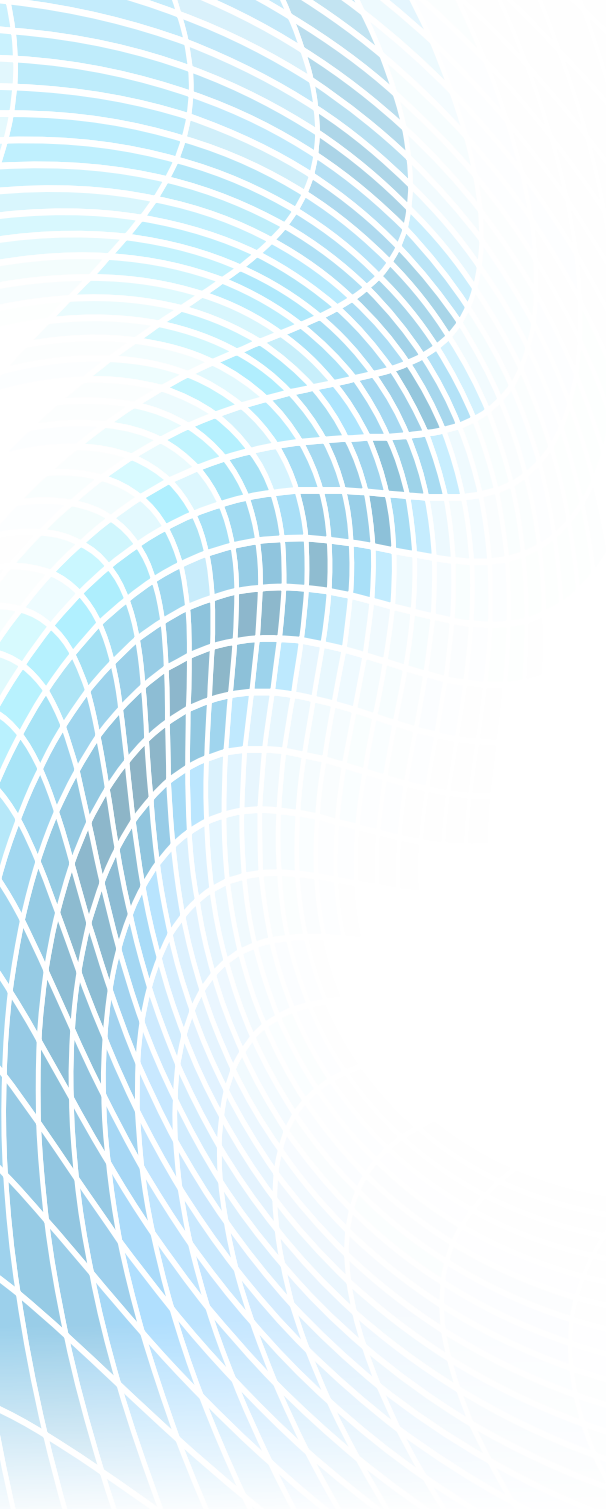




«ПРОСТЫЕ»
БЕРЕЖЛИВОЙ
ПОЛИКЛИНИКИ
ИСТОРИИ

- Балаково
- Волгодонск
- Глазов
- Десногорск
- Железногорск
- Заречный
Пензенской области
- Заречный
Свердловской области
- Зеленогорск
- Курчатов
- Нововоронеж
- Озёрск
- Северск
- Снежинск
- Сосновый Бор
- Удомля
- Электросталь

Москва
2019





Сергей ОБОЗОВ

Директор по развитию ПСР
Госкорпорации «Росатом»

Уважаемые коллеги!

С 2016 года по инициативе Администрации Президента и Министерства здравоохранения РФ мы начали распространять опыт применения ПСР в поликлиниках Российской Федерации.

В настоящее время это масштабный федеральный проект, реализуемый Министерством здравоохранения РФ совместно с Росатомом. Он вырос от задачи внедрения принципов Производственной системы «Росатом» в поликлиниках до формирования новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

С 2017 года такой проект реализуется нами совместно с Федеральным медико-биологическим агентством во всех медико-санитарных частях ФМБА России

в подведомственных ЗАТО и городах присутствия ГК «Росатом» - всего 25 территорий.

В данном сборнике, продолжающем серию «Простых историй...», мы хотим познакомить Вас с опытом реализации проектов по улучшениям в поликлиниках медсанчастей ФМБА России.

Здесь представлены наиболее интересные эссе, написанные участниками этих проектов от предприятий отрасли. В них показаны особенности и общность проектов, реализуемых не на производственной площадке, а в социальной сфере.

Это направление в настоящее время бурно развивается, и мы надеемся, что приведенный в сборнике опыт поможет Вам на следующих этапах этой сложной и безумно интересной работы.



Андрей ПОЛОСИН

Директор Департамента по взаимодействию с регионами Госкорпорации «Росатом»

Уважаемые коллеги!

Госкорпорация «Росатом» реализует проект «Бережливая поликлиника» в ЗАТО и других городах размещения организаций атомной промышленности с 2017 года.

Наша совместная работа с медиками организована в рамках выполнения почти 200 ПРС-проектов в 25 атомных городах, расположенных в 20 субъектах РФ. Ситуация везде разная – кто-то сразу подхватил идеи бережливого производства и активно включился в работу по улучшению доступности медицинской помощи, а где-то понадобилось больше времени для понимания и начала работы. Наши общественные помощники, эксперты Рабочих групп Комиссии по здравоохранению Общественного совета Госкорпорации «Росатом», провели анализ проектов в поликлиниках и отметили положительные изменения в плане доступности медицинской помощи: внедрение электронной регистратуры, появление возможности записываться на прием к врачу дистанционно, сокращение очередей в процедурные и физиотерапевтические

кабинеты, преобразование внешнего облика и внутреннего оформления поликлиник.

В этом альбоме собраны впечатления работников ПРС-офисов наших предприятий и медиков о совместной работе и достигнутых результатах. На мой взгляд, все рассказы объединяет неравнодушное отношение участников процесса к своему труду и желание улучшить качество жизни для людей, проживающих в наших городах.

2019 год объявлен Госкорпорацией «Росатом» годом здоровья в атомных городах. Мы свою задачу видим в том, чтобы помочь ФМБА России эффективно обеспечивать медицинскую помощь требуемого качества нашим работникам, ветеранам, жителям городов. Готов большой план мероприятий по охране труда, поддержке здорового образа жизни и управлению здоровьем в наших городах.

Мы искренне надеемся на решение многих вопросов, изменение ситуации к лучшему, используем для достижения целей наши ресурсы. Впереди еще много работы.



Владимир УЙБА

Руководитель ФМБА России

Уважаемые коллеги!
ФМБА России два года тесно сотрудничает с Госкорпорацией «Росатом» в рамках проекта «Бережливая поликлиника», получившего в 2018 году статус приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

Для совместного выполнения проекта «Бережливая поликлиника» создан Центр управления проектами ФМБА России, на который возложено оперативное руководство, сопровождение и контроль реализации проекта. На сегодняшний день Федеральным медико-биологическим агентством и Госкорпорацией «Росатом» открыто и реализуется почти 200 проектов, что наглядно отражает имеющийся потенциал совместной работы.

Итоги взаимодействия ФМБА России и Госкорпорации «Росатом» в 2017-2018 гг. в медицинских учреждениях в рамках проекта «Бережливая поликлиника» демонстрируют организованную работу по улучшению доступности амбулаторно-поликлинической помощи по следующим направлениям: регистратура как информационный центр поликлиники; модернизация процесса работы врача и медсестры; изменение логистических

механизмов; организация функционирования лабораторного блока; повышение эффективности работы отделения производственной медицины; повышение результативности в проведении диспансеризации. За два года Федеральным медико-биологическим агентством на финансирование проекта были направлены более 100 млн. рублей.

Благодарю Росатом за методическую и финансовую поддержку медицинских учреждений ФМБА России, работающих в ЗАТО и других городах размещения организаций атомной отрасли. Надеюсь на дальнейшую совместную работу по улучшению ситуации в сфере оказания доступной и качественной медицинской помощи населению атомных городов.

В 2019 году реализация приоритетного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» будет продолжена.

В рамках Года здоровья в городах размещения организаций атомной промышленности рассчитываю на плодотворную совместную работу ФМБА России, Госкорпорации «Росатом» и фундаментальной науки по разработке эффективной модели управления здоровьем населения атомных городов.



