



## Сельские поликлиники становятся бережливыми

Областная больница №12 (Уповорская районная больница) совсем недавно начала реализовывать проекты по достижению критериев новой модели медицинской организации, но уже готова показать результаты.

Первое, что решили сделать сотрудники больницы, – это отрегулировать потоки пациентов. Но прежде чем начать улучшения, необходимо провести глубокий анализ. Для этого были определены основные проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники: большой поток пациентов в утренние часы, неосведомленность пациентов о работе кабинетов, большая нагрузка на врачей первичного звена, большое количество отчетов, устаревшее оборудование.

Для более детальной оценки проблем, с которыми сталкивается больница, были привлечены пациенты – проведено анкетирование, в результате которого удалось определить основные цели обращения в поликлинику, а также сколько времени занимает дорога в медицинское учреждение и сколько уходит на ожидание приема, какие врачи наиболее востребованы, удобен ли график работы и в какое время лучше организовать прием. Все эти данные участники проектной группы обобщили и приступили к поиску коренных причин сложившейся ситуации. Для этого был использован широкий спектр инструментов анализа потерь: диаграмма Исикавы, метод «Почему?», картирование потока создания ценности для пациента, диаграмма спагетти и другие, определены способы их устранения.

Для того чтобы сократить количество посещений поликлиники, снизить риск повторных направлений и, как следствие, создать условия для полного обследования пациента в один день, было увеличено время работы кабинета приема анализов до 18 часов, что в свою очередь позволило выровнять нагрузку на специалистов в течение дня. Также проведено обучение сотрудников информационным технологиям, наведен порядок в кабинетах по принципу 5С, разработаны маршрутные листы пациентов, проведены работы по стандартизации работы сотрудников медицинской организации и многое другое. В настоящий момент в больнице идет мониторинг устойчивости полученных результатов, который будет способствовать выявлению путей для дальнейшего развития.