

Бережливые технологии в медицине

г. Горячий Ключ





Городская больница вступила в проект «Новая модель медицинской организации, оказывающую первичную медико-санитарную помощь» в 2019 году.



С 2019 года реализовано 17 проектов

В текущем году, рабочими группами реализуются проекты :

- Выравнивание нагрузки между врачом и медсестрой
- Время работы врача непосредственно с пациентом
- Распределение потоков пациентов с целью получения неотложной и доврачебной помощи



Сокращение времени поиска информации пациентом об объекте в точках принятия решений



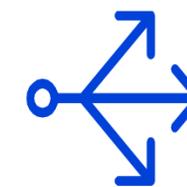
Докладчик:

Дегтярев Виктор Сергеевич
Главный врач ГБУЗ «Городская больница
г.Горячий Ключ» МЗ КК

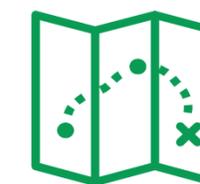


Причиной выбора данного проекта стало:

- Очередь в регистратуру по вопросам поиска кабинета
- Несоответствие критерия организации системы навигации в медицинской организации
- Несвоевременная актуализация навигационных стендов
- Отсутствие флажковой системы навигации
- Длительное время поиска кабинета
- Пересечение потоков пациентов



Управление
потоками пациентов



Качество
пространства

Улучшение системы навигации повлияло на один из критериев новой медицинской организации (управление потоками пациентов)

Влияние критериев новой модели медицинской организации

Управление потоками пациентов

Сократилось пересечение пациентов при первичном обращении в медицинскую организацию (указатели с обозначениями местоположения того или иного кабинета)



Качество пространства

Организованна система навигации в медицинской организации (время поиска кабинета в точках принятия решения сократилось до 23сек.)

Паспорт направления «Создание системы навигации»

УТВЕРЖДАЮ: Главный врач ГБУЗ «Городская больница» г. Горный Ключ МЗ КК Дегтярев В.С.				
Общие данные: Заказчик: Главный врач Дегтярев В.С. Периметр проекта: территория поликлиники Границы процесса: с парковки Начало: Вход в поликлинику Окончание: Нахождение кабинета Руководитель: Пастахян А.В. Команда: Пастахян А.В., Голузова О. П.			Обоснование: Очередь в регистратуру по вопросам поиска кабинета Несоответствие 5 критерию организации системы навигации в медицинской организации несвоевременная актуализация навигационных стендов 1. отсутствие флажковой системы навигации 5. длительное время поиска кабинета 6. Пересечение потоков пациентов	
Цель:			Сроки:	
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Стартовое совещание группы	10.08.2022
			разработка макетов внутренней наглядной навигации (актуализация информации на макетах)	11.08.2022
Сокращение времени поиска информации в точках принятия решения	49 сек	До 30 сек	разработка макетов внутренней наглядной навигации (графический дизайн)	25.08.2022
			разработка макетов внутренней наглядной навигации (печать и расстановка)	05.09.2022
			Стандартизация макетов для внутренней навигации	16.09.2022
			Мониторинг устойчивости внутренней наглядной навигации	25.09.2022
Сокращение обращений в регистратуру по поводу навигации	8 посещений	0-1	разработка макетов наружной наглядной навигации (актуализация информации на макетах)	05.10.2022
			разработка макетов наружной наглядной навигации (графический дизайн)	16.10.2022
			разработка макетов наружной наглядной навигации (печать и расстановка)	27.10.2022
			Стандартизация макетов для наружной навигации	05.11.2022
Эффекты:			Мониторинг устойчивости наружной наглядной навигации	10.11.2022
1. Отсутствие обращений в регистратуру с вопросами навигации			Отчёт главному врачу о внесенных изменений	19.11.2022
2. Своевременная актуализация информации на стендах				
3. Флажковая система навигации				
4. Сокращение времени на поиск кабинета				
5. Появление дежурного администратора				
6. Отсутствие пересечения потоков пациента			закрытие проекта	20.11.2022

Хронометраж затраченного времени в точках принятия решений при поиске кабинета:

	Ж/К (402 каб.)	Каб. вакцинопроф. (516 каб.)	Каб. инфекциониста (9 – 10 каб.)	Ж/К
Парковка	120 сек	120 сек	120 сек	120 сек
Вход	120 сек	70 сек	70 сек + 50 сек	70 сек
Холл	30 сек	30 сек	30 сек	30 сек
Лифт холл	20 сек	20 сек	-	20 сек
коридор	10 сек	-	-	10 сек
Лестничная клетка	-	-	-	-
Время поиска кабинета	60 сек	60 сек	67 сек	50 сек

Были определены цели проекта:

1. Сокращение времени поиска информации в точках принятия решения

2. Сокращение обращений в регистратуру по поводу навигации

Время поиска ≈ 59 сек

Были определены цели проекта:

- 1. Сокращение времени поиска информации в точках принятия решения**
- 2. Сокращение обращений в регистратуру по поводу навигации**

Количество обращений в регистратуру по поводу навигации:

	22.06.2022	23.06.2022	24.06.2022	25.06.2022
Где женская консультация	2	1	2	2
Где кабинет вакцинации	1	2	2	1
Где детская поликлиника	1	2	1	2
Где кабинет инфекциониста	2	1	3	1
Где лифт/лестница	1	5	0	1
Итого	7	11	8	7

