



**«Сокращение сроков обследования иногородних
пациентов в Клинике КубГМУ, консультативно-
диагностическое отделение»**

**Клиника Кубанского государственного медицинского университета
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Создана и утверждена команда проекта

Команда проекта

СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ ОБСЛЕДОВАНИЯ ИНОГОРОДНИХ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ КУБГМУ,
КОНСУЛЬТАТИВНО-ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

УЧАСТНИКИ



**Просолупова
Наталья Сергеевна**

заведующая отделением,
врач-акушер-гинеколог

Руководитель проекта

**Шевчишина
Ольга Петровна**

врач-акушер-гинеколог



**Куранова
Нелли Ноевна**

врач-акушер-гинеколог



**Кулинич
Павел Александрович**

специалист отдела
информационных технологий





«Сокращение сроков обследования иногородних пациентов в Клинике КубГМУ, консультативно-диагностическое отделение»

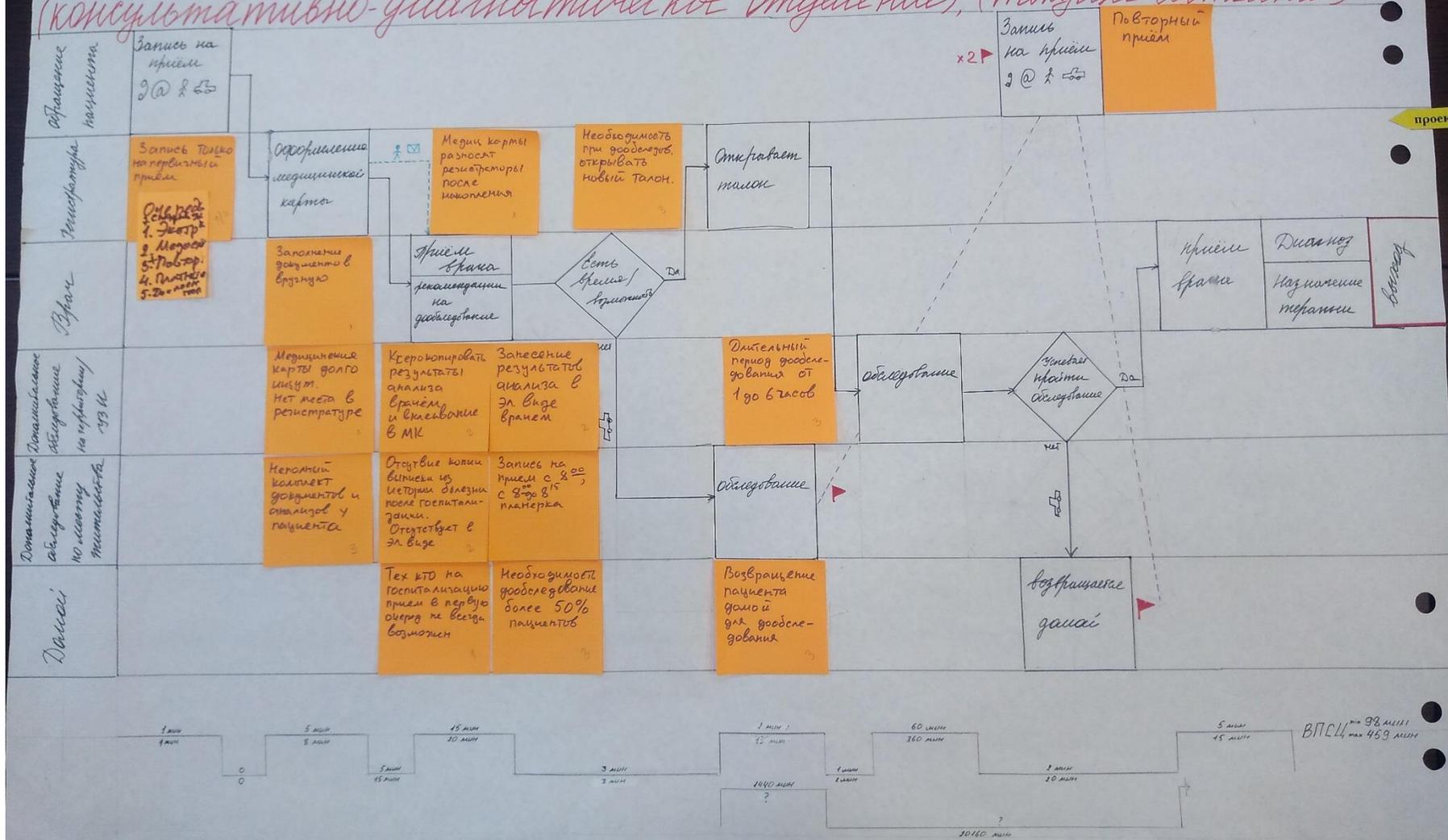
ПАСПОРТ ПРОЕКТА

1. Вовлечение лица в рамках проекта			2. Обоснование выбора	
Заказчики проекта:	Проректор по лечебной работе и последипломному обучению, главный врач клиники Крутова В. А.		1. Несколько посещений клиники пациентом (приездов из другого города) для приема врачом, возврат пациента по потоку 3 и более раза. 2. Длительное время постановки диагноза и назначение лечения до 10 дней и более. 3. Длительное время дообследования пациента до 4 часов и более.	
Периметр проекта:	Консультативно-диагностическое отделение			
Границы проекта:	От момента обращения пациента, до момента назначения терапии			
Владелец процессов:	Зав. отделением Просолупова Наталия Сергеевна			
Руководитель проекта:	Зав. отделением Просолупова Наталья Сергеевна			
Команда проекта:	Куранова Н.Н., врач- акушер- гинеколог; Шевчишина О.П., врач- акушер- гинеколог Кулинич П.А., специалист отдела информационных технологий			
3. Цели пилотного проекта			4. Ключевые события проекта	
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Старт проекта - 12. 05.2022 г. Составление КПСЦ текущего состояния, изучение и анализ потока, диагностика проблем – 12.05.2022 – 03.06.2022 г. Составление КПСЦ идеального и целевого состояния – 06.06.2022 – 17.06.2022 г. Проведение стартового совещания (Kick off) – 24.06.2022 г. Выполнение плана мероприятий и проведение корректирующих действий - 27.06.2022 – 23.07.2022 г. Разработка стандарта, его апробация – 25.07.2022 – 06.08.2022 г. Подготовка отчета - 08.08.2022 – 12.08.2022 г.	
Сокращение количество посещений клиники (возвратов по потоку)	4	2		
Сокращение времени постановки диагноза и назначения лечения	до 10 дн	до 2 дн		
Сокращение времени дообследования пациента на территории клиники	до 4 часов	до 1 часа		
