



ФГБОУ ВО «Кубанский государственный медицинский университет» Минздрава России

Краснодарская региональная общественная организация медицинских сестер Кубани

## Конференция

### «Эволюция здравоохранения: от оптимизации процессов к качеству обслуживания»

г. Краснодар

16 апреля 2026 года

<b>14.00-14.05</b>	<b>Открытие конференции</b>
<b>14:05-14:50</b>	<p><u>Лекция:</u> «Эволюция медицинской организации: путь через бережливые технологии».</p> <p><u>Лектор:</u> <b>Балюк Екатерина Владимировна</b>, главная медицинская сестра ГБУЗ «Горячключевская центральная районная больница» Минздрава Краснодарского края (г. Горячий ключ).</p> <p>В рамках лекции будут рассмотрены:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Факторы, влияющие на производительность труда в медицинской организации: кадровый состав, условия труда, техническое оснащение и система управления.</li><li>✓ Было → Стало: трансформация клиники через призму бережливого производства:</li><li>✓ Было: длинные очереди, избыточная бюрократия, неэффективное использование ресурсов, выгорание персонала, отсутствие прозрачности в процессе оказания помощи.</li><li>✓ Стало: сокращено время ожидания и очереди, внедрена электронная запись и четкая «прозрачная» маршрутизация пациентов, оптимизировано расписание приема врачей под потребности пациента, стандартизированы процессы работы персонала и оптимизирована работа на местах, введен электронный документооборот, вовлечен весь средний персонал медицинской организации и обучен в данной области и пр.</li><li>✓ Лектором будет подробно освещена организация процессов разработки и внедрения инноваций в практику многопрофильного стационара. Основные этапы внедрения, и проблемы, с которыми столкнулись.</li><li>✓ Организация в условиях клиники фабрики процессов, как места отработки новых методик и подходов на практике. Роль и место главной и старшей сестры в данном процессе.</li><li>✓ Изложен механизм переворота сознания персонала: от сопротивления к вовлеченности через вовлечение в командную работу.</li><li>✓ Подробно изложена роль среднего медицинского персонала (старших и рядовых медицинских сестер) в процессе эволюции медицинской организации на новый уровень медицины - без потерь через бережливые технологии.</li></ul>
<b>14.50-14.55</b>	<b>Вопрос-ответ</b>
<b>14:55-15:25</b>	<p><u>Лекция:</u> <b>Проект «Оптимизация процесса записи приема врача – невролога в поликлинике ГБУ ДНР «ЦГКБ № 3 г. Донецка»</b></p>

