В 2017г. в Республике Мордовия стартовал пилотный проект «Бережливая поликлиника», в котором приняли участие: ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №4». В 2018г. пилотный проект был переименован в приоритетный проект: «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», в котором, согласно приказу министра здравоохранения Республики Мордовия от 27.10.2017г. №1184 «Об утверждении поквартального плана-графика включения медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия в приоритетный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на 2018-2020гг.», продолжили реализацию проектов с помощью инструментов бережливого производства пилотные детские МО: ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №3», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №4».

С 2019г. проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» стал частью федерального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи населению» в рамках проекта «Здравоохранение».

В 2019г. к реализации национального проекта присоединилась ГБУЗ Республики Мордовия «Детская поликлиника № 1» в качестве тиражируемой модели.

Перечень процессов, выбранных для реализации в рамках проекта 2018-2019гг.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование медицинской организации** | **Выбранные процессы для реализации в рамках проекта** | **Этап реализации (на 23.04.19г.):** |
| ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №3» | Оптимизация организации работы кабинета по забору капиллярной крови | закрыт |
| Оптимизация организации приема врача оториноларинголога | закрыт |
| Оптимизация записи на ЭКГ-исследование | в разработке |
| ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №4» | Открытая регистратура | закрыт |
| Организация кабинета «Неотложная помощь» | закрыт |
| «Здоровое детство» | закрыт |
| Организация работы процедурного кабинета врача оториноларинголога | начато внедрение |
| ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №1» | Открытая регистратура | в разработке |
| Организация кабинета «Неотложная помощь» | в разработке |
| «Здоровое детство» | в разработке |

Достигнутые результаты (в целом по региону):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПРОЦЕСС** | **ПРОБЛЕМА** | **Мероприятия для решения проблемы** | **ИТОГИ** |
| Оптимизация работы регистратуры | Длительное время ожидания пациента в очереди | * Разработка типовых алгоритмов ответов сотрудников контакт-центра и сотрудников регистратуры * Организация картохранилища * Размещение стендов с информацией и навигацией * Разработка информационных буклетов * Организация записи через интернет (единая электронная регистратура) * Наличие дежурного администратора в холле * Наличие инфомата * Разделение и выравнивание потоков пациентов * Стандартизация рабочего места (5S) * Разработка СОК | Время ожидания пациента в очереди сократилось в 4 раза |
| Большое количество человек в очереди | Количество человек в очереди сократилось в 4,6 раз |
| Длительное время обслуживания 1 пациента | Время обслуживания 1 пациента сократилось в 3,7 раз |
| Длительное время ожидания ответа по телефону | Время ожидания ответа по телефону сократилось в 4 раза |
| Длительное время записи пациента на прием к специалисту | Время записи пациента на прием к специалисту сократилось в 4 раза |
| Оптимизация организации работы кабинета по забору капиллярной крови | Большое количество пациентов в очереди перед кабинетом | * Разработка типовых алгоритмов по забору капиллярной крови * Размещение стендов с информацией и навигацией * Разработка информационных буклетов * Организация записи через интернет (единая электронная регистратура) * Наличие инфомата * Стандартизация рабочего места (5S) * Разработка СОК | Количество пациентов в очереди перед кабинетом сократилось в 4 раза |
| Длительное время ожидания процедуры забора капиллярной крови | Время ожидания процедуры забора капиллярной крови сократилось в 8 раз |
| Небольшое количество пациентов, прошедших через кабинет за сутки | Количество пациентов, прошедших через кабинет за сутки увеличилось на 30 человек. |
| Организация кабинета «неотложная помощь | Большое количество пациентов в очереди перед кабинетом терапевта | * Организация кабинета «неотложная помощь» * Размещение стендов с информацией и навигацией * Разработка информационных буклетов * Наличие дежурного администратора в холле * Наличие инфомата * Стандартизация рабочего места врача (5S) * Разработка СОК * Разделение и выравнивание потоков пациентов | Количество пациентов в очереди перед кабинетом терапевта сократилось в 5 раз |
| Длительное время ожидания оказания неотложной помощи | Время получения неотложной медицинской помощи сократилось в 3 раза |
| Здоровое детство | Большое количество пациентов в очереди перед кабинетом врача | * Выделение отдельного блока здания для направления «здоровое детство» * Разработка оптимальной маршрутизации * Разделение и выравнивание потоков пациентов * Сокращение бумажного документооборота * Стандартизация рабочего места врача (5S) * Разработка СОК * Зона комфортного ожидания пациентов | Количество пациентов в очереди перед кабинетом врача сократилось в 3 раза |
| Длительное время ожидания пациентом приема врача | Время ожидания пациентом приема врача сократилось в 4 раза |
| Оптимизация организации приема врача оториноларинголога | Длительное время ожидания пациента у кабинета врача-оториноларинголога | * Размещение стендов с информацией и навигацией для пациентов * Разработка информационных буклетов * Организация записи на прием врача оториноларинголога * Разработка оптимальной маршрутизации для пациентов * Разделение и выравнивание потоков пациентов * Стандартизация рабочего места врача (5S) * Разработка СОК * Зона комфортного ожидания пациентов | Время ожидания пациента у кабинета врача оториноларинголога сократилось в 6 раз |
| Длительное время ожидания повторного приема врача-оториноларинголога | Время ожидания повторного приема врача-оториноларинголога сократилось в 1,7 раз |