Сокращение количества заполняемых документов пациентом	до 6 док	до 4 док		



Разработана карта потока создания ценности текущего состояния

КПСЦ процесса обследования многогородных пациентов
(консультативно-диагностическое отделение), (текущее состояние)



ВПП

min 98 мин
max 459 мин



Составлен лист проблем. Намечены и выполнены мероприятия по анализу и изучению выявленных проблем.

Лист проблем

Проекта «Сокращение сроков обследования иногородних пациентов в Клинике ФГБОУ ВО КубГМУ Минздрава России, консультационно-диагностическое отделение»

№ п/п	Проблемы	Дата написания	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Примечания			
1.	Запись только на первичный прием	13.05.2022		Куранова Н.Н	27.05.2022	Проанализировать ситуацию			
2.	Медицинские карты разносит регистратор (после накопления карт)	13.05.2022		Куранова Н.Н	27.05.2022	Проанализировать ситуацию			
3.	Заполнение документов в ручную	13.05.2022		Куранова Н.Н	27.05.2022	Проанализировать ситуацию (5 документов)			
4.	Медицинские карты долго ищут, нет места	13.05.2022		Куранова Н.Н	27.05.2022	Проанализировать ситуацию			
5.	Врач ксерокопирует результаты анализов и вклеивает их медицинскую карту	13.05.2022		Кулинич П.А.	27.05.2022	Как на первичном приеме, так и после лечения (госпитализации)			
6.	Занесение результатов анализов в электронный вид врачом	13.05.2022		Кулинич П.А.	06.06.2022	Проанализировать ситуацию			
7.	Отсутствие копии выписки из истории болезни по госпитализации. Отсутствуют в электронном виде	13.05.2022		Кулинич П.А. I	06.06.2022	Разные базы АРМ врач. Нет электронной подписи			
8.	Запись на прием с 8:30, с 8:00 до 8:15 планерка	13.05.2022		Просолупова Н. С.	06.06.2022	Проанализировать возможность записи с 9:00			
9.	Те кто на госпитализацию прием в первую очередь не всегда возможен	13.05.2022		Просолупова Н. С.	06.06.2022	Проанализировать ситуацию			
10.	Необходимость дообследования более 50% пациентов	13.05.2022				Проанализировать ситуацию			
11.	Необходимость при обследовании открывать новый талон в регистратуре	13.05.2022				Проанализировать ситуацию			
12.	Длительный период дообследования (от 1 до 6 часов)	13.05.2022				Проанализировать ситуацию			
13.	Возвращение пациента домой для дообследования	13.05.2022				Проанализировать ситуацию			
14.	Не полный комплект документов и анализов у пациентов	13.05.2022				Проанализировать памятку, пациенты не читают памятку			
работа не начата		работа запланирована		работа выполняется		работа выполнена качественно		работа стандартизирована	



Проведен анализ и изучение проблем, выявление потерь и поиск корневых причин возникновения потерь.

Пример: Хронометраж и диаграмма Спагетти процесса дообследования пациента на территории Клиники

