальных признаков нарушения деятельности рентгенологического аппарата

1. Перегрев.
2. Появление дополнительных шумов, треска.
3. Нарушение целостности сетевых шнуров, кабелей, соединительных проводников, приборных вилок, питающих магистралей.
4. Нарушения состояния узлов заземления
5. Появления механического затруднения в работе, ходе движущихся

### Алгоритм работы на комплексе рентгеновском диагностическом стационарном КРД-СМ 50/125-1

1. Проведение визуального контроля технического состояния
  - Проверка заземления;
  - Проверка целостности высоковольтного кабеля;
  - Внешний осмотр аппарата;
  - Проверка подключения кабеля системного блока;
  - Проверка качества механических соединений.

2. Включ
- Вк
- Вк
- Кн

3. Прове
- Пр
- опуск
- деки с
- Пр
- Пр
- частей
- Вы

### Алгоритм действий персонала при неисправности оборудования

В случае возникновения неисправностей:

1. Обесточить аппарат (вырвать рубильник).
2. Немедленно подать заявку технику с отметкой в техническом журнале.
3. Немедленно доложить администрации
4. Проконтролировать своевременность явки техника для устранения технической неполадки оборудования.

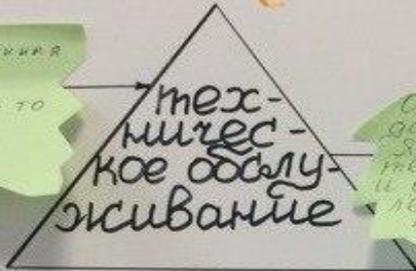


# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ТРМ

Процесс: Оптимизация работы оборудования

техническое обслуживание

Своевременная  
явка  
техника ТО



Определена  
дата  
явки  
техника  
и сервисных  
лен  
контроль

Разработана  
диагностическая  
карта  
по ТО  
оборудования

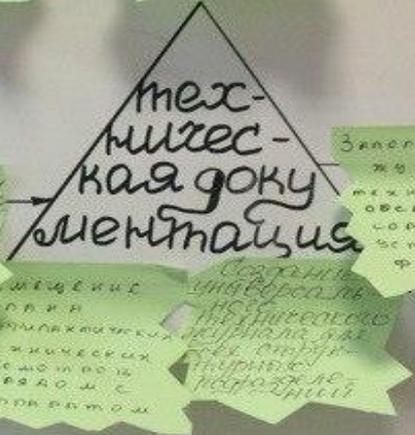
коэффициент  
использования  
оборудования  
78%

технический анализатор

Определён  
персонал  
для  
технического  
анализа

Разработана  
тех. карта  
технического  
анализа

Добавлены  
инструкции  
разработаны  
карты ТО



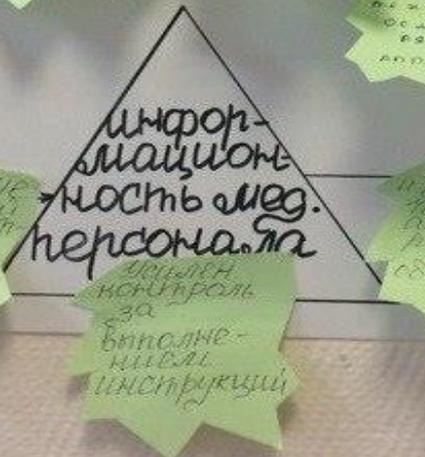
Закончен  
технический  
анализ  
оборудования  
составлен  
технический  
формуляр

75%

анализатор  
для  
технического  
анализа

Проведен  
технический  
анализ  
оборудования

Проведение  
технического  
анализа  
оборудования  
составлен  
технический  
формуляр



Разработана  
тех. карта  
технического  
анализа

Разработана  
тех. карта  
технического  
анализа

74%



## Оптимизация работы оборудования ИТОГИ

### 1. Определен порядок работы на аппаратах:

- Составлен перечень первых минимальных признаков в неисправности аппарата.
- Разработан алгоритм действий персонала в случае обнаружения минимальных признаков поломки оборудования.
- Разработан чек-лист проведения ежедневных регламентных работ на аппарате.
- Определен перечень лиц допущенных для работы на аппарате.
- Унифицирована форма журнала технического обслуживанию аппарата.