БАЛАКОВО Саратовская область

Балаковская АЭС
ФГБУЗ СМЦ ФМБА России



Наталья НАЗАРОВА

заместитель директора Саратовского
медицинского центра

Трудно представить,
что раньше работа
велась по-другому

Наша работа по реализации проекта «Бережливая поликлиника» в г. Балаково началась в 2017 году с создания рабочей группы», – вспоминает заместитель директора Саратовского медицинского центра Наталья Назарова.

«В группу вошли работники отдела развития Производственной системы «Росатом» Балаковской АЭС и медицинские работники ФГБУЗ СМЦ ФМБА России.

Успешно пройдя цикл занятий по обучению инструментам ПСР, мы приступили к внедрению полученных знаний и навыков на практике. За время работы было значительно сокращено время протекания процессов, например, получения информации и оформления меди-

цинских документов – на 63%; проведения медицинских осмотров – на 42%; забора крови, исследования и оформления результатов анализа – на 28%; диспансеризации взрослого населения – на 39%; оформления документов на санаторно-курортное лечение – на 54%. Создание комфортных условий для пациентов – важно и необходимо.

Так, в рамках проекта был выполнен ремонт первого этажа поликлиники, а зоны ожидания оборудованы удобными креслами и диванами. Кроме того, произошло переоснащение регистратуры, приобретено новое медицинское оборудование и внедрена эффективная навигация.

Трудно представить, что раньше работа велась по-другому».







ВОЛГОДОНСК Ростовская область

Ростовская АЭС
МСЧ № 5 ФГБУЗ НКЦ ФМБА России
Детская поликлиника № 2



Сергей ФИДИЙ

начальник отдела развития ПСР
Ростовской АЭС

Технологии бережливого производства – эффективный инструмент сокращения потерь в здравоохранении

Впервые о проекте «Бережливая поликлиника» услышал в 2017 году на слете тренеров Росатома», – рассказывает начальник отдела развития ПСР Ростовской АЭС Сергей Фидий.

«Сергей Обозов очень зрелищно объяснил и продемонстрировал, как и при помощи чего реализовали проект в пилотных городах: Калининграде, Севастополе и Ярославле. Полезно было услышать мнения и увидеть эмоции врачей «до и после» внедрения принципов бережливости на местах. Уже тогда захотелось попробовать свои силы в чем-то аналогичном. Когда вернулся со слета, узнал, что в нашем городе, в Детской поликлинике № 2 и

в МСЧ № 5 ФМБА России, высадился ПСР-десант в лице Алексея Мещерякова и Павла Мякотина – «штурманов» «Бережливой поликлиники». Я несколько раз приезжал в медучреждения, чтобы своими глазами увидеть, как протекают работы по внедрению проекта. Встречался с Алексеем и Павлом, которые делились своим опытом, общался с медперсоналом детской поликлиники и МСЧ № 5 ФМБА России.

Всю полученную информацию постарался максимально включить в семинар по ПСР для руководителей 45 муниципальных учреждений г. Волгодонска в июле 2017 года. Особый интерес обучаемых вызвали живые примеры из «Бережливой поликлиники».



К октябрю 2017 года команды проекта были обучены, мероприятия по достижению целевого состояния были разработаны, работа по внедрению принципов бережливости шла к своему успешному завершению. Нашей задачей оставалось осуществлять мониторинг разработанных мероприятий и достижения поставленных целей. Результаты не заставили себя долго ждать, особенно в Детской поликлинике №2. Главный врач Сергей Ладанов создал вокруг себя команду единомышленников, пропитанную философией «кайдзен» или, по-другому, философией пять «S»: Seiri – аккуратность, Seiton – порядок, Seiso – чистота, Seiketsu – стандартизирование, Shitsuke – дисциплина. На сегодняшний день детская поликлиника № 2 стала настоящим «ПСР-образцом» для Министерства здравоохранения. Радует, что коллектив медучреждения не стоит на месте, а движется вперед к идеальному состоянию.

В 2018 году фокус внимания был направлен на два важных направления: прохождение медосмотра и оптимизацию работы регистратуры. Для решения проблем по обоим процессам было принято решение создать автоматизированную маршрутную карту (МК). Благодаря систематическому мониторингу удалось внести корректировки по времени. Выяснилось, что некоторые врачи позволяют себе запаздывать с началом приема пациентов, где-то выявлялись большие временные промежутки между приемами специалистов. Мы же, в свою очередь, начали вести

систематическую работу с врачами: где это было необходимо, добавляли часы на прием, оставляли буферный запас времени. Благодаря маршрутной карте исчезла очередь в регистратуре, а вместе с ними ушла и нервозность пациентов. Люди теперь не боятся, что перед тобой вдруг возникнет человек, который раньше занял очередь за себя и за своего товарища, а сам ушел на прием к третьему врачу. Одновременно с реализацией проекта «Бережливая поликлиника» началась работа по разработке программы обучения руководителей и специалистов организаций Министерства здравоохранения Ростовской области. Татьяна Быковская, Министр здравоохранения Ростовской области, в ходе презентации улучшенной «Бережливой детской поликлиники №2» была настолько впечатлена проектом, что обратилась к генеральному директору Госкорпорации «Росатом» Алексею Лихачеву с просьбой помочь в обучении специалистов учреждений здравоохранения области. Так, в августе 2018 года мы разработали и провели пилотное обучение для руководителей 18-ти организаций Минздрава Ростовской области. Получили отличную обратную связь от врачей. А в декабре еще 21 руководитель прошли обучение по этой программе. 14 декабря 2018 года Губернатор Ростовской области Василий Голубев озвучил, что «до конца 2020 года 95% детских поликлиник области станут бережливыми, а до 2024 года бережливыми станут все медучреждения области». Это есть лучшее подтверждение тому, что принципы бережливости работают».





ГЛАЗОВ Республика Удмуртия

АО «Чепецкий механический завод»

БУЗ Удмуртской республики

«Глазовская межрайонная больница Минздрава Удмуртской республики»



Григорий УДОД

руководитель группы развития персонала
по управлению улучшениями АО «ЧМЗ»

Долгой раскачки не было.
Все эмоции и сопротивление
изменениям удалось преодолеть
благодаря командным подходам

Проект «Бережливая поликлиника» стартовал в Глазове в сентябре 2017 года. Работу проектного офиса возглавили сотрудники Чепецкого механического завода. Долгой раскачки не было. Все эмоции и сопротивление изменениям удалось преодолеть благодаря командным подходам к проектной работе и вовлечённости руководства межрайонной больницы.

Оптимизировав работу регистратуры и картохранилища за счёт перераспределения ресурсов и внедрения регламента, время ожидания сократилось в 2 раза. В холле первого этажа организована работа регистратора, установлен инфомат, внедрён алгоритм действия персонала, разработан стандарт информационного оповещения пациентов и записи через альтернативные

средства связи, разделены обязанности медрегистраторов. Сократилось время протекания процесса ожидания сдачи анализов с 12 до одних суток благодаря оптимизации процесса забора крови. Были разделены потоки пациентов для получения инъекционных процедур и забора крови, увеличена пропускная способность кабинета, исключены повторные заборы анализов, введена почасовая запись. Сократилось время прохождения рентгенологического обследования в 2 раза путем разделения потоков пациентов, создания унифицированных шаблонов по описанию рентгеновских снимков. Выделена в отдельный поток работа с гражданами герiatricкого возраста – создано отделение гериатрии.

Результатом проделанной работы стал





рост уровня удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи в поликлинике БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница МЗ УР» с 34% до 64%. Улучшение основных поликлинических процессов произошло и в детской поликлинике № 3: перепланировка регистратуры, зон ожидания, картохранилища, перераспределение потоков пациентов, визуализация маршрутов



пациентов, «фасадные улучшения», покупка нового оборудования, а также переоснащение оргтехники, мебелью, медицинским оборудованием и техническими средствами.

Например, время проведения проверки зрения у малышек сократилось с 20 минут до 2 минут благодаря современному диагностическому оборудованию. Огромное внимание было уделено организационным изменениям. Например, был выделен отдельный поток для диспансеризации маленьких глазочан. Теперь мамочкам не нужно тратить время на длительные переходы и переезды по всему городу, чтобы попасть к нужному специалисту, – стоматолог и хирург принимают пациентов в одном потоке. Организованы диагностические процедуры ЭКГ и УЗИ. Появилась комната для кормления грудничков.

