

ПРОЕКТ

Нас ожидает бережливая поликлиника

1 января 2019 года вступил в третью стадию проект по созданию в России новых моделей поликлиник



Поликлиника № 2.

По плану к концу года бережливое производство будет внедрено в 60 из 73 поликлиник региона. Цель проекта — повысить удовлетворенность людей качеством амбулаторной медицинской помощи до 60% к 2020 году и до 70% к 2022-му.

Пилотный Ярославль

Трансформация поликлиник началась в ноябре 2016 года с запуска Минздравом РФ пилотного проекта в Калининграде, Севастополе и Ярославле. В каждом модельном городе в «пилот» вошли по две поликлиники. В Ярославле это детская поликлиника № 5 на пр. Машиностроителей и взрослая поликлиника № 2 на улице Угличской.

О нововведениях говорилось много. Так, в 5-й поликлинике сделали специальное помещение для колясок, ввели должность оператора колл-центра, с двух до пяти дней в неделю увеличили работу кабинета вакцинопрофилактики.

Опыт «пилотов» оказался удачным, и его растиражировали на всю Россию как создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. С 1 января 2018 года Ярославская область в числе 33 регионов приступила к реализации этой модели. Во второй этап проекта включились 35 поликлиник, из которых 18 — взрослые и 17 — детские.

Регистратура: делим на три

Как сделать ярославскую поликлинику «бережливой», то есть быстрой и эффективной? Для начала команда экспертов во главе с ответственным за ярославский сегмент проекта руководителем Центра первичной медико-санитарной помощи Натальей Евсеевич на месте проанализировала болевые точки. Они бросаются в глаза и неоригинальны: очереди в регистратуру и кабинеты врачей.

— Ярославский регистратор подобен многорукому Шиве, — считает Наталья Евсеевич. — Одной рукой он держит телефонную трубку, другой заполняет талон амбулаторного пациента, третьей тянется за медицинской картой. Делается все медленно и с ошибками.

Эксперты предложили разделить регистратуру на три зоны. Первая — справочно-информационная. Она находится в холле поликлиники и выглядит как привычное окошечко или, как это бывает в частных медцентрах, открытая стойка. Регистратор справочной зоны отвечает на вопросы и помогает «сориентироваться на местности». Вторая зона — колл-центр, принимающий телефонные звонки. Третья — картохранилище. Здесь выписывают амбулаторные талоны и подбирают медицинские карты, которые заранее доставляются в кабинеты врачей на будущий прием. В каждой зоне работают свои регистраторы.

Время ожидания сократилось в шесть раз

После перестройки регистратуры эксперты взялись за очереди.

— При аудите работы терапевтов мы обнаружили три потока пациентов, — рассказывает Наталья Евсеевич. — Экстренные больные с высокой температурой, головной болью и т. д., пришедшие без явки. Плановые больные по предварительной записи. И пациенты, идущие за оформлением медицинских документов, например, санаторной карты или рецептов на льготные лекарства.

Здесь есть несколько вариантов. Например, организация кабинета дежурного врача-терапевта, где принимают всех экстренных больных без явок. Дополнительной ставки на это не требуется, так как в кабинете по очереди дежурят терапевты поликлиники.

Организация кабинета доврачебного приема, где оформляют медицинские документы. Работа не для врача, а для медсестры или фельдшера.

— В результате этих нововведений удалось сократить время оформления медицинской документации в среднем с 30 до 10 минут, время ожидания у кабинета терапевта (педиатра) с 30 до 5 минут, а время их работы непосредственно с пациентом увеличить с 6 до 12 минут, — поясняет Наталья Евсеевич.

Запасы — вон!

В бережливом здравоохранении есть и скрытые от пациентов процессы, при налаживании которых работа поликлиники становится лучше. В частности, управление запасами. В поликлинике это шприцы, бинты, перчатки. При правильном управлении их нужно иметь примерно на месяц. А эксперты столкнулись с запасами на 2 — 4 месяца. В одной поликлинике нашли склад аж на 2 года! И когда страх дефицита в экспериментальных поликлиниках удалось преодолеть, высвободилось 600 тысяч рублей в год.