Количество обращений ≈ 8

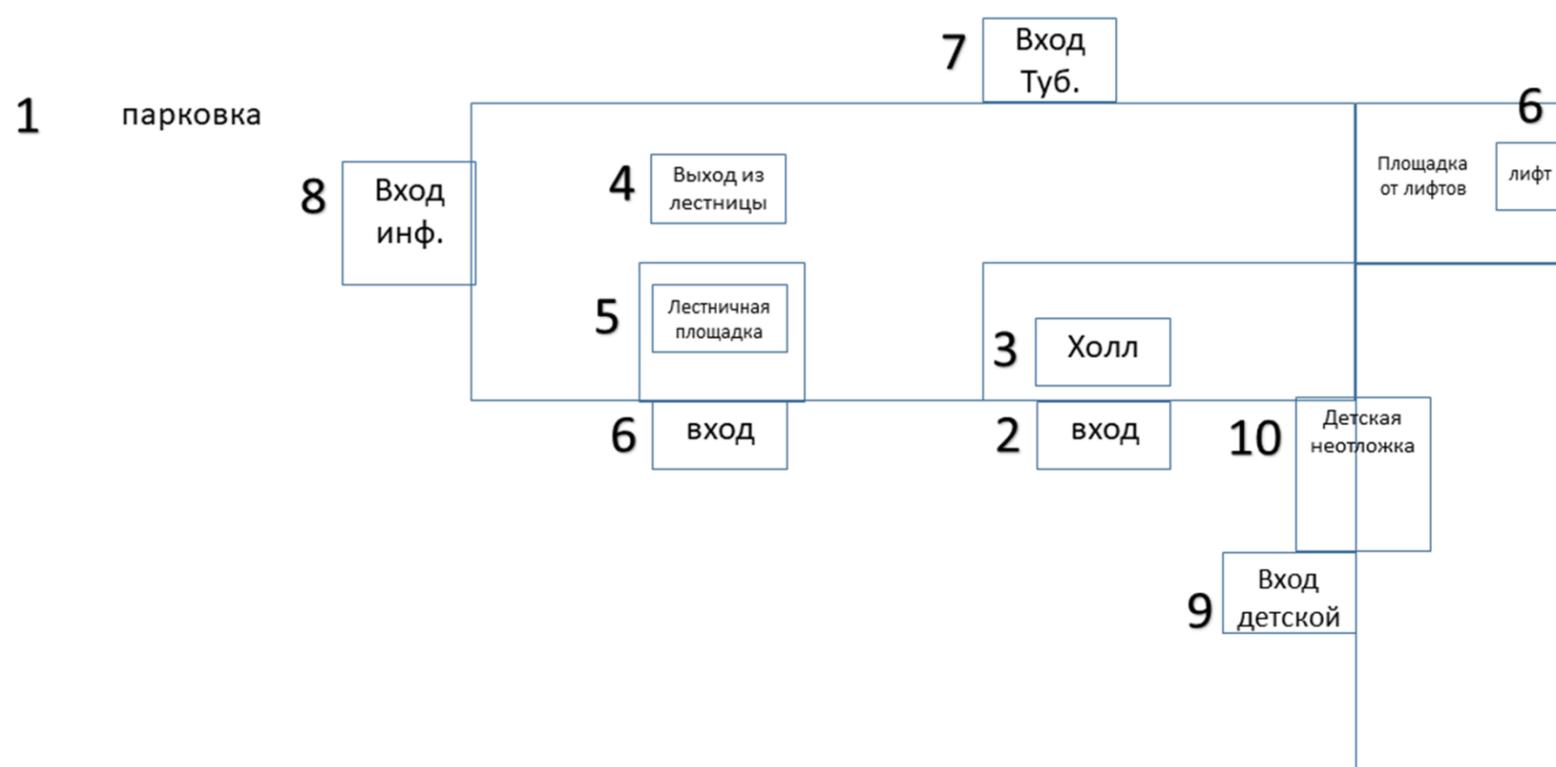
Эффекты:

При достижении целей, будут достигнуты:

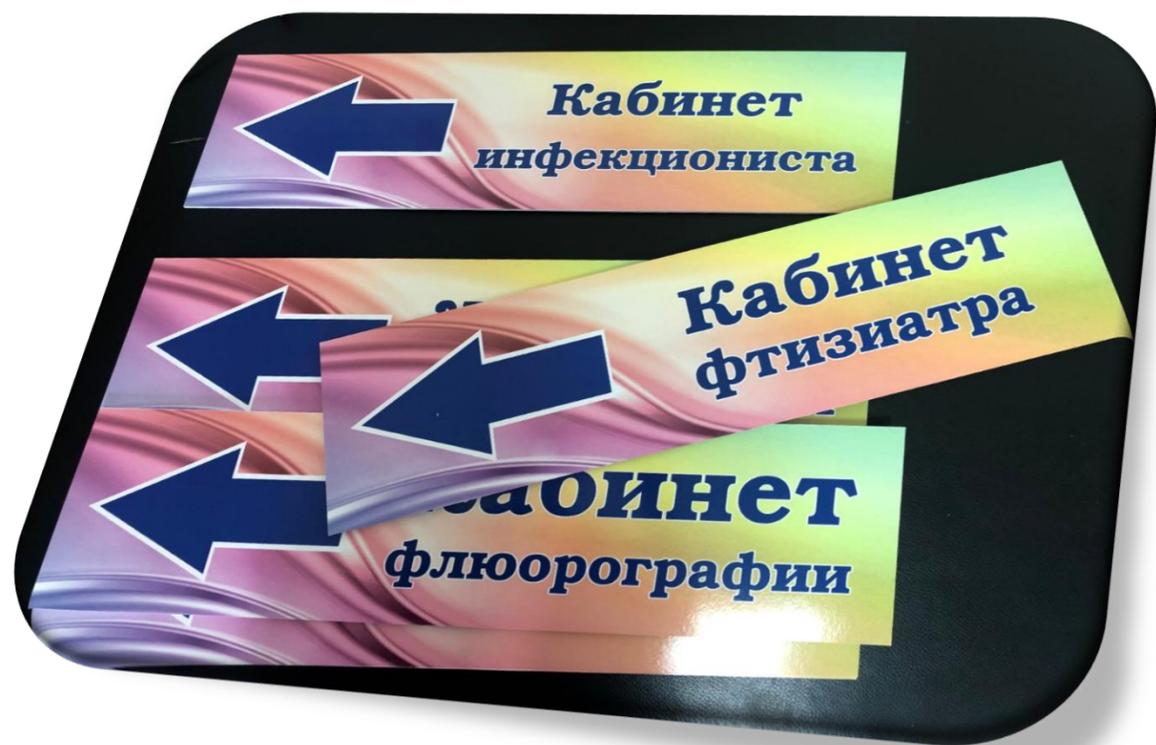
1. Отсутствие обращений в регистратуру по вопросам навигации
2. Своевременная актуализация информации на стендах
3. Флажковая система навигации
4. Сокращение времени на поиск кабинета
5. Появление дежурного администратора
6. Отсутствие пересечения потоков пациентов