Теперь диспансеризация занимает не более 4 часов против 72 часов ранее. Замечательно, что коллектив Детской поликлиники № 3 во главе с заведующим Дмитрием Головковым прониклись духом процессных изменений. Качество медицинской помощи, безопасность и комфорт пациентов – приоритеты этой медицинской команды.





Виталий ГАВРИЛЕНКО

начальник ОИПП Смоленской АЭС

Многое можно решить без финансовых затрат – простым упорядочиванием деятельности

Идеи совершенствования медицинских процессов без финансовых затрат казались нашим коллегам утопией и были восприняты настороженно и скептически. Как инструмент бережливого производства может применяться в совсем другой сфере – медицине? Скорее, это был риторический вопрос. Но начав изучать процессы «со стороны», мы многое увидели своими глазами. Наша команда «инкогнито» смотрела под другим углом на процессы, проходящие в поликлинике. Мы записывались на прием к врачу по телефону, через интернет, стояли в регистратуру, сдавали кровь, сидели в очередях на прием с фиксацией времени ожидания. Вывод был один: у пациентов накопилось много претензий и ожиданий. Проведенное анкетирование подтвердило недовольство жителей и позволило выявить проблемные зоны.

Приступив к реализации «Бережливой поликлиники» в г. Десногорске, команда стала действовать по методологии ПСР: карты текущего и целевого состояния процессов, предложения по их достижению, планы мероприятий, производственный анализ, оформление стенда проекта. За полтора года работы пройдено и сделано многое. В холле регистратуры, распечатав талон в терминале «Электронная очередь», пациент в комфортных условиях ожидает вызова к регистратору. Открыли дополнительные окна и установили работающее в режиме онлайн электронное табло с расписанием врачей. Процесс забора крови развели по потокам: для забора венозной крови и крови из пальца введены талоны с точным временем. Кроме того, открыт еще один кабинет для взятия крови для пациентов, проходящих медосмотр. В клиничко-диагностической лаборатории



установлено современное оборудование с возможностью автоматизированной записи результатов анализов в базу данных МСЧ. Новое оборудование позволило расширить спектр предоставляемых услуг и ускорить процесс обработки анализов. В ноябре 2018 года нами было проведено социологическое исследование удовлетворенности жителей г. Десногорска качеством и доступностью медицинской помощи. В мероприятии приняли участие более 800 пациентов. По результатам анкетирования отмечено улучшение по многим показателям: удобство использования терминала «Электронная очередь», комфортная среда в холле

регистратуры, система навигации по поликлинике, процесс забора крови, работа регистратуры. Кроме того, 66,9 % высказались за продолжение проекта. Медработники убедились в том, что инструменты непрерывного совершенствования актуальны не только для атомной станции, но и для любой сферы деятельности. «Изучив методологию ПСР, мы увидели резервы для оптимизации работы поликлиники и поняли, что многое можно решить без финансовых затрат – простым упорядочиванием деятельности. Мы все с большим энтузиазмом работаем над проектом и уверены, что он будет успешным», - подчеркивает заместитель начальника МСЧ № 135 Лидия Штаний.





Виталий КИСЕЛЁВ

инженер по организации труда УООТ
ФГУП «ГХК»

От доброжелательной атмосферы в медучреждении многое зависит

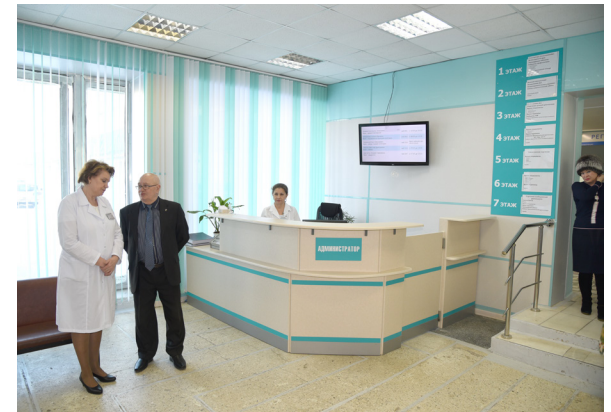
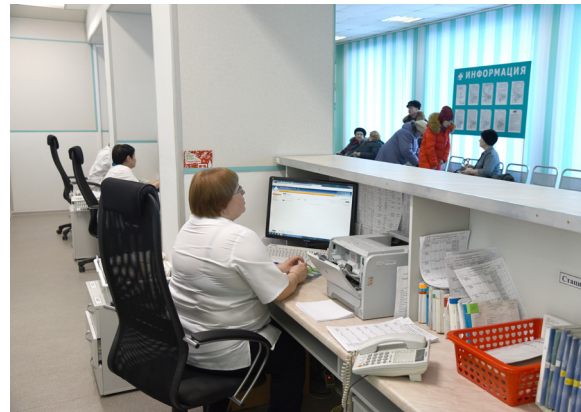
Как устранить перепроизводство, излишние запасы, ожидание, лишние движения и операции? С этих и многих других вопросов началась наша работа по реализации проекта «Бережливая поликлиника» в г. Железногорске. Мы проводили замеры по очередям, загрузке врачей. Устанавливали, где нужно убрать посторонние предметы, улучшить организацию рабочих мест. Затем разрабатывали планы-графики по реализации мероприятий. Во всех проектах проводилось детальное картирование. Работа регистратуры перестроилась с учетом современных стандартов коммуникации, информатизации и формирования доступной среды для маломобильных групп населения. Для хранения карт выделено отдельное помещение – теперь пациенту не нужно самому носить по кабинетам свою карточку. Навигация над стойкой помогает легко отыскать нужный кабинет, а

мониторы отображают все данные о врачах, ведущих приём. Особенно благодарны произошедшим переменам маломобильные посетители. Так, к хирургу больше не нужно подниматься на третий этаж – теперь он принимает на первом. В правое крыло первого этажа перенесли перевязочную и кабинет невропатолога. На втором этаже возле лабораторного блока, где проходит забор крови, теперь есть кабинет матери и ребёнка. Тут, например, малыша можно спокойно покормить после процедуры или сменить ему памперс. А перед кабинетами сделали игровую зону и расположили телевизионную панель, на которой в режиме нон-стоп идут любимые детские мультфильмы. В итоге – ожидание больше не в тягость, а стрессовая нагрузка на детей и родителей снижена. Оборудование кабинетов выполнено рационально в соответствии с системой 5С. Забор крови происходит



теперь в шесть с лишним раз быстрее. В поликлинике врачи освободились от несвойственной им работы, прежде всего, бумажной. Изменилась логистика процессов вакцинации, профилактических осмотров и диспансеризации. За время реализации «Бережливой поликлиники» было открыто 8 ПСР-проектов, направленных на улучшение доступности медицинской помощи. Работа организована по следующим приоритетным направлениям: регистратура как информационный центр поликлиники, повышение результативности в проведении диспансеризации, повышение эффективности работы отделения производственной медицины, модернизация процесса работы врач-медсестра, организация функционирования лабораторного блока.

Важно отметить, что проект «Бережливая поликлиника» в Железнодорожске направлен на решение системных проблем. Рабочей группе удалось создать доброжелательную атмосферу в медучреждении, и, как следствие, повысить удовлетворенность потребителей медицинских услуг.