### 2. Для контроля своевременного профилактического обследования оборудования введен «экран» очередного технического обслуживания аппарата.

### 3. Для упорядочения потока обслуживания детей на аппарате введен «экран» записи пациентов на отпуск процедур на данном медицинском оборудовании с отметкой даты и времени на карте больного, лечащегося в отделении.

### 4. Проведен инструктаж персонала по:

- использованию аппарата в соответствии с алгоритмом действий персонала в случае обнаружения минимальных признаков поломки оборудования;
- ежедневному заполнению чек-листа проведения регламентных работ на аппарате;
- действиям медицинского персонала в случае обнаружения минимальных признаков поломки оборудования

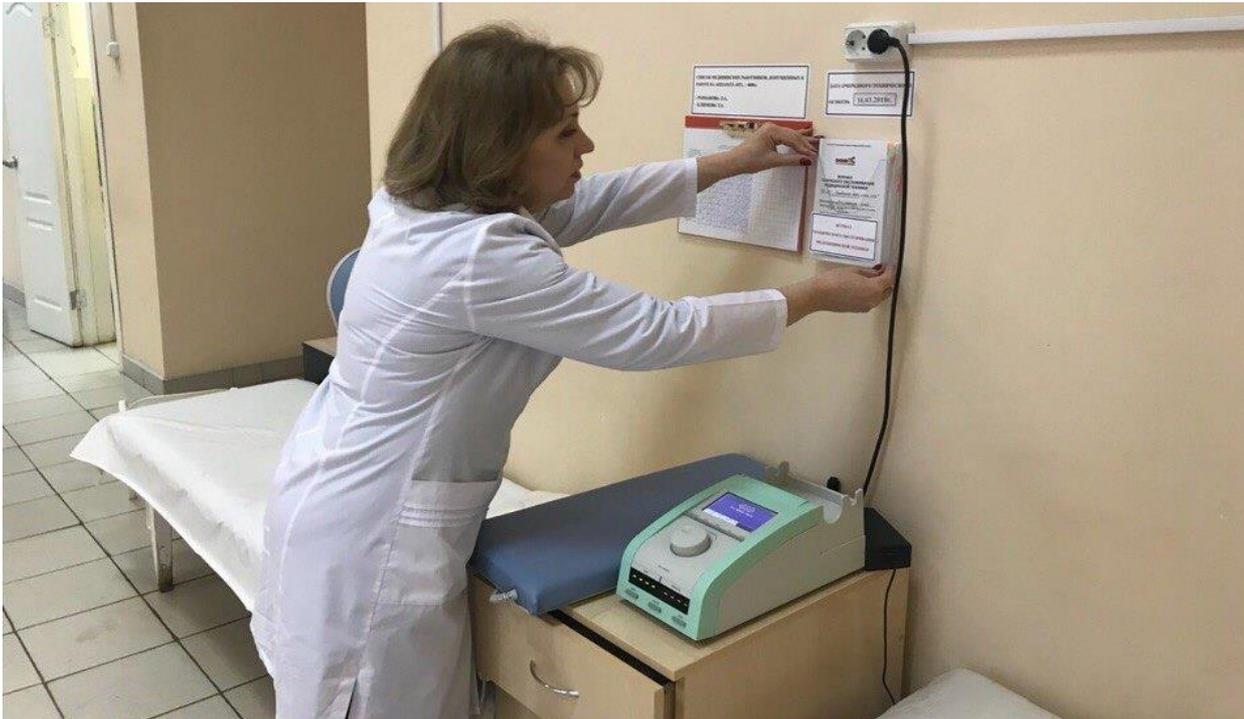


# Оптимизация работы оборудования

## РЕЗУЛЬТАТ:

Своевременное выявление неполадок в медицинском оборудовании обеспечило

- быстрое их устранение
- избежание более дорогостоящих поломок
- избежание более длительного простоя оборудования.