Для работы по проекту:

Чек лист точек принятия решений

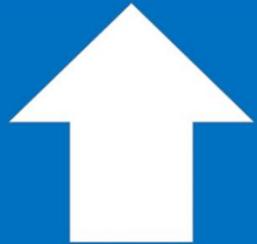


Определены все точки пересечений



Разрабатывались макеты для обсуждений

Стенды при выходе из лифта 2 этаж

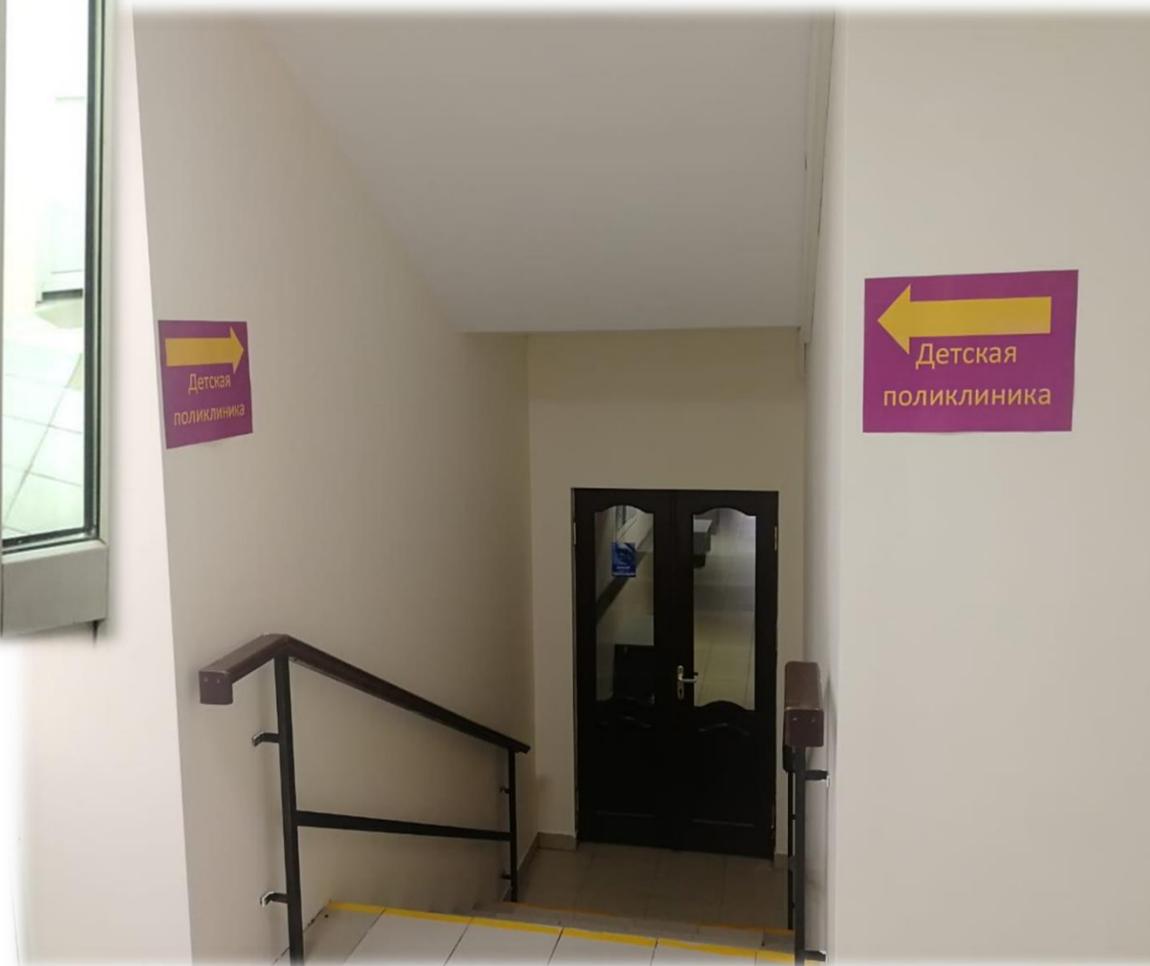

 Хирург
 ЛОР-врач
 Уролог
 Онколог

Кабинет МСЭ
 Процедурный
 Кабинет выдачи справок


 Детская поликлиника

6 ❖ Лаборатория ❖ Кабинет ЛФК ❖ Регистратура стоматологии	1 этаж  Каб. 16, 17, 6, 4, 3			
5 ❖ Дневной стационар ❖ Кабинет физиотерапии	 Каб. 14, 7			
4 ❖ Невролог ❖ Офтальмолог ❖ Нарколог ❖ Регистратура платных услуг				
3 ❖ Терапевт ❖ Кардиолог ❖ Эндокринолог ❖ Дермато-венеролог ❖ Прививочный кабинет				
2 ❖ Хирург ❖ Онколог ❖ Уролог ❖ ЛОР-врач ❖ процедурный кабинет ❖ Кабинет МСЭ	2 ❖ Хирург ❖ Онколог ❖ Уролог ❖ ЛОР-врач ❖ процедурный кабинет ❖ Кабинет МСЭ	2 ❖ Хирург ❖ Онколог ❖ Уролог ❖ ЛОР-врач ❖ процедурный кабинет ❖ Кабинет МСЭ	2 ❖ Хирург ❖ Онколог ❖ Уролог ❖ ЛОР-врач ❖ процедурный кабинет ❖ Кабинет МСЭ	
1 ❖ Регистратура ❖ Кабинет неотложной помощи ❖ Травматолог ❖ психиатр				

Использовали в работе для определения значимости внесенных изменений





Проводились хронометражи после каждого внесенного изменения

Необходимая часть проекта – хронометраж, анализируя который становится понятным актуальность и эффекты внесенных изменений

