



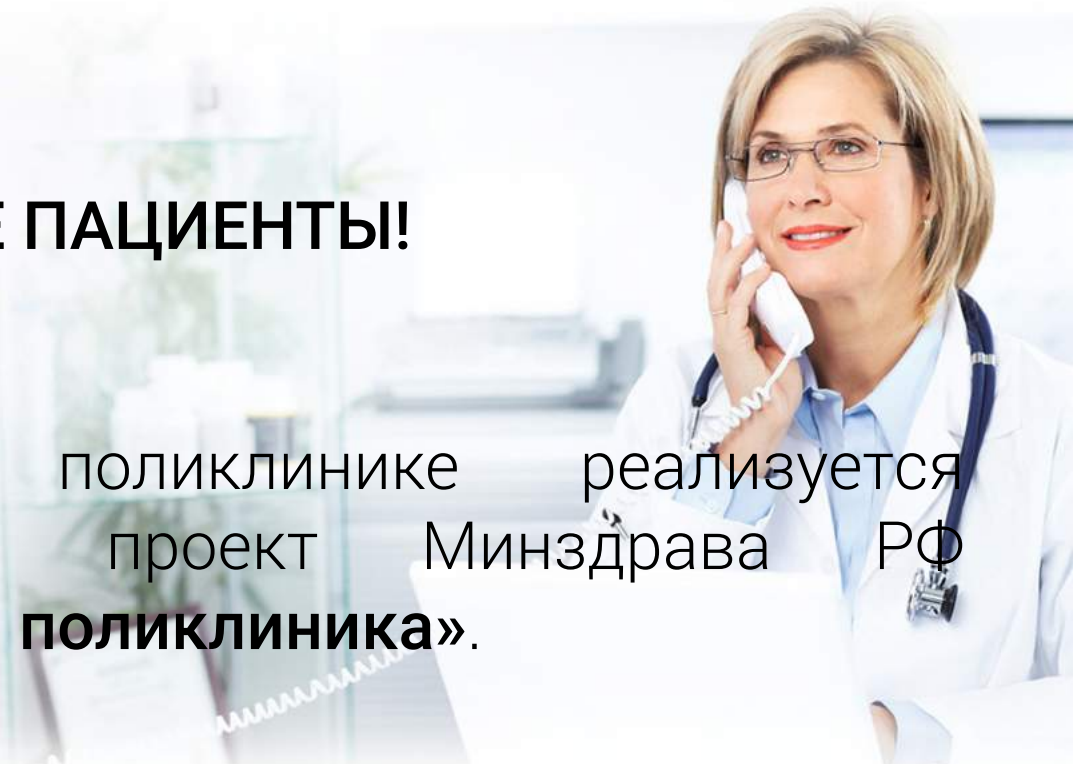
Бережливая Поликлиника

УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

В нашей поликлинике реализуется федеральный проект Минздрава РФ «**Бережливая поликлиника**».

Проект направлен на повышение доступности и качества оказания медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь.

Философия «Бережливая поликлиника» основана на бережном отношении к пациентам и сотрудникам, на заботе о личном времени пациента, на культуре, вежливости, внимании и вовлеченности всех и каждого в процесс совершенствования работы поликлиники.





ОСНОВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ЦЕННОСТИ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА



- безопасность;
- ценность для «потребителя»;
- пациентоориентированность ;
- сокращение потерь;
- время;
- уважение к человеку.





ПАЦИЕНТ НА ГЛАВНОМ МЕСТЕ

Все, что мы делаем: лечим, обслуживаем, консультируем – это **для Вас!**

Мы меняемся каждый день:

реализуем проекты в регистратуре, процедурном кабинете, изменяем облик нашего с Вами медицинского учреждения!

Мы стремимся:

повысить качество медицинских услуг, создать доверительную и уважительную атмосферу взаимоотношений, сделать Ваш визит максимально быстрым и комфортным, повысить доступность всех видов услуг.



УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

Нам важно Ваше участие в совершенствовании работы поликлиники.

Просим Вас откликнуться на этот проект и ждем Ваших предложений по совершенствованию



Для внедрения системы
БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА
мы создали рабочую ЛИН-команду



Руководитель:

Кротова Ирина Викторовна – *главный врач*

ЛИН-команда:

Жилина Наталья Александровна –

старшая медсестра

Мартыненко Надежда Васильевна –

врач-терапевт Центра здоровья

Бантюкова Инна Валентиновна –

зав. терапевтическим отделением №2 поликлиники

Резникова Евгения Александровна –

главная медицинская сестра

Соболева Ольга Евгеньевна –

зав. отделением ОБП

Сорокин Василий Дмитриевич –

зав. отделением медосмотров

Пахомова Татьяна Юрьевна –

зав. КДЛ



ПРОЕКТ

«Повышение эффективности работы процедурного кабинета при проведении забора крови»



было



стало

Цель проекта:

Повысить удовлетворенность пациента при предоставлении услуг по забору крови в процедурном кабинете на 10% к концу 2018 г.