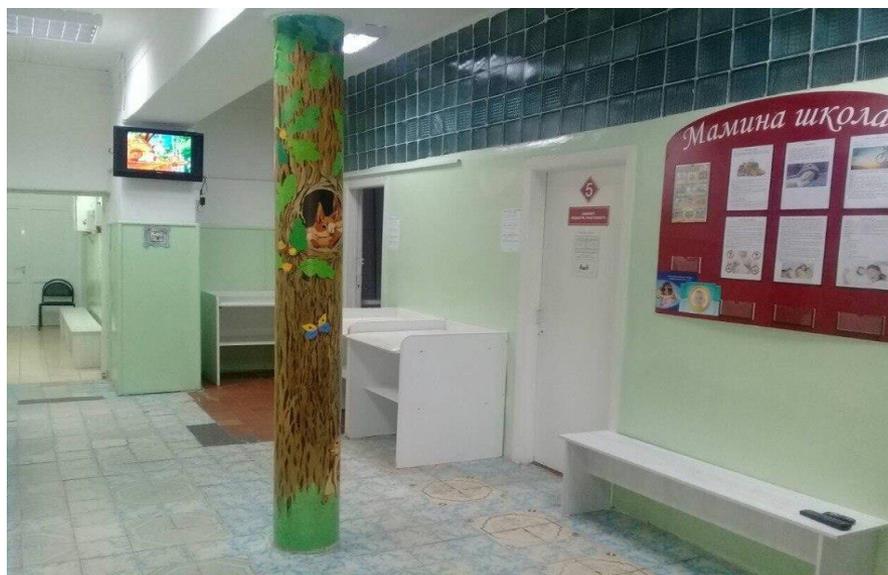


# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике



# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике

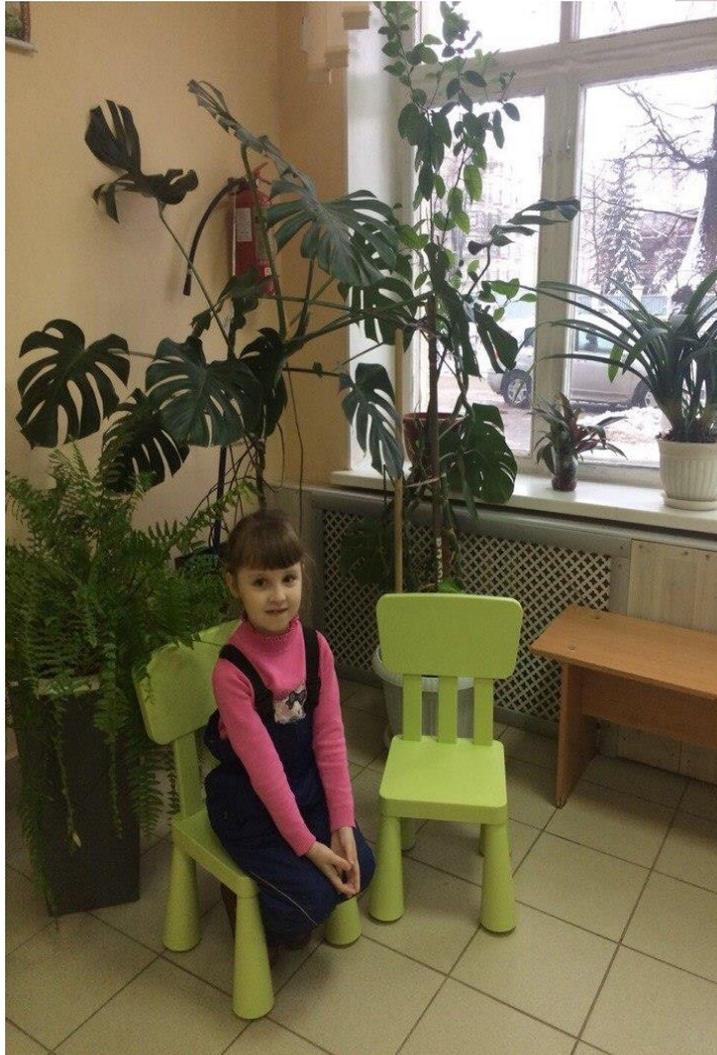
## Оснащение зон ожидания мультимедийными системами





# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике

## «Зеленые уголки»





# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике

## Игровые зоны для детей





# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике





# Доступная среда



Продолжена работа по формированию доступной среды во всех филиалах поликлиники.