Время принятия решения в данной точке (лестничная клетка) сократилось на 10 сек

Было 13 сек

Стало 3 сек

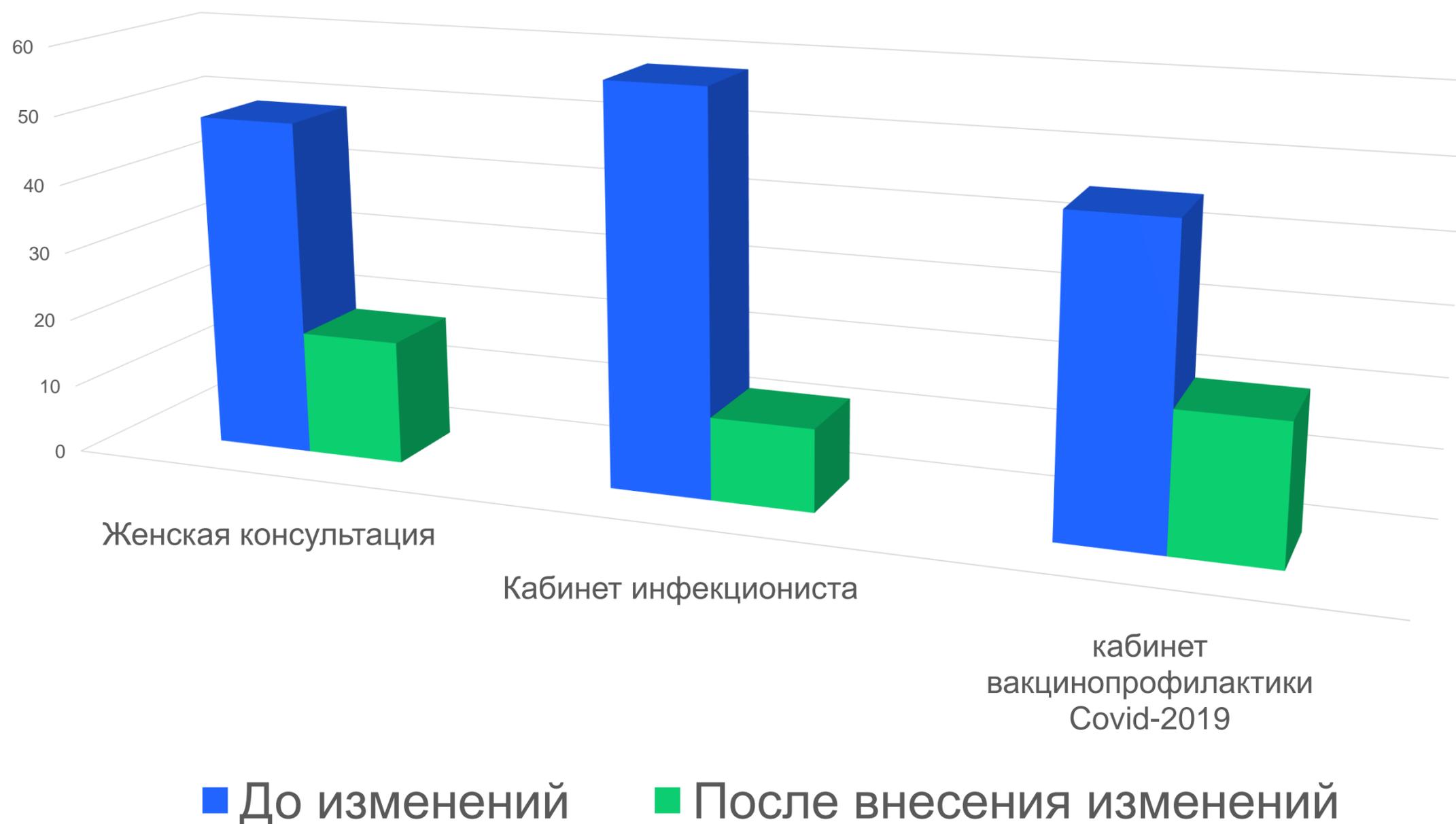


Время поиска детской поликлиники так же сократилось на 7 сек

Было 24 сек

Стало 14 сек

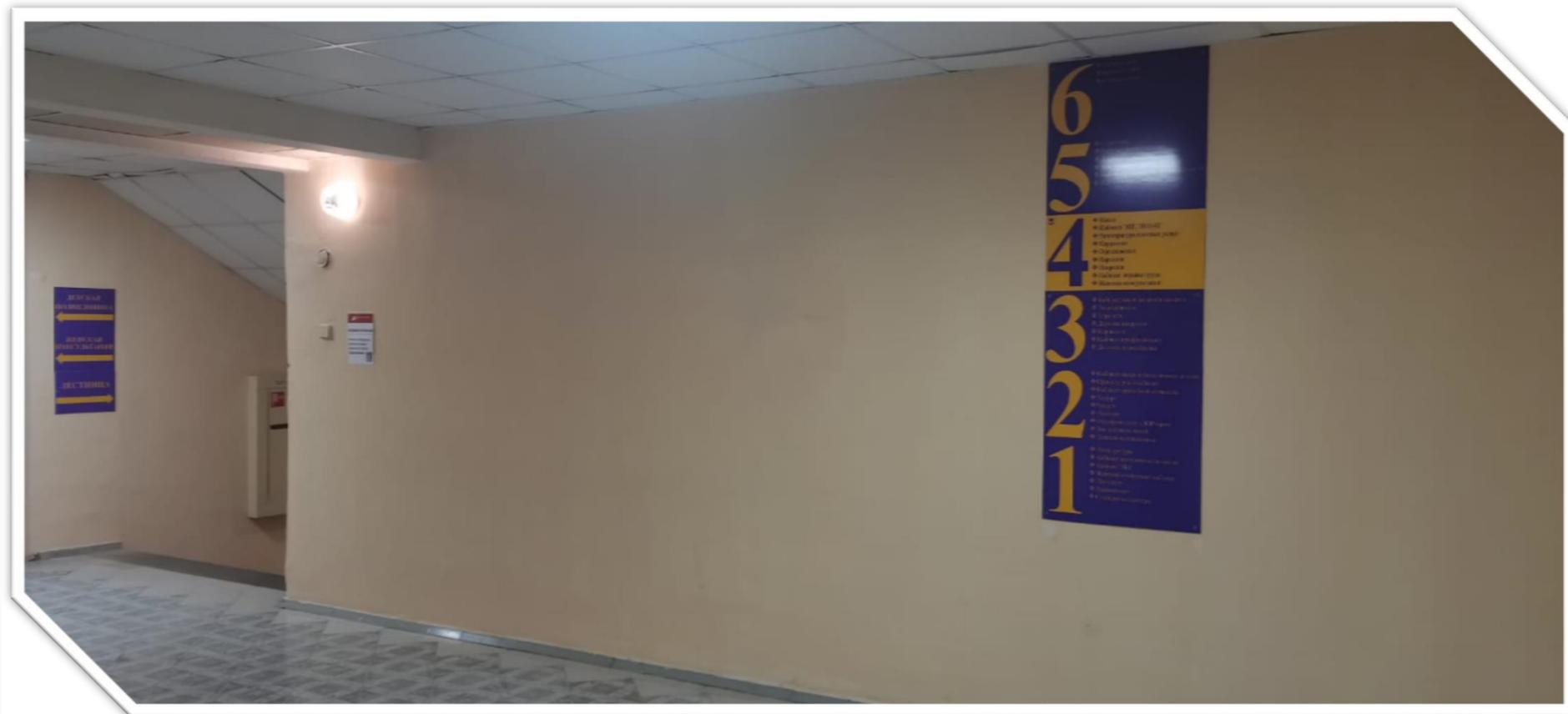
Хронометраж поиска кабинетов в секундах в точках принятия решений:



Лифтовый холл



До



После

Переход в другое крыло



До



После

Вид каждого этажа при входе с лестницы



До



После

Лестничная площадка



До



После

Навигация в лифте



До



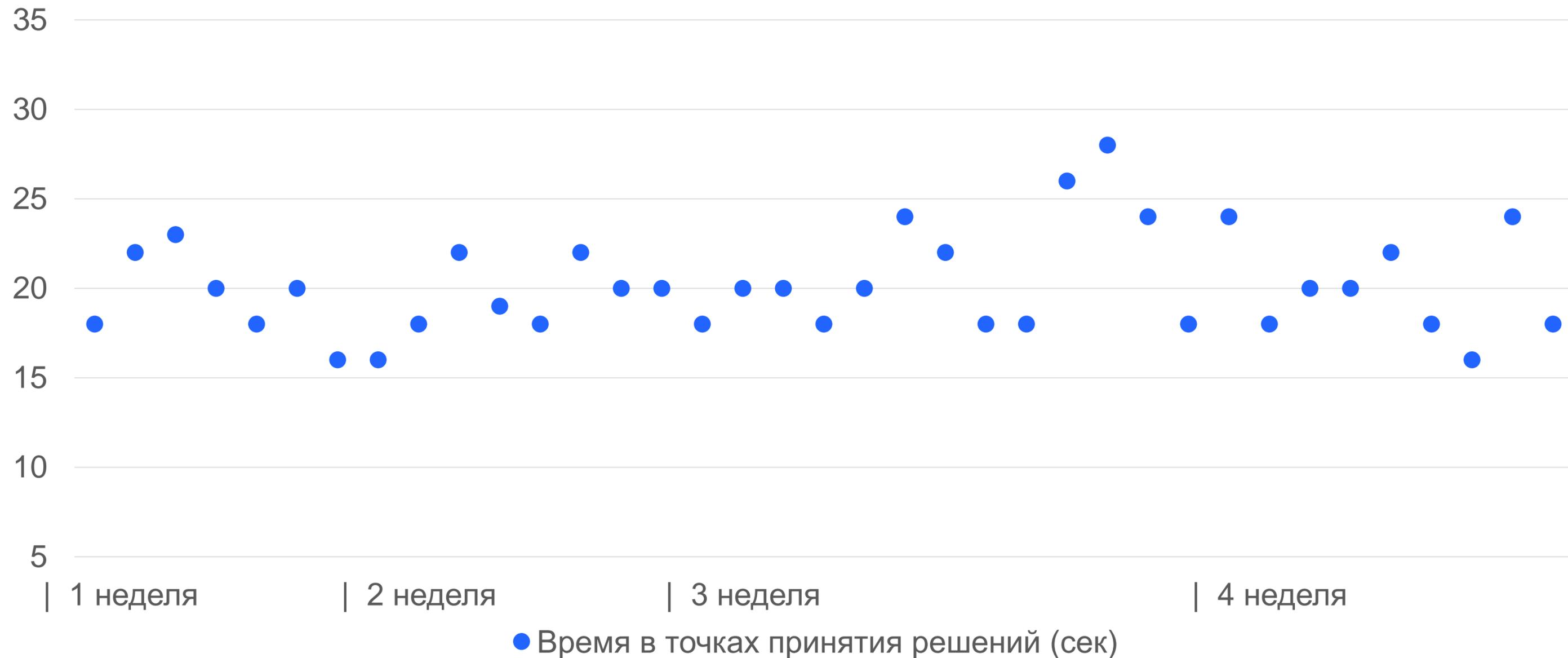
После

Достигнутые цели:

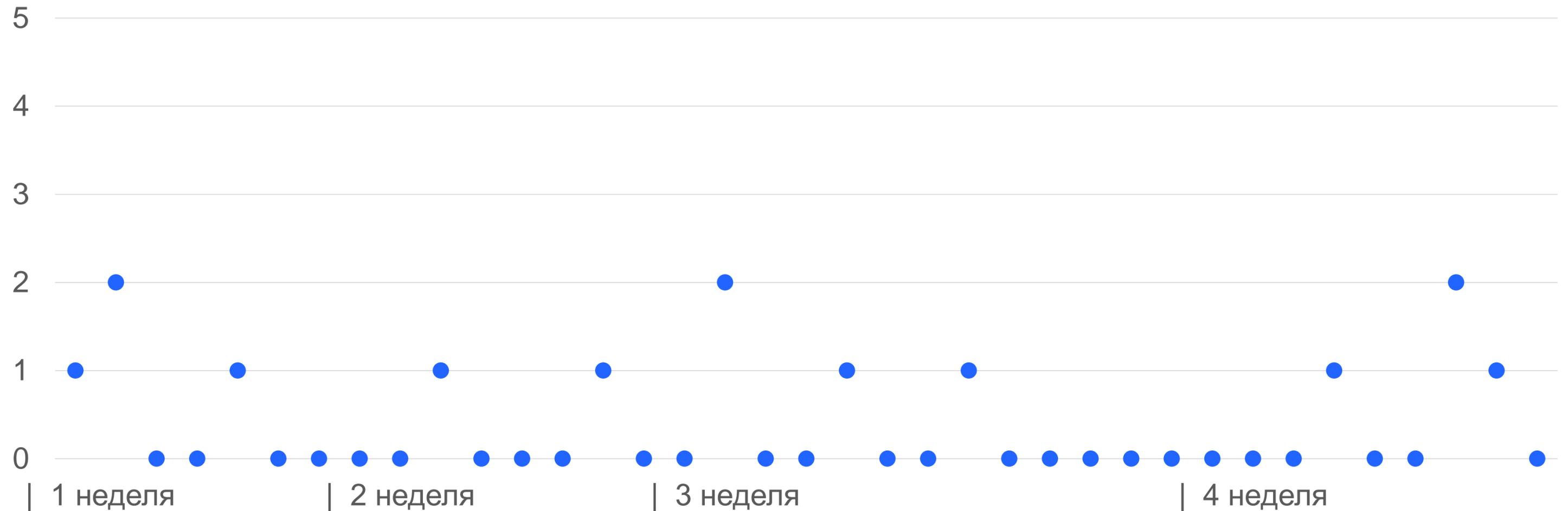
1. Сокращение времени поиска информации в точках принятия решения
2. Сокращение обращений в регистратуру по поводу навигации

Исходный показатель	Целевой показатель	Достижение целей
49 сек	До 30 сек	Да
8 обращений	0-1 обращение	Да