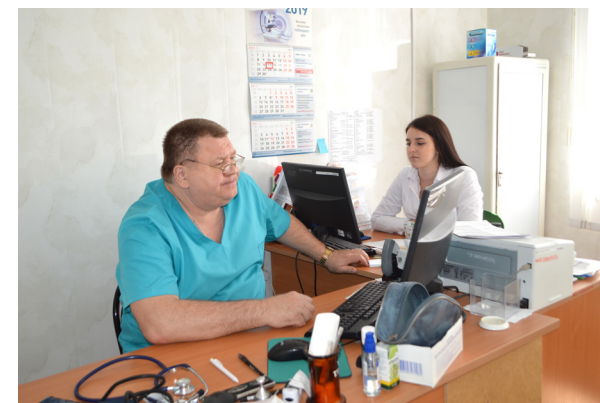
Андрей КАПУСТИН

начальник ФГБУЗ МСЧ № 59
ФМБА России

Понятие бережливости начинает прочно входить в повседневную жизнь зареченцев

Проекты по оптимизации и модернизации затрагивают различные сферы городской жизни и реализуются в школах, поликлиниках, жилищно-коммунальном хозяйстве, в сфере оказания муниципальных услуг населению. Все они основаны на принципах, методах и инструментах Производственной системы «Росатом». Самым первым городским проектом, в который сотрудники отдела по развитию ПСР ПО «Старт» вложили немало сил, знаний, опыта и труда, стала «Бережливая поликлиника». Основные задачи, которые стояли перед специалистами медико-санитарной части № 59 и ПО «Старт» – сокращение очередей, упрощение порядка записи на прием к врачам, ускорение сдачи и выполнения анализов, прохождения медицинских

осмотров и, самое главное, повышение удовлетворенности жителей города медицинским обслуживанием. Работа началась в августе 2017 года. Процессы оптимизации и совершенствования коснулись детской, взрослой поликлиник и женской консультации. Одно из первых нововведений – электронная запись на анализы. Это позволило увеличить количество пациентов и сократить их нахождение в очереди до двенадцати минут. Закуплено новое, удобное оборудование – вакутейнеры. Был усовершенствован процесс выполнения инъекций. Талоны на уколы у врачей появляются не раз в неделю, как это было раньше, а ежедневно, с указанием конкретного времени с интервалом в пятнадцать минут. Претерпел изменения процесс оказания неотложной





медицинской помощи. Ранее, вызвав врача на дом, можно было ждать пять часов и больше. Сейчас экстренных пациентов врач вместе с медсестрой начинают посещать с самого утра. При себе у них имеются таблетированные, инъекционные препараты и электрокардиограф. Кроме того, в поликлинике открыт кабинет неотложной помощи, куда пациенты могут обратиться с острыми проявлениями заболевания без предварительной записи и открыть больничный лист, не дожидаясь очереди к участковому терапевту. Был упорядочен процесс прохождения взрослым населением диспансеризации. Талоны на посещение кабинетов выдаются на определенное время, в связи с чем не происходит пересечение потоков больных и здоровых пациентов. Главная проблема, с которой пришлось столкнуться при введении изменений, – нежелание горожан приходить на приемы в указанное в талонах время. Но и это решаемо. Сейчас существуют два пути записи на прием к врачу: на специальном сайте или через регистратора. Можно воспользоваться любым удобным способом. На повторный прием участковые терапевты и узкие специалисты выдают талоны сами – услуга вошла в число проектов «Бережливой поликлиники» в Заречном.





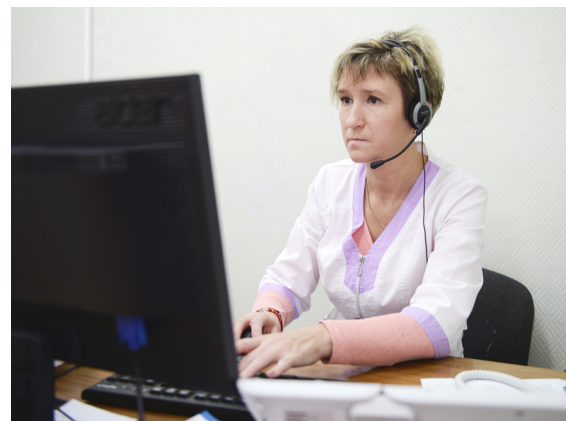
Лиля АДЖАМЯН

начальник отдела развития ПСР
Белоярской АЭС

Улучшения – дело коллективное!

Чуть более полутора лет назад зареченцы впервые услышали термин «Бережливая поликлиника». Немало сил потребовалось, чтобы объяснить жителям города, что ПСР-проект вовсе не означает «затянуть пояса» для экономии. Главная идея – улучшить существующие процессы в поликлинике, совершенствуя организацию деятельности. Сделать так, чтобы врачам и пациентам было удобнее и быстрее достигать нужных результатов. В работу над проектом включилась целая команда. ПСР-специалисты провели хронометраж рабочего времени медиков, проанализировали логистику движения пациентов, оценили материально-техническую оснащённость. Первые результаты нововведений в МСЧ № 32 стали заметны уже через полгода. Была внедрена новая логистика прохождения диспансеризации и медосмотров, разведены потоки больных и здоровых пациентов,

систематизирован процесс забора крови. Эти меры позволили уменьшить количество очередей и сократить время пребывания обследуемых в медицинском учреждении. В регистратуре поликлиники оборудовали новое рабочее место, оснащённое специальной компьютерной программой, что позволило быстрее записывать пациентов на прием к врачам. «Больше всего замечаний вызывал процесс записи на приём к врачам. Люди жаловались, что до регистратуры практически невозможно дозвониться, особенно в утренние часы. Эту проблему решено было устранить, организовав комплекс мероприятий, в том числе, внедрив современный многоканальный call-центр», - вспоминает заместитель директора по управлению персоналом Белоярской АЭС Денис Химчак. Для оптимизации маршрутов движения кабинет УЗИ был перенесён в основное здание поликлиники. Внедрены изменения в



кабинете цехового терапевта: рабочее место врача теперь организовано в соответствии с принципами системы 5С (необходимый минимум бумаг, нужные документы и инструменты всегда под рукой, все ящики и шкафы для удобства подписаны). Приобретена мини-АТС, что позволило разгрузить регистратуру, вывести звонки на многоканальные линии. На сегодняшний день операторы принимают вызовы на дом, записывают на приём и дают справочную информацию по работе поликлиники. Закуплено оборудование, благодаря которому удалось внедрить Медицинскую информационную систему (МИС). Появилась возможность записаться к стоматологу планово для оказания помощи по ОМС через интернет, при личном обращении в регистратуру или по звонку оператору. «Пациенты могут записаться на последующий приём, а также на ряд исследований, например, УЗИ, маммографию, находясь на

приеме у лечащего врача. Постепенно решается проблема очередей на УЗИ. Даже на УЗИ сердца и сосудов можно записаться в пределах 14 дней», – рассказывает начальник МСЧ № 32 Светлана Шонохова. Был закуплен оцифровщик для маммографа. Сегодня у женщин Заречного есть возможность пройти исследование в своём городе, без обращения в областной центр. Диспансеризацию вывели в отдельный кабинет. Появилась возможность записаться на неё через интернет, выбрав удобное время. Самым заметным улучшением стал, конечно, ремонт входной группы с сооружением удобного пандуса для маломобильных пациентов. Впереди ещё много работы. Но можно с уверенностью сказать следующее: появившийся несколько лет назад лозунг «БАЭС и Заречный – одна дорога, одна судьба» в рамках проекта обрёл своё новое значение.





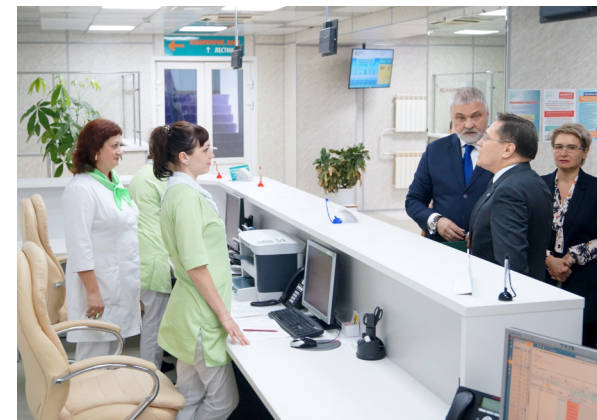
Наталья ГОРБАЧЕНКО

специалист 1 кат. отдела исследования
и контроля производства АО «ПО ЭХЗ»

Несмотря на выработанные привычки и трудности, люди готовы обучаться новому. А значит, изменениям быть!