Много денег «съедала» уборка. Пришлось решать и этот вопрос. Перешедшие на аутсорсинг учреждения вместе сэкономили за год миллион рублей. А решившая обслуживать себя сама поликлиника, закупив специальные клининговые тележки и дозаторы для моющих средств, сократила расход дезсредств со 180 до 6 литров в год. В целом экономия на уборке составила в поликлинике 500 тысяч рублей в год.

Затронул переход на бережливое производство и рабочие места. Теперь они организованы по принципам 5S: сортировка, соблюдение порядка, содержание в чистоте, стандартизация (написание инструкции) и совершенствование.

— Внедрение бережливого производства наши поликлиники встретили лояльно. Везде были созданы рабочие группы, которые проходили специальное обучение, — рассказывает Наталья Евсеевич. — Но именно на этапе внедрения принципов 5S мы встретили сопротивление. Для многих оказалось сложно избавиться от старых бланков, засохшего клея, ненужных маркеров. Но преодолели и это. В итоге работа вошедших в бережливое производство поликлиник стала лучше.

Об этом говорят и цифры. В ноябре прошлого года страховые медицинские организации провели опрос удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг. Для взрослых поликлиник он составил 74,3%; для детских — 78,3%. Получается, что мы даже опережаем предложенный график.

Елена СОЛОНДАЕВА

СОУЧАСТИЕ

Помогать у них в крови

Ежедневно доноры крови спасают чьи-то жизни, здоровье — и это не просто слова



На территории Ярославской области проживают 8397 доноров крови и ее компонентов, награжденных нагрудным знаком «Почетный донор России (СССР)». Этим людей объединяет одно — желание помогать больным людям, жертвуя при этом частичкой своей крови.

На Ярославской областной станции переливания крови из 137 сотрудников более половины являются донорами. Врачу отделения заготовки крови Геннадью Ивановичу Ледневу 76 лет, и кровь он сдает уже на протяжении 44 лет. В его «послужном списке» около 300 донаций крови и плазмы! Геннадий Иванович ведет здоровый образ жизни, посещает тренажерный зал и увлекается моржеванием.

Желание помочь ближнему бывает настолько велико, что люди не только сами становятся донорами крови, но и привлекают в донорское движение своих родных и близких, создавая «донорские династии». Есть такие династии и на Ярославской областной станции переливания крови. Среди тех, для кого донорство стало осознанным выбором, и Людмила Александровна Логинова, заведующая отделом комплектования донорских кадров, почетный донор России. Она стала донором в 2012 году. Тогда клетки крови (тромбоциты) срочно потребовались новорожденному. С тех пор Людмила Александровна сделала 75 донаций крови и плазмы и 15 раз была донором клеток крови.

— Общаясь с донорами и давая многим из них путевку в донорскую жизнь, я, естественно, не могла остаться в стороне. Через наши руки проходят десятки заявок от лечебных учреждений на получение компонентов крови для конкретных больных, и, конечно, работая с ними, ты тоже чувствуешь желание не только быстро найти доноров, но и самой помочь этому неизвестному больному, — рассказывает Людмила Логинова.

Полностью разделяет жизненный принцип Людмилы Александровны ее дочь Екатерина. Донором она стала еще будучи студенткой ЯГПУ имени Ушинского. Сейчас Екатерина — учитель начальных классов школы № 29 и на внеклассных часах рассказывает ребятам о донорстве. Активный донор крови и ее муж Алексей.

На Ярославской областной станции переливания крови это далеко не единственная донорская династия. В семье Тамары Николаевны Кузнецовой, администратора отдела комплектования донорских кадров, уже три поколения доноров. Сын Анатолий Кузнецов с гордостью носит звание почетного донора России, а внучка Ольга — активный донор редкой группы крови.

Анастасия СОЛОВЬЕВА

Фото Ирины ШТОЛЬБА

► Ролик к Году кино «В донорстве нет сословий», сделанный на Ярославской областной станции переливания крови, стал номинантом всероссийской премии «СоУчастие» за вклад в развитие донорского движения. Премия учреждена Национальным фондом развития здравоохранения и Координационным центром по организации, развитию и пропаганде добровольного донорства крови при Общественной палате РФ.