Не мало важный этап – мониторинг устойчивости внесённых изменений



Мониторинг внесенных изменений



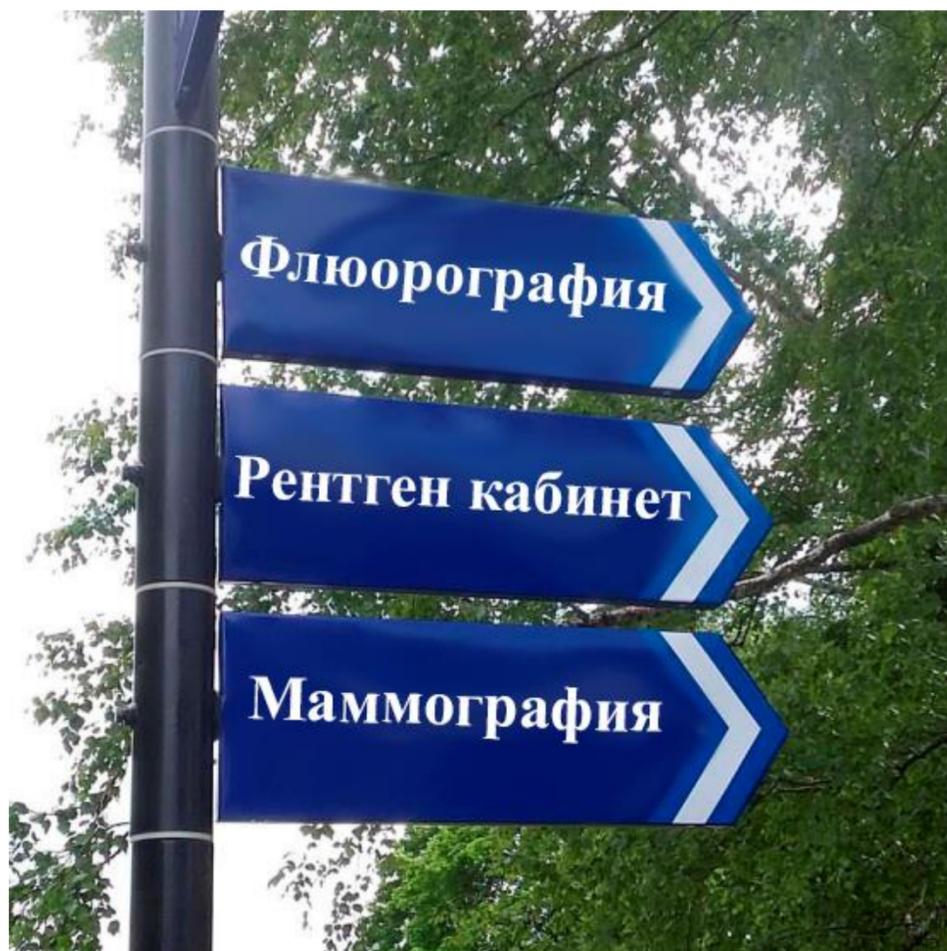
● Количество обращений в регистратуру по вопросам навигации

Для достижения лучших результатов, находится в работе наружная навигация.

Ищем исполнителя для данной работы:

Создание столбов для навигационных панелей.