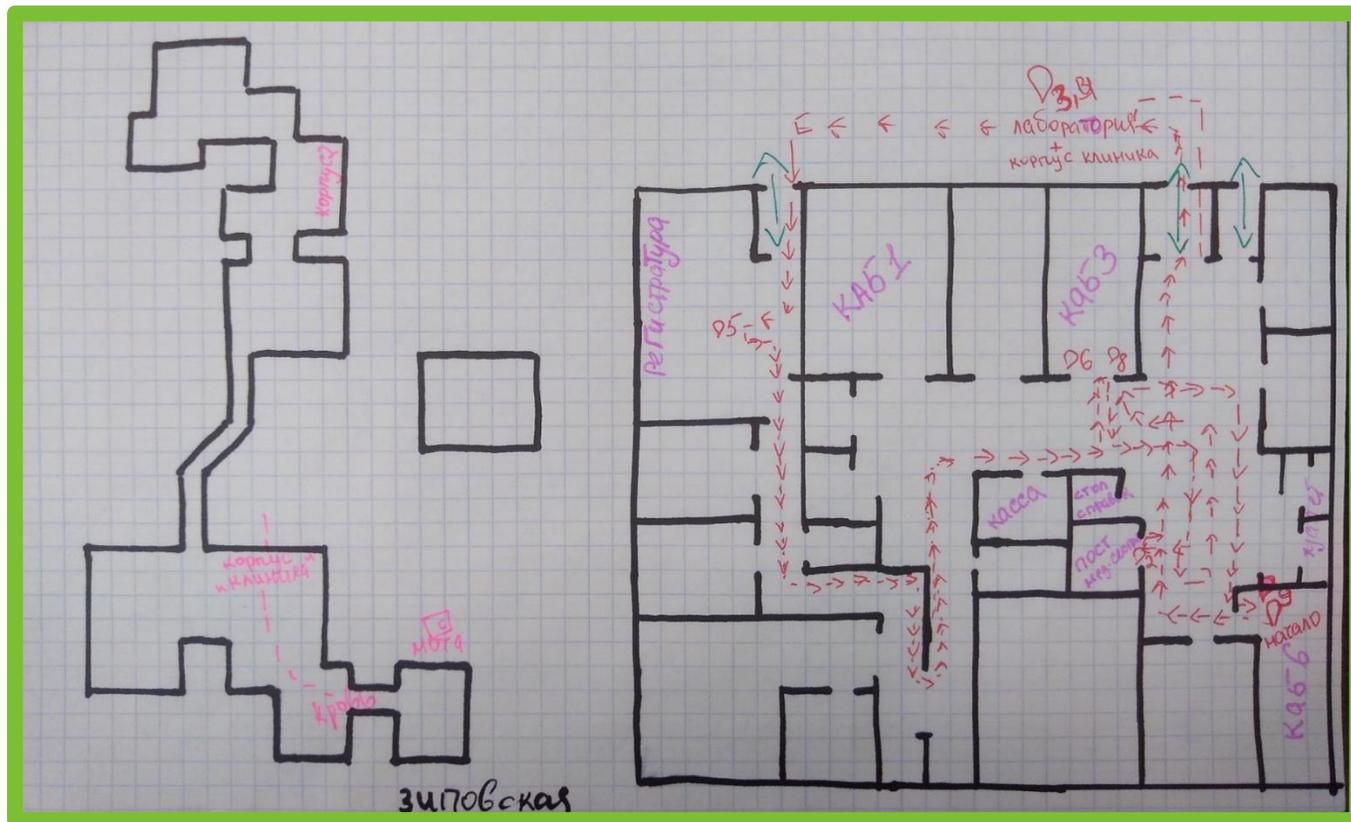
Бланк хронометража

Номер листа: 1 Организация: Клиника Дата: 23.05 Время: 8:30

Процесс: Дообследование пациента

Ф.И.О., проводившего хронометраж:

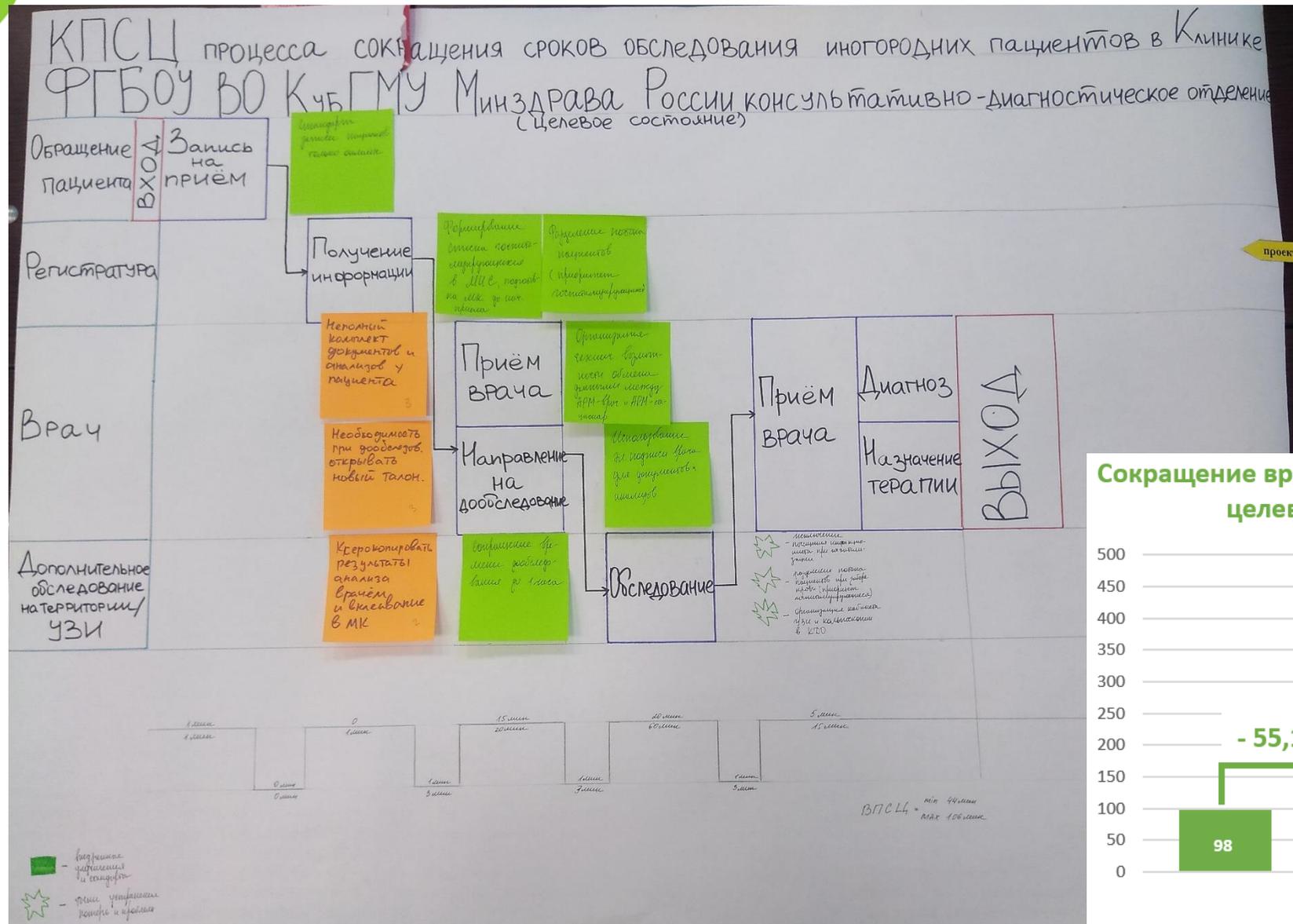
Действие/шаг процесса:	Время	Время	Время	Время	Время	Время	Проблемы:
Кабинет 6	:	:	8:43	:	:	:	Врач уже выдир время, это сэкономило время
Пост мед.сестры	8:43	:	8:44	:	:	:	
Корпус 1 лаборатория	8:45	:	8:46	:	:	:	
Пошли сдавать кровь в корпус 1 клиника	8:46	9:09	9:11	:	:	:	Люди пугались, потому что не зарожинали внешность кейсбека, за которыми занимаю очередь + в кабинете трагедия время на поиск джк, наведение мизанс (много повторов обследований) + были жалобы на недостаток пластмассы, у пациента ватки урана и крови была по всему коридору
Регистратура	9:13	:	9:14	:	:	:	
Кабинет инфекциониста (каб 1/3)	9:14	9:40	9:41	:	:	:	Очень большая очередь
Пост мед.сестры	9:41	9:50	9:52	:	:	:	
Инфекционист (каб 1/3)	9:53	:	9:54	:	:	:	
Кабинет 6. Врач	9:54	10:12	10:14	:	:	:	Те, кто пришел позже приходят раньше. Нарушен поток карт-медичников на нарушается очередь



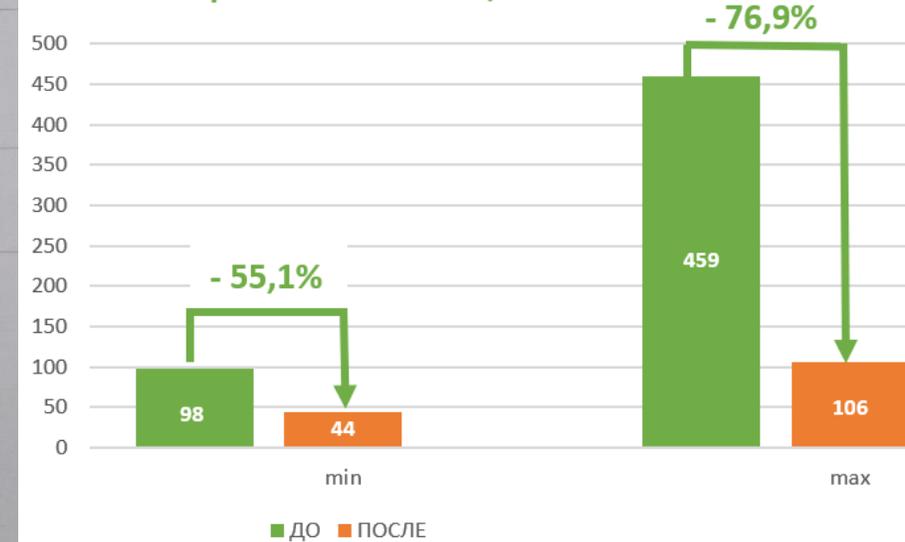
Итог: на дополнительное обследование пациента ушло 1ч 40мин, из которых только 23 минуты пациент находился в кабинетах врачей.