Задачи проекта:

	Текущее	Целевое
Сокращение времени ожидания пациента в очереди в процедурный кабинет	до 30 мин.	до 10 мин.
Сокращение времени пребывания пациента в процедурном кабинете	6 мин.	до 3 мин.
Увеличение пропускной способности процедурного кабинета при заборе крови за счёт увеличения рабочих мест	40 чел.	80 чел.



ПРОЕКТ «Повышение эффективности работы регистратуры»



было



стало

Цель проекта: Сокращение времени ожидания в регистратуре

Задачи проекта:

Сокращение времени ожидания пациента в очереди в регистратуру

Текущее

Целевое

до 10 мин. **до 6 мин.**

Сокращение времени контакта пациента с регистратором (получение документов на приём к врачу) путём разведения потоков:

- по предварительной записи,
- без предварительной записи.

20 сек.
140 сек.

0 сек.
125 сек.

Сократить время, затрачиваемое на вызов врача по телефону

6-10 мин.

2-5 мин.

Повысить процент самостоятельной записи через интернет

15%

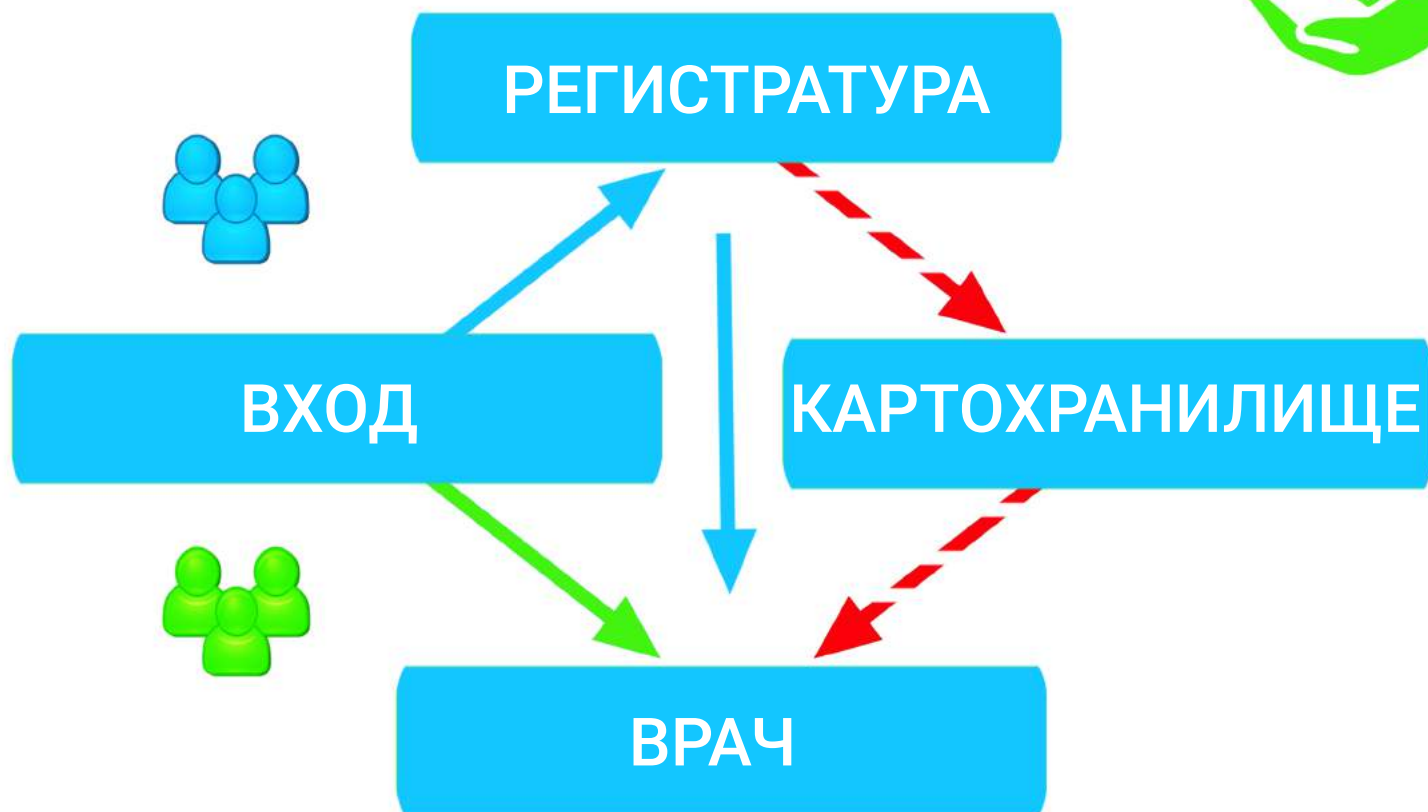
60%

Повысить процент повторной записи врачами

45%

95%

МАРШРУТИЗАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ



Пациент без предварительной записи

записывается в регистратуре.

Отбор амбулаторной карты ведет сотрудник картохранилища, доставку к врачу – логист



Пациент по предварительной записи

проходит сразу к специалисту.

Амбулаторная карта уже подготовлена и доставлена врачу заблаговременно