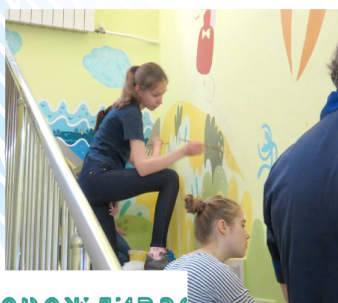
Говорят, что изменения всегда привносят в нашу жизнь новые краски, раскрывают дополнительные резервные возможности, помогают по-другому взглянуть на систему. Работая второй год в проекте «Бережливая поликлиника», мы можем сказать точно, несмотря на возраст, выработанные привычки и пугающие трудности, люди готовы обучаться новому, принимать решения, менять привычки, а значит, изменениям быть! Начиная работу над проектом, наша команда, уже имевшая опыт внедрения ПСР на предприятии, понимала, что любые изменения всегда воспринимаются людьми болезненно. Основной задачей на первом этапе работы стала выработка такого подхода, который бы позволил справиться медицинскому персоналу с возникающими у них волнениями и опасениями. «ПСР-врачам» необходимо

было понять, с какими «жалобами» сталкиваются медицинские работники, оценить состояние уже имеющейся выстроенной системы деятельности и определить пути «лечения» возникших в данной системе «заболеваний». Мы рассмотрели рабочие процессы с двух абсолютно противоположных сторон: как оценивают эффективность выстроенных процессов медицинские работники и как видят их пациенты. Очевидным фактом стало наличие проблем, требующих решений. Регистратура – лицо медицинского учреждения. Мы начали работу с изменения самой концепции и внешнего вида регистрационной стойки – открытая безбарьерная среда между пациентом и регистратором по типу «ресепшен». Были приобретены и установлены два инфомата, электронное табло с расписанием работы врачей, стойка и мониторы для



электронной очереди в регистратуру, появились администраторы зала, оказывающие консультативную помощь. В холле для комфортного размещения пациентов установлены специальные кресла и информационное табло для слабослышащих пациентов. Для сокращения очередей был изменен режим работы кабинета доврачебной экстренной помощи с 4-х до 8-и часов. Кабинет оснастили электрокардиографом, дефибриллятором-монитором, глюкометром, экспресс-анализатором холестерина. Запланированы новые улучшения процессов льготного лекарственного обеспечения, медицинского сопровождения пожилых пациентов. Детская поликлиника КБ № 42, куда наша команда была направлена для работы по внедрению инструментов бережливого производства, представляла собой здание, в котором давно не проводились капитальные ремонты. Маленькие пациенты и их родители, придя к врачу, попадали в некомфортную среду голых коридоров и деревянных лавочек. Руководством АО «ПО ЭХЗ» и управляющей компанией АО «ТВЭЛ» было принято

однозначное решение – сделать среду безопасной и комфортной для пациентов. Проведен ремонт, перенесен кабинет хирурга со второго этажа на первый, оборудованы пандусы в труднодоступных местах, расширены дверные проемы. Для разведения потоков «условно больных пациентов» был оборудован фильтр с отдельной входной дверью. Организовано удобное информационное пространство, разведены потоки пациентов у регистратуры. Появился инфомат и современное электронное табло с расписанием приемов врачей и узких специалистов. Стены медицинского учреждения украсили тематическими, яркими рисунками. В августе 2018 года в Нижнем Новгороде был проведен итоговый семинар по анализу паспортов проектов, защите целевых показателей и предлагаемых мероприятий по достижению показателей проекта «Бережливая поликлиника». Проекты и проектные решения, представленные Зеленогорском, набрали наибольшую итоговую рейтинговую оценку среди всех присутствующих городов – 4,6 балла из 5,0.





КУРЧАТОВ Курская область

Курская АЭС
ФГБУЗ МСЧ № 125 ФМБА России



Илья КАРПОВ

инженер отдела развития ПСР
Курской АЭС

Производственная система Росатома помогает курчатовцам сохранять здоровье

С помощью специалистов из отдела развития ПСР Курской АЭС в МСЧ № 125 внедрены инструменты Производственной системы «Росатом». В рамках первого этапа проекта «Бережливая поликлиника» реализованы «Модернизация процесса работы врач-медсестра, изменение логистических механизмов» и «Регистратура как информационный центр поликлиники». Для МСЧ № 125 закуплено необходимое компьютерное и серверное оборудование, коммутаторы и программное обеспечение.

Внедрена электронная система записи пациентов на прием. Снизилось среднее время обработки звонков в регистратуре. В детской поликлинике организована работа доврачебного кабинета, что позволило уменьшить очереди на прием к педиатрам.

В обеих поликлиниках изготовлены и установлены поэтажные планы навигации. Уже после первого этапа внедрения проекта в МСЧ №125, как показали социологические исследования, увеличилась удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи с 58 до 70%. Сократилось время ожидания получения медицинских услуг. Профилактический осмотр детей в возрасте одного и двенадцати месяцев стал занимать один день вместо трех. В рамках второго этапа проекта «Бережливая поликлиника» в 2018 году реализованы «Оптимизация процесса диспансеризации возрастных групп взрослого населения» и «Оптимизация процедуры оформления документов для санаторно-курортного лечения». Время диспансеризации сократилось с двух до одного дня, а оформление документов для санаторно-курортного





лечения работникам основного производства стало занимать 15 минут вместо 60-ти. В 2019 году планируется приобретение цифровых аппаратов флюорографии и маммографии. Предполагается создание отделения неотложной помощи, формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Большую пользу пациентам и медикам приносит созданный доврачебный кабинет. Сейчас фельдшер из доврачебного кабинета, во-первых, определяет, действительно ли здоров юный посетитель. Если это так, он оформляет необходимые документы, не загружая врачей канцелярской работой.

В скором времени в регистратуре детской поликлиники будут установлены два информационных табло и инфомат. С их помощью посетители смогут следить за всеми изменениями графика приема врачей, связанными с их отпусками, больничными и другими непредвиденными ситуациями, оперативно получить другую справочную информацию. Если работа медиков организована по принципам Производственной системы «Росатом», если врачи «вооружены» современными гаджетами, – пациенту легче и проще получить медицинскую помощь.





Ирина КОЛЯГИНА

начальник отдела развития ПСР
Нововоронежской АЭС

Проект, который бережёт время и нервы пациентов

На первом этапе внедрения производственной системы всегда возникает негатив со стороны тех людей, чью работу ты пытаешься изменить. Скорее всего, это происходит из-за недоверия персонала и непонимания того, что необходимо сделать. Но когда люди видят, как важны их проблемы, то начинают доверять», - рассказывают работники Отдела развития ПСР Нововоронежской АЭС. «К сожалению, «Бережливая поликлиника» не может решить всех проблем в медицине. Отсутствие кадров, низкие зарплаты медперсонала, отсутствие уважения к медицинской помощи, уровень компьютерной грамотности врачей, возрастные особенности и поведение пациентов – всё это вопросы далеко не производственной системы. Мы же

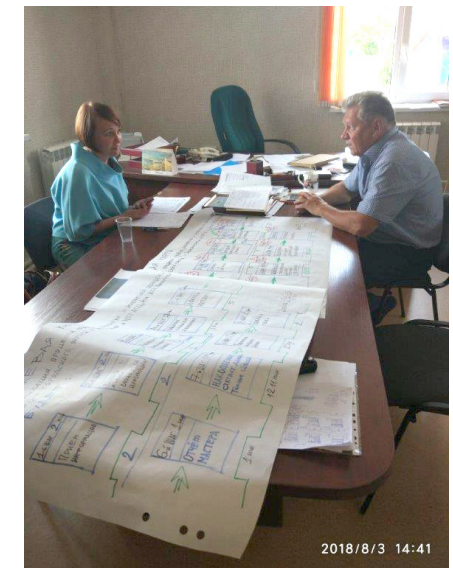
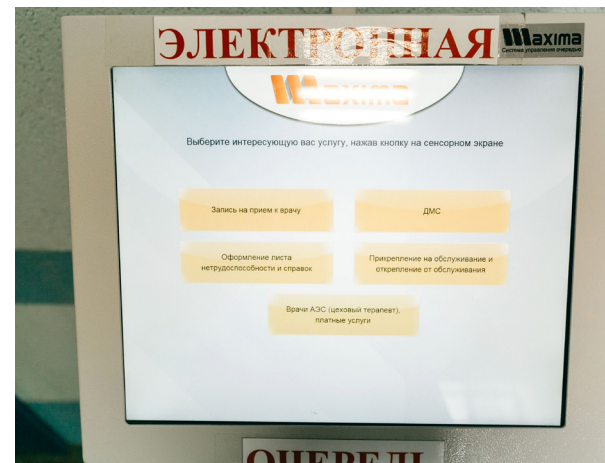
взялись за решение следующих задач: перераспределение потока пациентов с увеличением нагрузки на средний медицинский персонал, уменьшение ожидания больного человека в очереди, уменьшение «писанины» у врача с увеличением времени на работу с пациентом, устранение несвойственных врачу функций (запись на процедуры и исследования, решение организационных вопросов, согласования с начальством), рационализация рабочего места. Одна из главных целей проекта – создание особой атмосферы дружелюбия, комфорта, желания приходить и заниматься собственным здоровьем. Уже на первом этапе внедрения системы бережливого производства в МСЧ № 33 мы убедились, что инструменты ПСР полностью





применимы и в медицине. Удалось избавиться от очередей, снизить нагрузку на медперсонал и повысить качество обслуживания пациентов. Реализация многих проектов в поликлинике завершена. Следующие в списке – лаборатория по забору анализов и женская консультация. За время работы в проекте медико-санитарная часть получила статус клинической больницы. Это событие повысило ответственность руководства перед населением города за качество

медицинских услуг. Невооруженным глазом видно, что наша медсанчасть претерпела серьезные изменения. И, конечно, реакция на них неоднозначная. Кому-то принять новое проще, кому-то – сложнее. Но нужно быть объективными: любые изменения – это глоток свежего воздуха, взгляд с другой стороны, под новым углом. Вот и мы будем продолжать идти только вперед вместе с проектом «Бережливая поликлиника».