На основе анализа и изучение проблем и потерь разработана целевая карта потока создания ценности



Сокращение времени протекания процесса целевое значение, мин





Мероприятия проекта можно разделить на три основные блока



**Оптимизация
работы
регистратуры**



**Разделение
потоков
пациентов и
управление ими**



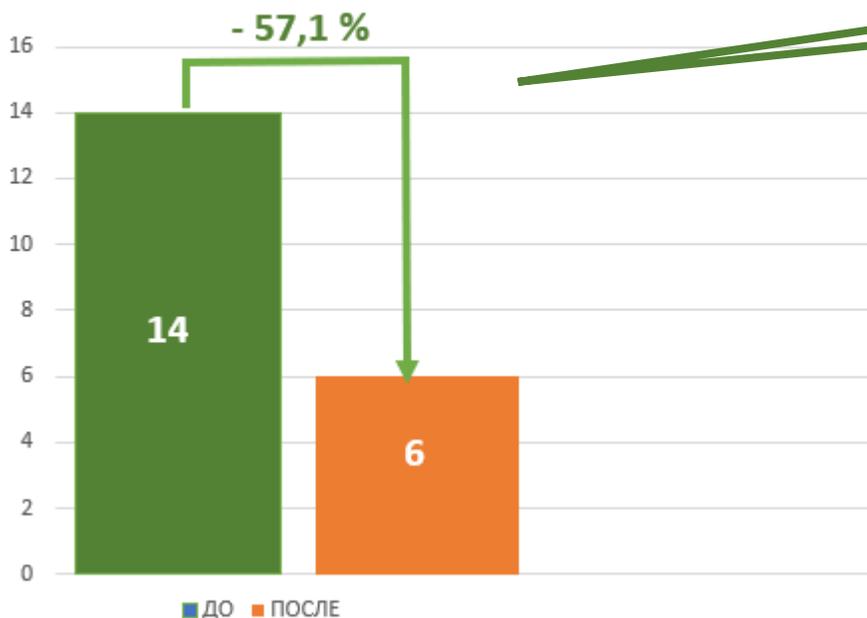
**Оптимизация
работы
врачей**



Оптимизация работы регистратуры

- Проведена ревизия медицинских карт (МК) в регистратуре. Архивированы МК со сроком хранения более 18 месяцев. В результате сокращен объем хранения в регистратуре МК более чем на 40% и время поиска на одну МК сократилось в среднем с 41 сек до 21 сек.;
- Оптимизированы бланки документов заполняемые пациентами пришедшими на первичный прием. Исключен один бланк. Сокращено время заполнения бланков пациентом вручную не менее чем на 71 сек.

Сокращение среднего времени ожидания пациента на первичный прием в очереди и оформление документов в регистратуре, мин



Эффект актуален для понедельника и вторника, дней наибольшей посещаемости, в том числе за счет исключения пациентов на госпитализацию из общей очереди в регистратуру

ДО



ПОСЛЕ



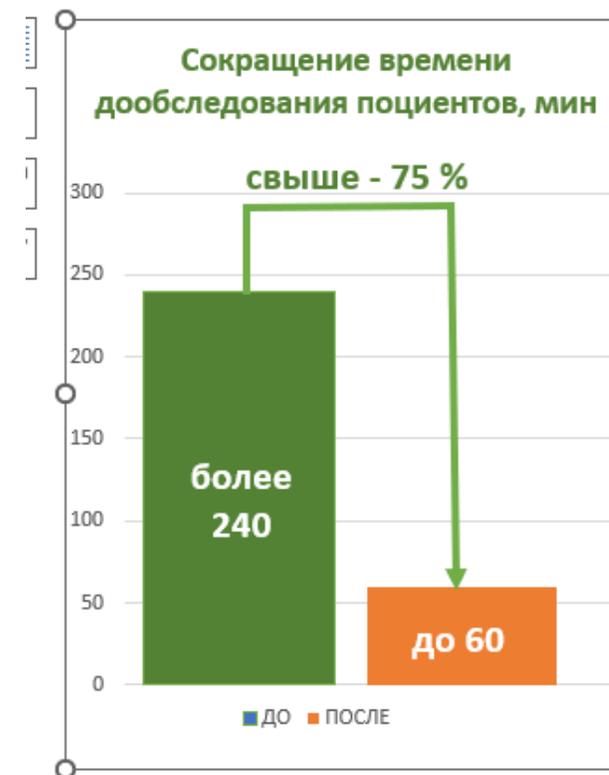
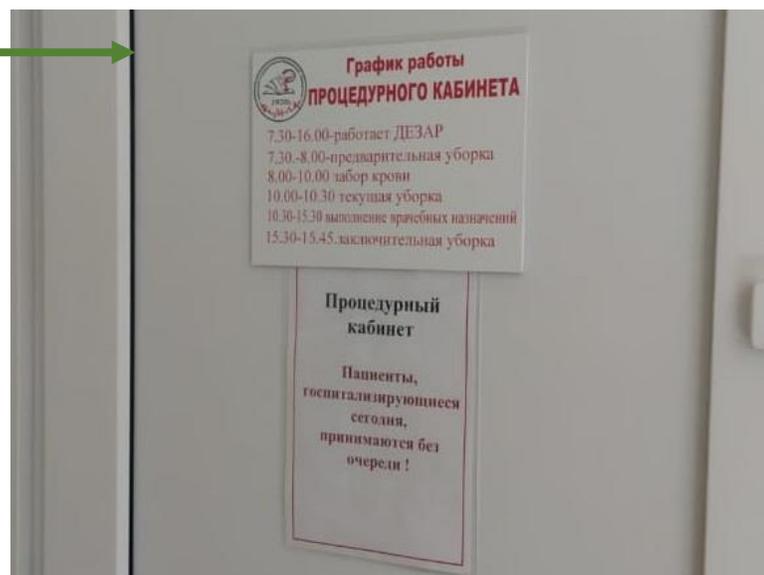