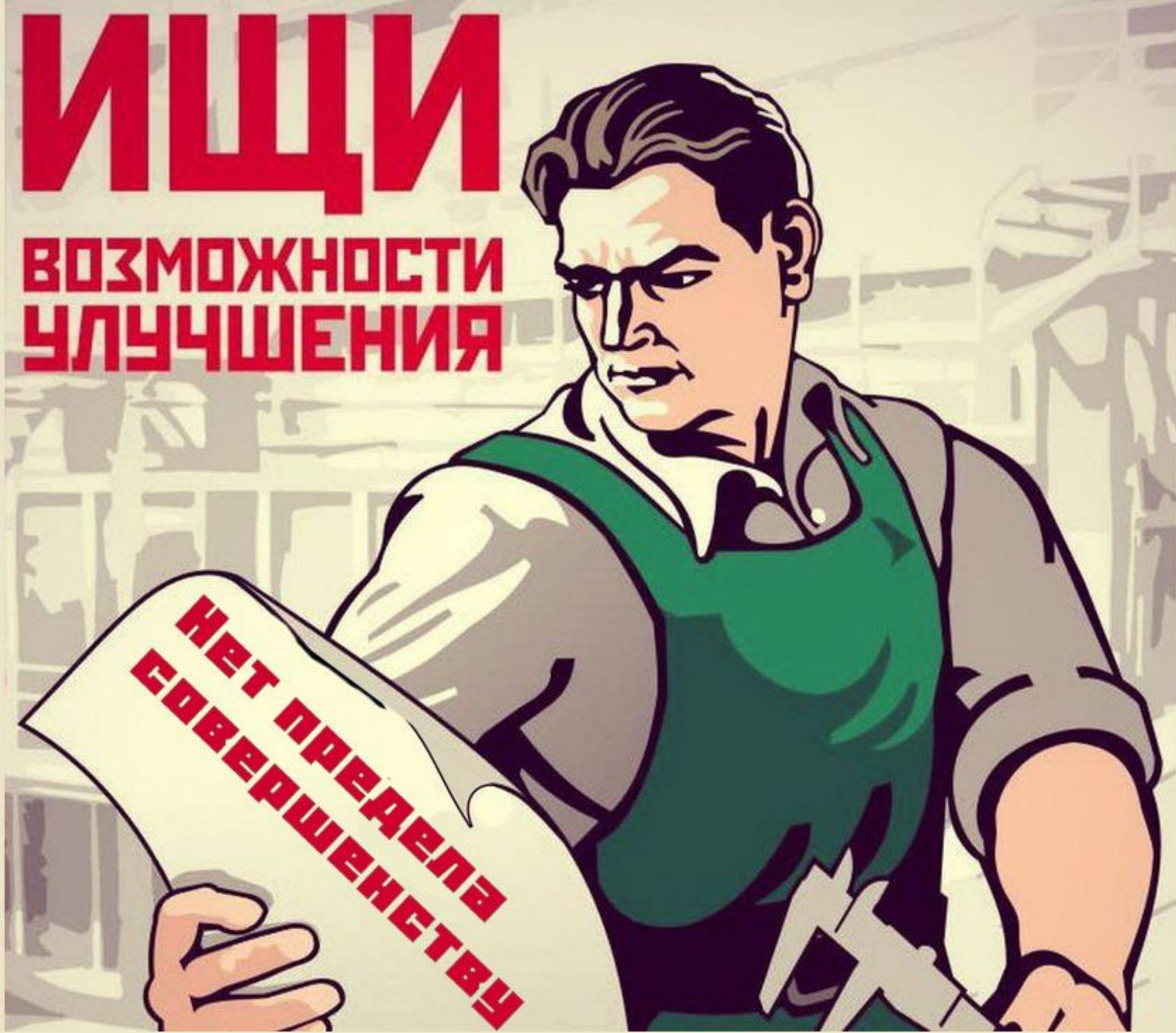
По разработанному стандарту

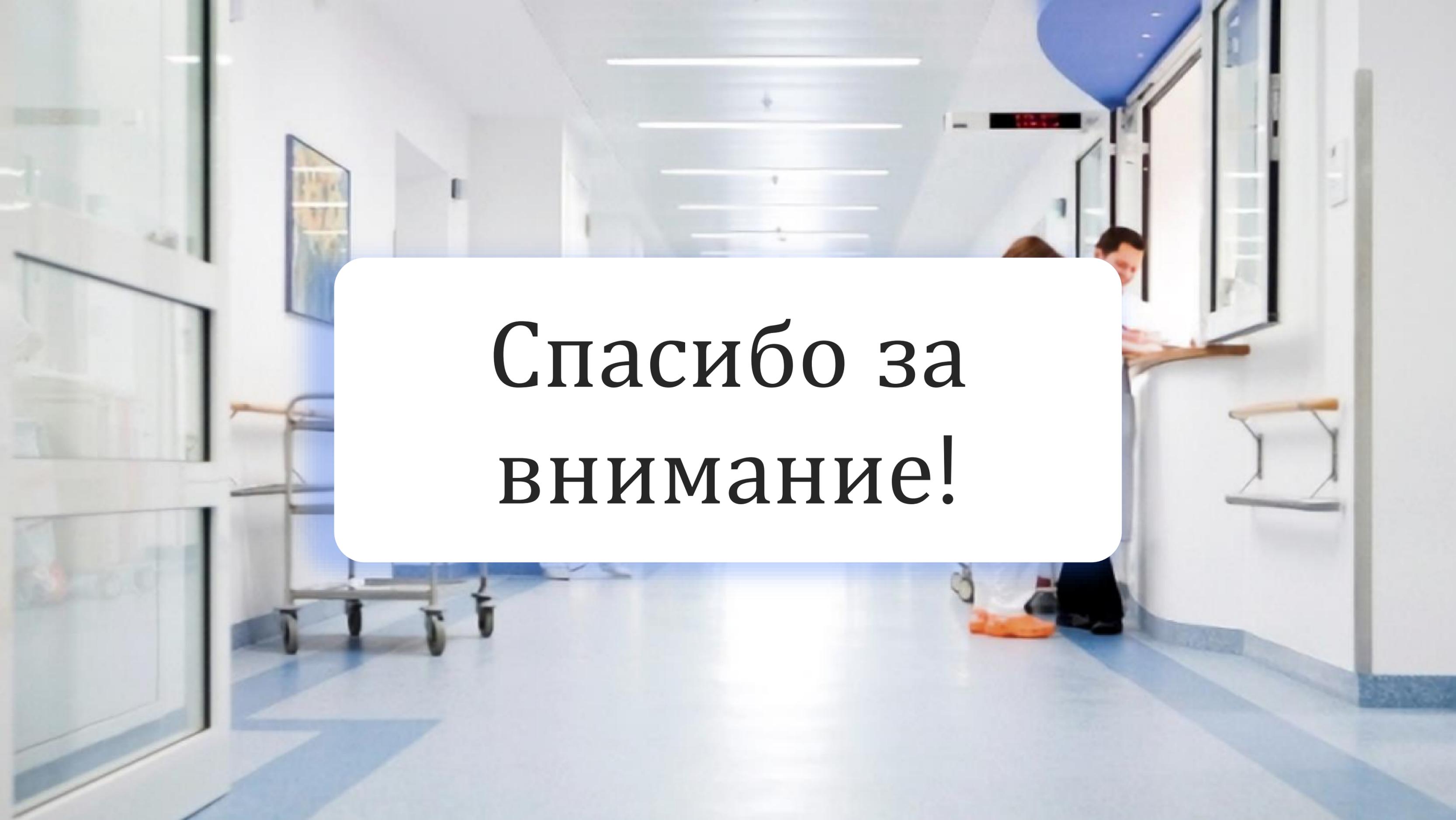


ИЩИ

ВОЗМОЖНОСТИ
УЛУЧШЕНИЯ

Нет предела
совершенству



A photograph of a modern hospital hallway with a blue floor and white walls. A white text box is overlaid in the center. In the background, a person is visible near a counter, and a gurney is parked on the left.

**Спасибо за
внимание!**