ОЗЁРСК Челябинская область

ФГУП «ПО «МАЯК»
ФГБУЗ КБ № 71 ФМБА России



Дмитрий СИБИРКИН

инженер отдела по повышению
эффективности производства
ФГУП «ПО «Маяк»

Охота на красных «ёжиков»

Конференц-зал детской поликлиники КБ № 71 ФМБА России в городе Озерске увешан графиками-диаграммами. Непосвященному в методологию Производственной системы «Росатома», на основе которой разрабатывался проект «Бережливая поликлиника», их не понять.

Однако в глаза сразу бросается череда красных «ёжиков» — сигнальных стикеров с обозначением проблем, требующих скорейшего решения: затруднен звонок при вызове врача на дом, очереди за талонами на кровь и на прием к педиатрам, соседство в рекреациях больных и здоровых ребятишек, ограничения при записи к офтальмологу...

«Проведя анкетирование посетителей и последующий хронометраж на «болевых» точках, выявленных в работе нашего учреждения, — рассказала заведующая детской поликлиникой Любовь Бабушкина, — мы выбрали несколько направлений, требующих применения «бережливых» технологий. Это оптимизация работы

комнаты вызова врача на дом, кабинета по забору крови, регистратуры, распределение равномерной нагрузки между участковыми педиатрами и медсестрами. Для выработки решений по каждому направлению в «детской» были сформированы рабочие группы. В расписании каждой — еженедельные мозговые штурмы: поиск эффективного способа вывода с карты очередного «ёжика» и коррекция форс-мажоров при его практическом внедрении».

«Допустим, при разработке мер по тому же кабинету вызова врача на дом, — подключается к разговору куратор «Бережливой поликлиники», сотрудник отдела ПСР ПО «Маяк» Дмитрий Сибиркин, — нам пришлось проанализировать данные за последние три года. Выяснилось, что наряду с приемом вызовов (а в пик заболеваемости оператору доводилось принимать до 372 обращений в день), их фиксацией в журналы (по количеству участков — 17), занесением данных в компьютер, одному



сотруднику приходится еще принимать информацию из «скорой», роддома, «инфекции», эпидотдела, детских садов... Как результат — трудно дозвониться не только родителям пациентов, но и врачам для получения данных о новом заболевшем. И хотя «Бережливая поликлиника» не решает кадровых, финансовых вопросов, поняли: здесь без изменений в штатном расписании проблему не решить.

В помощь участковым педиатрам, работающим на выездах, руководство КБ № 71 приняло решение о введении корпоративной связи, оснащении врачей сим-картами для связи с оператором. Проблему утренних «битв» за талон на кровь атомщикам и врачам удалось решить быстро. В КМИС (локальную сеть КБ № 71) ввели электронный календарь. Уже сегодня сам врач выдает пациенту направление на анализ с четким указанием даты, времени и даже стола лаборанта. Результаты выдаются в день сдачи анализа вместо прежних пяти. И опять же в электронном виде.

Профосмотр теперь можно пройти за три дня. В первый — посетить педиатра и получить направления на анализы. Во второй, при четком соблюдении электронной записи, — пройти специалистов. Приемы у разнопрофильных докторов идут практически один за другим. Осмотр у каждого занимает ровно 15 минут. На третий день — ультразвуковые исследования.

В межсезонье и зимой у кабинетов педиатров настоящее столпотворение. Одни — за справкой, другие — на выписку, третьи — с простудой. Даже по записи попасть к участковому в точное время — большая удача. Частично разрешить многолетнюю дилемму помогла электроника. При содействии опытных специалистов ПО «Маяк» в КМИС были внесены корректировки, позволяющие сегодня врачу рационально планировать свой график приема. В созданном электронном календаре участкового есть место для первичного и повторного приема, для осмотра диспансерных больных и детворы перед прививками. Уже сегодня запись к педиатру выкладывается не на одну, а на две недели вперед — с шагом на следующий день. Аналогично система работает и при записи к узким специалистам.

Озерск был первым среди атомных «пилотов», приступившим к реализации проекта «Бережливая поликлиника» в 2017 году. Благодаря методологической поддержке сотрудников АО «ПСР» Росатома (Москва) и их озерских коллег из отдела повышения эффективности производства (ПСР) ПО «Маяк» за год пересмотрена и оптимизирована вся система организации деятельности взрослой и детской поликлиник КБ № 71 ФМБА России. Под патронажем компетентных наставников из

Центра управления проектами ФМБА России и ПО «Маяк» медики проделали колоссальную работу.

Взрослая поликлиника уже год успешно работает по новой системе. Регистратура теперь работает по принципу целевых окон, внедрён современный порядок записи на приём и очередности посещения врачей. Для забора венозной крови открыт отдельный кабинет, который в настоящее время размещается на первом этаже. Организованный в рамках проекта колл-центр позволяет не только вызвать врача на дом, но и записаться на прием. В кабинетах терапевтов и врачей-специалистов были установлены компьютеры, чтобы максимально эффективно использовать время приёма пациентов, которое за последние годы значительно сократилось. После ремонта хранилище амбулаторных карт было перенесено из центрального холла в специально оборудованное для этой цели помещение.

Первые положительные результаты, подтвердившие оправданность внедряемых новшеств, — отклики самих горожан о заметном сокращении очередей у медкабинетов, усовершенствовании врачебных приемов, профилактических осмотров взрослых и детей, процедур забора анализов.

Позитивная динамика обнадеживает. Однако закрепить полученные результаты и не откатиться назад получится, только если поликлиники продолжают искать потери и совершенствоваться. Мы всегда поможем».





ЗАТО СЕВЕРСК Томская область

АО «СХК»
ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России



Евгения МАКАРОВА

главный редактор корпоративной
газеты «Новое время» АО «СХК»

Мы терпеливо объясняем, что так работать удобнее

Все, кто хоть раз бывал у врача, помнят, с какими неудобствами был связан этот визит. Нехватка талонов, очередь в регистратуру, хождения по кабинетам и этажам, подчас с температурой или травмой. Эта до боли знакомая ситуация формировала у населения устойчивый негативный образ медучреждений. Одной из главных причин реализации проекта «Бережливая поликлиника» было намерение изменить мнение пациентов в лучшую сторону: сократить очереди, улучшить логистику медобслуживания больных, создать общую благоприятную атмосферу. Для понимания целей проекта было решено начать с обучения персонала инструментам бережливого производства.