2

Разделение потоков пациентов

- Перенесена онлайн-запись пациентов на первичный и повторный прием с 8:00 на 9:10 в понедельник и вторник, для выделения времени для приема пациентов направляемых на госпитализацию в первую очередь с 8:00 до 9:00;
- Организована возможность приоритетного прохождения обследования пациентами направляемыми на госпитализацию в понедельник и вторник с 8:00 до 9:00 в процедурных кабинетах по забору крови и кабинета УЗИ при необходимости повторного лабораторного обследования;

	ПН 8 авг	ВТ 9 авг	СР 10 авг	ЧТ 11 авг сегодня	ПТ 12 авг	СБ 13 авг	ВС 14 авг
Показаны все талоны. Показать только свободные талоны в расписании							
Цуркан Лилия Николаевна врач-акушер-гинеколог	9:10	14:00	8:30	14:00	8:30		
	9:50	14:40	9:10	14:40	9:10	В этот день приема нет.	В этот день приема нет.
	10:30	15:20	9:50	15:20	9:50		
	11:10	16:00	10:30	16:00	10:30		
	11:50	16:40	11:10	16:40	11:10		
	12:30	17:20	11:50	17:20	11:50		
	13:10	18:00	12:30	18:00	12:30		
		18:40	13:10	18:40			
Показаны все талоны. Показать только свободные талоны в расписании							
Слюсаренко Раиса Анатольевна врач-акушер-гинеколог	9:10		8:30		8:30		
	9:50	В этот день приема нет.	9:10	В этот день приема нет.	9:10	В этот день приема нет.	В этот день приема нет.
	10:30		9:50		9:50		
	11:10		10:30		10:30		
	11:50		11:10		11:10		
			11:50		11:50		
Показаны все талоны. Показать только свободные талоны в расписании							
Сороченко Ангелика Анатольевна врач-акушер-гинеколог	Отпуск	Отпуск	Отпуск	Отпуск	Отпуск	В этот день приема нет.	В этот день приема нет.





3

Оптимизация работы врача

- 3.1** Организована возможности внесения в запись пациентов на повторный прием в системе ARM-поликлиника врачом. Регистратура получает возможность подготовить МК пациентов записанных на повторный прием, в том числе открытие талона на дообследование, что исключает повторное обращение пациента в регистратуру и снижает потерю времени на дообследование на 7-18 мин;
- 3.2** Обеспечена возможность врачам амбулаторного звена просматривать в система ARM-поликлиника результаты обследования, заключения ПГИ и выписки стационарного больного, что сокращает время на поиск и получение бумажных вариантов документов, предотвращает возвращение пациента по потоку за документами и сокращает время на прием, постановку диагноза и назначения терапии от 2 часов до 12 часов;
- 3.3** Обеспечена возможность отображения электронной подписи на заключениях врачей УЗ-диагностики и врачей рентгенологов, врача цитолога, кабинета патологии шейки матки, терапевта, что позволяет избежать возвращение пациента по потоку за результатами и сократить время на прием, постановку диагноза и назначения терапии от 2 до 12 часов
- 3.4** Установка телефонов внутренней связи, во всех кабинетах отделения, что сокращает время согласования дополнительных обследований или согласований.

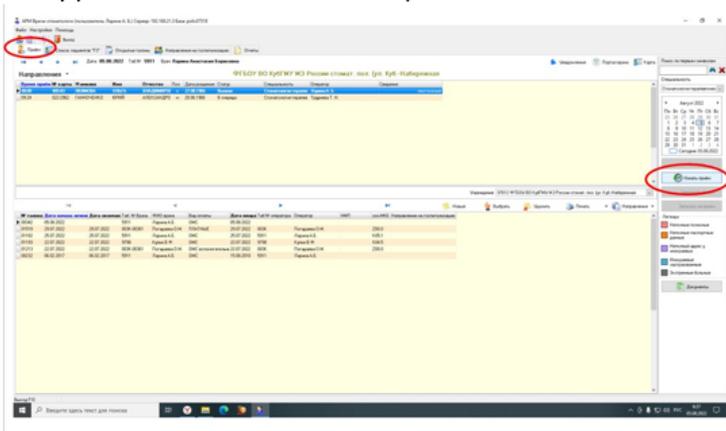


3.1

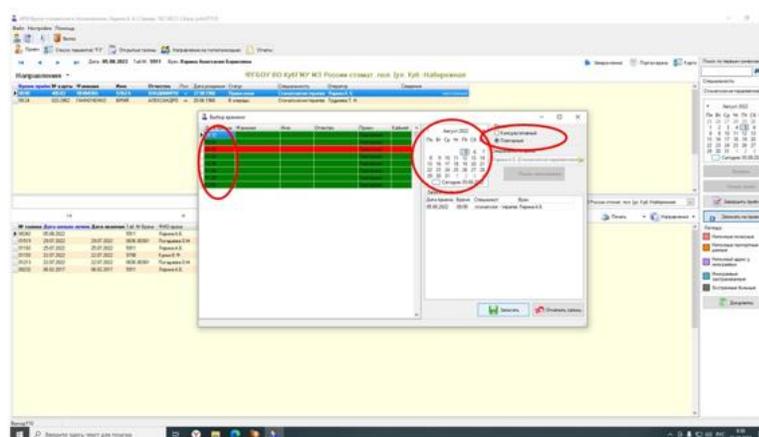
Оптимизация работы врача

Разработан стандарт записи пациента на повторный прием и на процедуры дообследований в ARM-поликлиника