# Корпоративный стиль

Цвет бейджа - принадлежность сотрудника к определенному структурному подразделению МО

ГБУ РО ГДП №1  
Медицинская сестра участковая

**Аношина  
Марина  
Николаевна**

ГБУ РО ГДП №1  
Врач-педиатр участковый

**Абрамская  
Ирина  
Афанасьевна**



ГБУ РО ГДП №1  
Медицинский регистратор

**Никульцева  
Жанна  
Викторовна**

ГБУ РО ГДП №1  
Заведующая ООМП НОУ

**Хубезова  
Ирина  
Евгеньевна**



ГБУ РО ГДП №1  
Уборщица служебных помещений

**Бульчева  
Галина  
Михайловна**



# Создание комфортной среды пребывания в поликлинике

## Для пациентов:

1. Проведены косметические ремонты на ул. Керамзавода, д.20, ул. Полетаева, д.28, ул.Дзержинского, д.16а, начат ремонт на ул.Дзержинского, д.8.
2. Проведен ремонт фасада филиалов по адресам ул.Керамзавода, д.20, ул.Полетаева, д.28
3. Сформировано достаточное количество мест ожидания, приобретено и установлено 20 скамеек (ул.Керамзавода, д.20, ул.Полетаева, д.28), установлены диваны в холле у регистратуры на ул.Дзержинского, д. 16а, размещены дополнительные пеленальники (ул.Керамзавода, д.20, Полетаева, д.28).
4. Установка мультимедийных систем в холлах для трансляции сюжетов по здоровому образу жизни, профилактике детского травматизма и другие видеоматериалы профилактической направленности.
5. Сформированы «зеленые уголки».
6. В холлах поликлиники организованы зоны ожидания для детей.
7. В комнатах здорового ребенка организованы места для кормления грудных детей.



## Создание комфортной среды пребывания в поликлинике

**«Бережливая поликлиника» – это бережливое отношение медицинской организацией к пациентам и персоналу, поэтому мероприятия по созданию комфортной среды пребывания в поликлинике проводятся не только для пациентов, но и для персонала.**

**Для персонала:**

1. Во всех филиалах поликлиники (ул.Дзержинского, д.16а, ул.Дзержинского, д.8, ул.Полетаева, д.28, ул.Керамзавода, д.20, ул.Нахимова, д.3, ул.Стройкова, д.84, к.2) оборудованы комнаты для персонала, с местом для приема пищи, оснащенными микроволновыми печами, холодильниками и электрическими чайниками.
2. Установлены дополнительные компьютеры в ординаторские.



# ИТОГИ ПРОЕКТА

уменьшено количество явок в поликлинику с 2 до 1;  
сокращено время прохождения проф. осмотра в 1,2 раза.

очередь с 13 до 3 чел.  
Время обслуживания с 8 до 3 мин.  
времени дозвона с 13 до 3 мин.

Оснащено 100% рабочих мест  
– 39 АРМ

Увеличение коэффициента использования оборудования в среднем с 62,7% до 75,7%.

Пандусы, санитарная комната, кнопка вызова персонала, стоянка для инвалидов, место для парковки инвалидных колясок, информационные знаки

Игровые зоны для детей  
Зеленые уголки  
Места для кормления

1

Сокращение времени проведения профилактических осмотров

2

Оптимизация работы регистратуры

3

Внедрение информационных технологий

4

Оптимизация работы оборудования

5

Формирование доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения

6

Комфортная среда пребывания в МО



# Повышение удовлетворенности и позитивный настрой пациентов





Министерство здравоохранения Рязанской области

ГБУ РО «Городская детская поликлиника №1»

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