В июле-августе 2017 года провели целый ряд обучающих и практических семинаров. Для ознакомления с результатами уже реализованных решений организовали посещение сублиматного завода. Одно из первых предложений в реализации проекта «Бережливая поликлиника» – сделать работу регистратуры по принципу единого окна, то есть не привязывать окна к участкам. В настоящее время прием посетителей идет по талонам, которые выдаются при помощи стоящего посреди зала терминала. Для комфортного ожидания было расширено фойе первого этажа. Вместо одного кабинета доврачебной помощи теперь работают сразу два, где больных принимает не фельдшер, а квалифицированные





ЗАТО СНЕЖИНСК Челябинская область

ФГУП «РФЯЦ-ВНИИТФ» им. академика Е.И. Забабахина»
ФГБУЗ ЦМСЧ № 15 ФМБА России



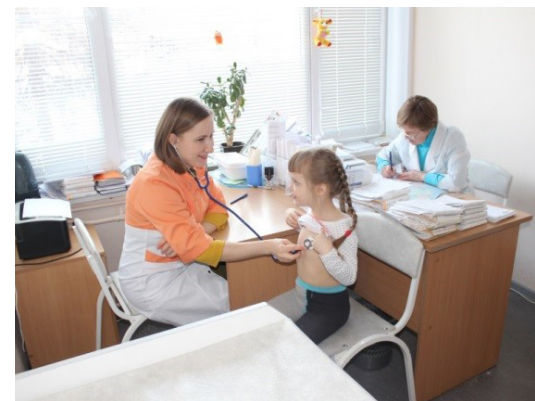
Роман ЗИНИН

ведущий инженер по организации
управления производством
ФГУП «РФЯЦ-ВНИИТФ»

Мелкой поступью к вершинам

В середине 2017 года из газеты «Страна Росатом» узнали о проведении успешных мероприятий, проводимых специалистами АО «ПСР» по оптимизации работы больниц и поликлиник в Калининграде, Севастополе, Ярославле. Проведенная коллегами работа вызвала у нас интерес и большое желание улучшить работу поликлиники родного города. Очень кстати пришло распоряжение генерального директора Госкорпорации «Росатом» о необходимости открытия ПСР-проектов в городских поликлиниках. Были одновременно воодушевлены и растеряны, зная о проблемах. Серьезно задумались: с чего же начать? В сентябре 2017 года встретились с начальником ЦМСЧ № 15 Владимиром

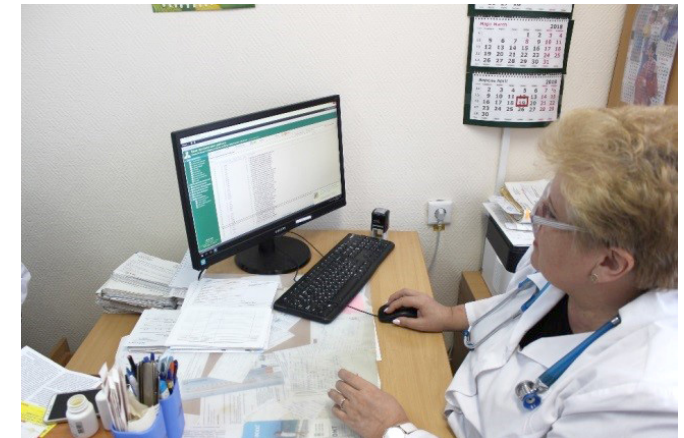
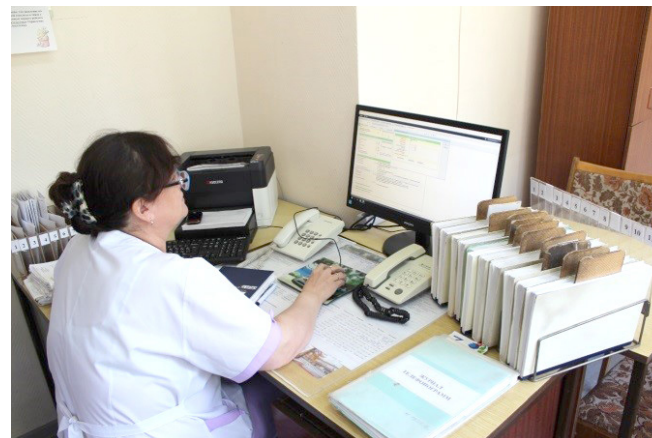
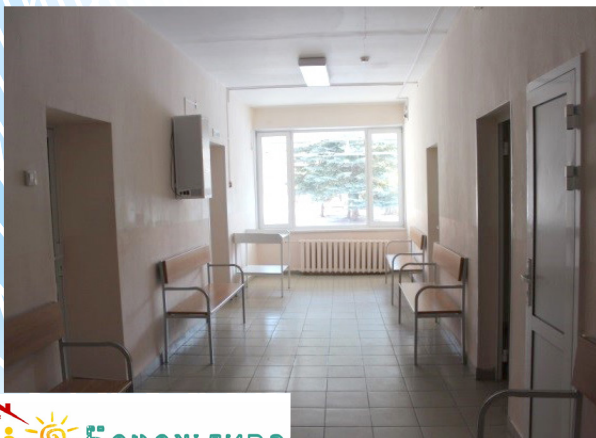
Дерябиным и определили первоначальное направление нашего участия в проекте – детская поликлиника. Заведующий поликлиники Евгений Дронов быстро сориентировал нас по процессам, которые, по его мнению, необходимо оптимизировать в первую очередь. Это процессы работы регистратуры, врача-терапевта, врача-специалиста и профилактических осмотров. Определил нам в помощь всех руководителей структурных подразделений детской поликлиники. Неприятия идей ПСР и «Бережливой поликлиники» у них не было. В результате совместной работы удалось увеличить почти в два раза время осмотра врачом пациента в рамках регламентированного времени приема. На 25 % увеличилась доля удовлетворенных пациентов





качеством оказанной медицинской помощи, сократилось время ожидания в очереди – показатель составил 10-20 минут с учетом эпидемиологического периода и отпусков врачей. Отдельного упоминания достойны мероприятия по повышению доступности медицинской помощи при проведении профилактического осмотра детей первого года жизни. Улучшения по данному направлению нацелены на исключение многократных посещений ими поликлиники и сокращение излишних перемещений между лечебными корпусами. В ходе работы был проведен анализ эффективности использования площадей, где жители города получают медицинскую помощь. В результате был организован

большой «переезд» отделений ЦМСЧ № 15. В детской поликлинике был высвобожден целый этаж, который позволил более эффективно использовать помещения учреждения за счет размещения врачей по блокам: врачи-специалисты, врачи-терапевты, блок функциональной диагностики, лаборатория. Считаем, что вместе с медиками, участвующими в проектах, мы находимся на правильном пути и будем пытаться вовлекать в процессы улучшений как можно больше людей. Позитивные изменения уже дают свои плоды, а часть работников поликлиник пришла к пониманию того, что работать по-старому в современных условиях нельзя. Наша совместная работа продолжается.





Роман ЯЦЕНКО

начальник отдела развития ПСР
Ленинградской АЭС

Масштабирование опыта внедрения принципов бережливости продолжается

Однажды на Ленинградской АЭС раздался звонок из поликлиники: «У нас тут работают ребята из ПСР, что-то хотят улучшить, приезжайте, будем вместе работать...», - так началась практическая часть реализации проекта «Бережливая поликлиника». Сотрудники Ленинградской АЭС незамедлительно отреагировали и включились в работу, образовалась единая команда из представителей станции, ЦМСЧ № 38 и АО «ПСР». Процесс диспансеризации сразу попал в поле зрения штаба. Одним из самых значимых решений для его оптимизации было приобретение аппарата УЗИ. В ходе реализации ПСР-проекта «Оптимизация процесса работы фильтра в детской поликлинике» разделены

потоки здоровых детей и детей, которым необходимо обратиться к профильным врачам для оказания помощи. Был сформирован график работы детских педиатров. Для оптимизации процесса работы регистратуры разработана навигация, внедрена стойка информации, обеспечена комфортная среда для пациентов, выполнена облегченная входная группа. В 2018 году произошло масштабирование опыта внедрения принципов бережливости. Например, процесс выписки дополнительного лекарственного обеспечения существовал давно и, казалось бы, состоял из «простых шагов». Но когда мы выполнили анализ этого процесса, то выявили серьезные потери: лишние перемещения по кабинетам, долгое ожидание





при обращении к врачу. Мы предложили осуществлять прием пациентов в одном кабинете (без переходов) и организовать прием строго по талонам. Электронные системы прохождения информации оказались очень удобны в работе. Были приобретены и установлены персональные компьютеры на рабочих местах врачей и в регистратуре. Внедрение IT-технологий позволило устранить такие потери и проблемы, как очередь в страховой стол, ожидание пациентом в очереди, лишние перемещения,

превышение временного регламента приема у врача. Набирает обороты работа и с электронными больничными листами. В 2018 году проект «Бережливая поликлиника» был дополнен программой психологического сопровождения. Для медицинских работников проводятся семинары, тренинги и рабочие встречи с психологом-конфликтологом по обучению работе с конфликтными пациентами, оптимизации процесса коммуникации и соблюдению норм деонтологии.