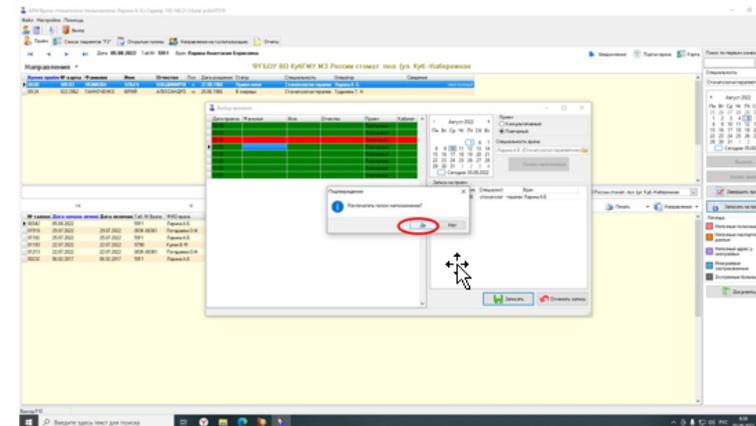
1. Открываем вкладку «Прием».
2. Выбираем пациента
3. Далее нажимаем «Начать прием»



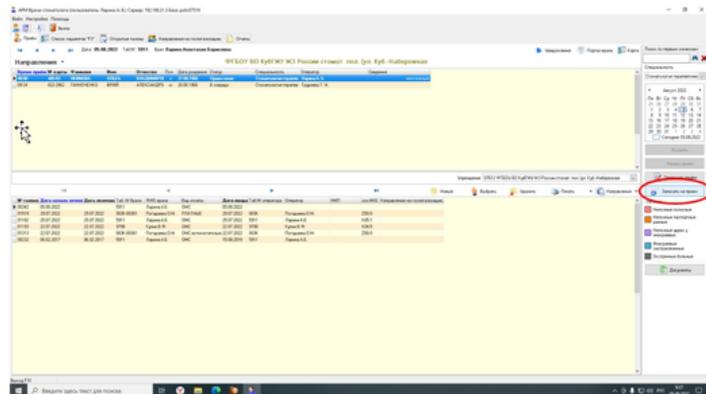
5. В появившемся окне указать тип приема (консультативный, повторный), дату и время



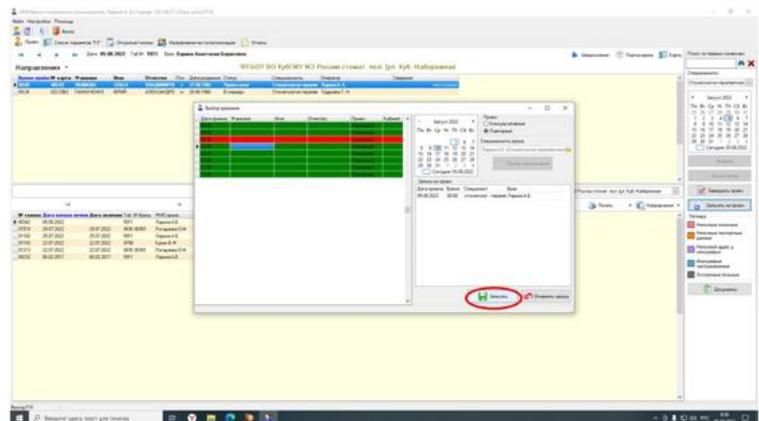
7. В появившемся окне нажать «Да»



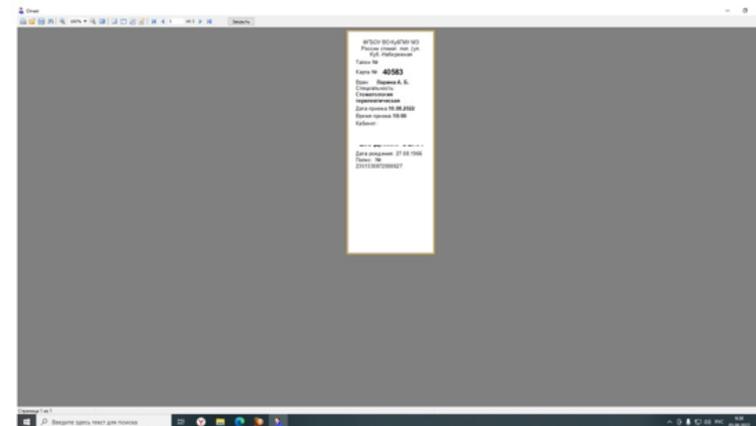
4. Нажимаем «Записать на прием»



6. Нажать «Записать»