	<p><u>Лектор:</u> <b>Иконникова Татьяна Геннадиевна</b>, медицинская сестра кабинета инфекционных заболеваний ГБУ ДНР "ЦГКБ № 3 г. Донецка" (г.Донецк).</p> <p>В рамках доклада будут освещены основные организационные мероприятия, предпринятые персоналом ГБУ ДНР "ЦГКБ № 3 г. Донецка", позволившие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Уменьшить длительность ожидания записи к врачу – неврологу в поликлинике – с 7 - 14 дней до 2-7 и сократить количество посещений пациентами регистратуры для записи на прием к врачу неврологу, частично перенеся предварительную запись на запись по телефону:</li> <li>✓ Снизить уровень дефицита талонов на прием к врачу неврологу.</li> <li>✓ Сократить время ожидания пациентом у кабинета врача-невролога – со 120 минут до 15.</li> </ul> <p>Реализация данных мероприятий позволила в целом улучшить качество оказания медицинской помощи и снизила социальное напряжение населения.</p>
<b>15.25-15.30</b>	<b>Вопрос-ответ</b>
<b>15.30-16.00</b>	<p><u>Лекция:</u> <b>«Управление потоками пациентов, важная составляющая в медицинской организации»</b></p> <p><u>Лектор:</u> <b>Ёжикова Татьяна Витальевна</b>, начальник Государственное бюджетное учреждение Донецкой Народной Республики «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики», внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью при МЗ ДНР, председатель РО АМСР ДНР (г.Донецк).</p> <p>В рамках лекции будут рассмотрены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Определение и основные понятия, связанные с потоком пациентов.</li> <li>✓ Виды потоков: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по предварительной записи;</li> <li>• неотложная помощь;</li> <li>• диспансеризация и профилактические осмотры;</li> <li>• платные медицинские услуги;</li> <li>• повторные приёмы и консультации</li> </ul> </li> <li>✓ Особенности каждого потока и требования к их организации.</li> <li>✓ Проблемы в управлении потоками пациентов: пересечение потоков, длительное ожидание приёма и процедур, неравномерная нагрузка на персонал и оборудование, избыточные перемещения пациентов внутри учреждения, возвраты в зону регистратуры для записи на дополнительные исследования или повторный приём, неэффективное использование коек и помещений.</li> <li>✓ Методы оптимизации потоков пациентов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предварительная запись и электронная регистратура: онлайн-запись, автоматизированные системы управления очередями.</li> <li>• Разделение потоков по времени и пространству: отдельные кабинеты для неотложной помощи, обособленные зоны для диспансеризации, выделение отделений платных услуг.</li> <li>• Картирование процессов (выявление «узких мест» и пересечений).</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация процессов приёма и обслуживания.</li> <li>✓ Представлены инструменты, позволяющие выявить проблемы в управлении потоками и методы их оптимизации.</li> <li>✓ Влияние грамотного управления потоком пациентов на качество медицинской помощи.</li> <li>✓ Современные технологии в управлении потоками: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Искусственный интеллект и прогнозная аналитика: прогнозирование спроса на услуги, оптимизация загрузки персонала и оборудования.</li> <li>• Интеграция электронных медицинских карт и командных центров.</li> <li>• Чат-боты и мобильные приложения для взаимодействия с пациентами: напоминания о визитах, навигация по учреждению, информирование о статусе очереди.</li> </ul> </li> <li>✓ Критерии эффективности управления потоками: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сокращение времени ожидания приёма и процедур.</li> <li>• Уменьшение количества пересечений потоков (не более 3 при диспансеризации, не более 1 при оказании платных услуг).</li> <li>• Минимизация возвратов пациента в зону регистратуры (не более 1 действия, порождающего возврат).</li> <li>• Повышение удовлетворённости пациентов качеством обслуживания.</li> <li>• Оптимизация использования ресурсов (койки, оборудование, персонал).</li> </ul> </li> <li>✓ Наиболее подробно докладчик остановится на роли среднего персонала разного ранга, от рядовой медицинской сестры до главной в механизме управления потоками на всех уровнях.</li> </ul>
<b>16.00-16.05</b>	<b>Вопрос-ответ</b>
<b>16.05-16.50</b>	<p><b><u>Лекция:</u> «Внедрение практик "Эффективной и конкурентной экономики" в организацию работы сестринской деятельности поликлиники».</b></p> <p><b><u>Лектор:</u> Ачмиз Бэлла Аскеровна</b>, главная медицинская сестра ГБУЗ "ГП №7 г.Краснодар" МЗ КК (Краснодар).</p> <p>В рамках лекции будут рассмотрены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Осуществленные проекты бережливого производства в ГБУЗ "ГП №7 г. Краснодара" МЗ КК и основные результаты их внедрения: оптимизация рабочих процессов, сокращение потерь времени и ресурсов, повышение качества обслуживания пациентов и удовлетворенности как пациентов, так и медицинского персонала.</li> <li>✓ Проект "Оптимизация прохождения диспансерного наблюдения при заболеваниях пищевода, желудка и кишечника" и совершенствование процесса обработки эндоскопа без увеличения затрат включает несколько ключевых направлений. Основная цель — повышение эффективности медицинского обслуживания, снижение рисков осложнений и инфекций, а также рациональное использование ресурсов.</li> <li>✓ Многогранность процесса оптимизация диспансерного наблюдения за пациентами заболеваниями пищевода, желудка и кишечника: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизации подходов и алгоритмов наблюдения.</li> <li>• Профилактика и модификация образа жизни пациента.</li> <li>• Проведение школ здоровья.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка эффективности наблюдения.</li> <li>✓ Роль главной медицинской сестры в проектах по улучшению качества обслуживания населения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Совершенствование обработки эндоскопов.</li> <li>• Организация работы школы пациентов.</li> <li>• Выработка приверженности среднего медицинского персонала к работе в новых условиях.</li> </ul> </li> <li>✓ Особое внимание в докладе будет уделено совершенствованию обработки эндоскопов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Механизированной обработке эндоскопов.</li> <li>• Выбор дезинфицирующих средств.</li> <li>• Контролю качества обработки.</li> <li>• Технологии проведения.</li> <li>• Оптимизации логистики и хранения эндоскопов.</li> <li>• Обучению персонала, повышению квалификации сотрудников для снижения ошибок и повышения качества работы.</li> </ul> </li> </ul>
<b>16.50-16.55</b>	<b>Вопрос-ответ</b>
<b>16.55-17.00</b>	<b>Закрытие конференции</b>

Руководитель программного комитета



Балюк Екатерина  
Владимировна