УДОМЛЯ Тверская область

Калининская АЭС
ФБУЗ ЦМСЧ № 141 ФМБА России



Наталья ГУБИНА

ведущий инженер отдела развития ПСР
Калининской АЭС

Перемен в медицинском обслуживании хотят сами жители

Наше знакомство с проектом «Бережливая поликлиника» произошло в 2017 году», - вспоминают сотрудники медико-санитарной части № 141. Жизнь не стоит на месте, технологии развиваются, люди хотят видеть медицину более доступной, современной и качественной. Ни у кого не возникало сомнений, что проектом не просто нужно, а необходимо заниматься. После проведения образовательных курсов о принципах ПСР необходимо было определить приоритетные, так скажем, проблемные направления. Наша команда провела анкетирование населения на предмет удовлетворенности и доступности оказания медицинской помощи. Помимо взрослой поликлиники, мы уделили внимание и детскому здоровью. Постепенно решалась проблема недостаточной пропускной способности лаборатории анализа крови. Командой

был разработан один универсальный лист на анализ крови в выездной лаборатории и заключен договор аутсорсинга на проведение диагностических исследований с ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи им. В.П. Аваева» (г. Тверь). Важное значение имело увеличение количества процедурных медсестер, перераспределение потоков взрослых и детских пациентов, а также приобретение анализаторов крови. В итоге – время на обработку анализа сокращено, спектр исследований значительно расширен. Организационные мероприятия по проведению диагностических исследований позволили увеличить поток пациентов на 100 человек в неделю. Проект «Оптимизация процесса вакцинопрофилактики в детской поликлинике» позволил извещать родителей о дате и времени проведения вакцинопрофилактики



через регистратуру. В настоящее время планирование прививок происходит автоматически в программе вакцинопрофилактики. В результате в 2 раза (с 30 до 15 минут) сократилось время, затрачиваемое пациентом на вакцинацию с момента оформления до проведения процедуры. У жителей отдаленных районов отсутствовала возможность предварительной записи в электронном виде. Приходилось подолгу сидеть в очереди с больным ребенком в ожидании регистрационных действий. Нами была разработана система быстрого приема по принципу «поступление заявки в регистратуру – поиск свободного врача – направление на прием». Время ожидания сократилось в 1,5 раза. Организован процесс удаленного обращения родителей больного ребенка к работникам регистратуры через систему «домофон». Стандартизированы процессы оказания неотложной помощи при обращении. В результате в 2 раза (с 30 до 15 минут) сократилось время предоставления помощи больному ребенку. Остро стояла проблема укомплектованности штата. Не хватало участковых терапевтов, медсестёр и узких специалистов. Перераспределение действий хирурга и медсестры, фиксация показаний здоровья в автоматизированной системе позволили увеличить количество принимаемых пациентов на 2 человека в смену. Одна из основных претензий

к работе поликлиники со стороны посетителей – большие очереди в регистратуру. В настоящее время за счет переноса рабочего места старшего регистратора и амбулаторных карт стоматологии в отдельные помещения увеличена площадь регистратуры. Проведен ремонт помещения. Установлены новые стеллажи для хранения медкарт. Появились наглядные стенды с информацией, электронное табло, уличная навигация с указанием расположения отделений ЦМСЧ № 141 и маршрутов следования. Для пациентов с ограниченными возможностями по зрению оформлен путеводитель в виде тактильных табличек. Оптимизация проведения периодических медицинских осмотров – еще одно направление в рамках «Бережливой поликлиники». Нахождение медосмотра пациент затрачивал до 4,5 часов. Потеря времени происходила за счет разрозненного расположения кабинетов и служб. Нами была проведена работа по оптимизации забора анализов,

часов приема врачей с учетом типовых норм времени приема. Общее время прохождения медосмотра сократилось на 30 минут, а время ожидания в очереди при проведении медосмотра – в два раза, с десяти минут до пяти. Разработаны концепция перемещения процесса медосмотра в одно здание, новый график работы бригады врачей, проводивших медосмотр. Расширена площадь гардероба. Появились стенды с указанием расположения кабинетов врачей и маршрутов следования. Кроме того, разведены потоки посетителей поликлиники, проходящих медосмотр, и плановых пациентов. Впереди у нас много работы, задумок и проектов, которые помогут в трудных условиях кадрового дефицита поднять оказание медицинской помощи на более высокий комфортный, логичный уровень. Проект «Бережливая поликлиника» позволил увидеть новые ресурсы в работе для того, чтобы наши пациенты были довольны и здоровы.





Максим УВАРОВ

ведущий специалист отдела планирования, исследования и контроля производства ПАО «МСЗ»

В поликлинике к ПСР относятся с надеждой – с надеждой на перемены

Ещё совсем недавно казалось, что поход в поликлинику так и будет тяжкой обузой для каждого пациента, когда в постоянных очередях в регистратуру и перед кабинетом врача ты не приближаешься к выздоровлению, а рискуешь получить новую болезнь. Да и для врачей поставить правильный диагноз больному, выписать нужные лекарства, занести все в медкарту, да еще и уложиться в отпущенные Минздравом типовые нормы времени было зачастую сверхзадачей. Появилась надежда, что скоро этому наступит конец. В июле 2016 года в ФМБА России стартовал федеральный проект «Бережливая поликлиника». В Электростали к проекту приступили в марте 2018 года после подписания приказа начальником ЦМСЧ № 21 Константином Писаренко о создании новой модели медицинской организации.

О начале работ по новому направлению рассказал Максим Уваров, ведущий специалист отдела планирования исследований и контроля производства:

«Приказом Константина Писаренко создана рабочая группа из специалистов-медиков, на чьи плечи и ложится основная тяжесть работы. Задача же привлеченных Машзаводом ПСР-специалистов, также вошедших в рабочую группу, заключается в обучении медицинских работников и оперативном руководстве ходом работы. Наша задача – не учить, как лечить, а помочь отладить процессы оказания медицинской помощи. Главное – весь проект ориентирован на пациента. Например, мы проводим анализ их передвижений: куда направляется, зачем, сколько времени проводит? На основании полученных данных будем выстраивать оптимальные потоки. Хочу



отметить, что медики-участники проекта оказывают нам всемерную поддержку, относятся к нему с явной заинтересованностью. Обычно все новое у людей вызывает недоверие и непонимание, достаточно вспомнить историю развития ПСР на заводе. В поликлинике же к нему относятся с надеждой, с надеждой на перемены. Медработники уже дают свои предложения, у нас налажена обратная связь, что дает все основания надеяться на успех нашего предприятия. Заводская «Фабрика процессов» уже провела обучение первой группы сотрудников и членов рабочей группы ЦМСЧ № 21 базовым принципам и инструментам Производственной системы «Росатом». Обучение будет продолжено, и, возможно, даже в выездном формате. Уже сейчас

выпускники «фабрики» говорят с нами на одном языке, они понимают терминологию, стоящие перед нами задачи. Проведенное анкетирование и анализ позволили выделить четыре ключевых (пилотных) направления: терапевтическое, кардиологическое, неврологическое и глазное. На сегодняшний день рабочая группа уже составила карты текущих состояний четырех выбранных направлений, по ним определены основные недостатки. Следующий этап – формулировка целей, которые мы хотим достигнуть, с конкретными сроками и мероприятиями, то есть создание дорожной карты проекта. В качестве примера одного из возможных мероприятий можно назвать создание условного терапевтического этажа. Картирование показало,

что терапевт – это одна из самых востребованных специальностей. Те, кто был в поликлинике, знают, что их кабинеты расположены на 3-м этаже. Почему? Ведь разумнее их кабинеты расположить как можно ниже. Большая проблема в поликлинике с информированием пациентов. Существующее информационное табло устарело, обновляется редко, зачастую люди стоят в регистратуру «просто спросить», не имея другой возможности узнать, где и какой врач принимает. Другая проблема – запись на прием. Бывает, что еще до открытия поликлиники выстраивается километровая очередь. Думаю, что к концу реализации проекта большинство из этих неудобств удастся ликвидировать – это нужно и больным, и врачам, ведь цель одна – здоровье.





Над выпуском работали: Т.А. Савосина, М.Н. Фролова, Е.В. Говырина, В.А. Раббе.
Редактор: В.О Олейник. Тираж 100 экз.