8. Печатаем талон



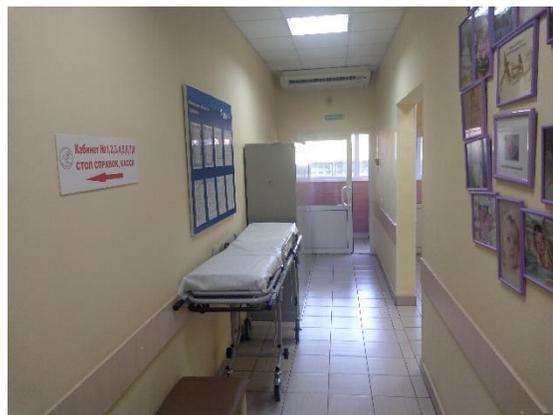
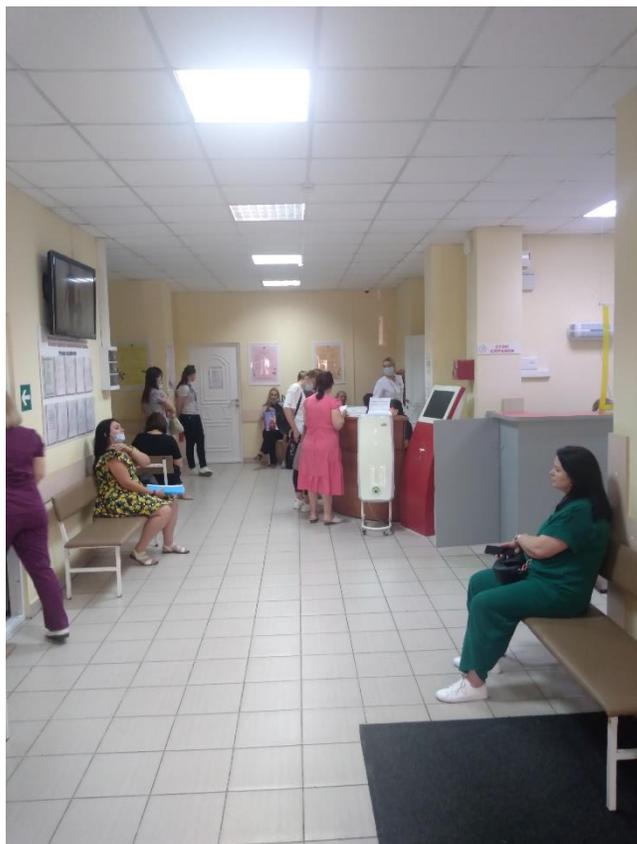


2

Разделение потоков пациентов

- В рамках мероприятий по разделению потоков пациентов выполнена работа по обновлению навигации пациентов в помещении Консультативно-диагностического отделения.

БЫЛО



СТАЛО



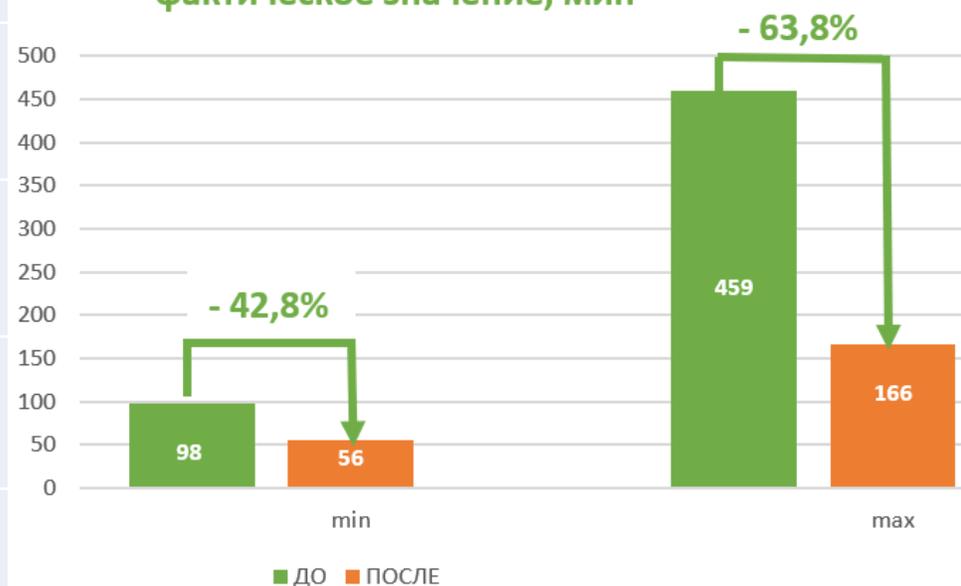


«Сокращение сроков обследования иногородних пациентов в Клинике КубГМУ, консультативно-диагностическое отделение»

Итоги проекта

Цели проекта				
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель	% выполнения
Сокращение количество посещений клиники (возвратов по потоку)	4	2	2	100 %
Сокращение времени постановки диагноза и назначения лечения	до 10 дней	до 2 дня	до 2 дня	100 %
Сокращение времени дообследования пациента на территории клиники	до 4 часов	до 1 часа	до 2 часов	50%
Сокращение количества заполняемых документов пациентом	до 6 док.	до 4 док.	5 док.	-

Сокращение времени протекания процесса фактическое значение, мин





«Сокращение сроков обследования
иногородних пациентов в Клинике
КубГМУ, консультативно-
диагностическое отделение»



Благодарим за внимание!