Не сможешь прийти – позвони, чтоб не ждали

В среду, 28 августа 2019 года, в Доме журналистов состоялась пресс-конференция на тему: «Бережливая поликлиника» – реализация проекта в Тюменской области».

Руководитель регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи Тюменской области Медицинского информационно-аналитического центра Виктория Шуплецова рассказала о ходе реализации проекта «Бережливая поликлиника» в Тюменской области о целях и задачах проекта, о трудностях и первых успехах, о том, как можно поучаствовать в проекте каждому гражданину Тюменской области. А также об основных принципах бережливых технологий, которые могут универсально использоваться в любой сфере деятельности человека.

– Технологии бережливого производства как универсальный инструмент совершенствования бизнес-процессов системно внедряются в работу медицинских организаций Тюменской области с 2013 года. По каждому проблемному направлению работу выстраивали с применением инструментов бережливого производства: процесс описывали как последовательность действий, после этого ремоделировали процесс в более совершенном с точки зрения пациента виде, исключавшем «ежей» (различные виды потерь). Реинжениринг медицинских процессов дополняли описанием информационных функционалов для региональной медицинской информационной системы, которые накладывали на целевую модель бизнес-процесса – объяснила журналистам Виктория Александровна. – Закономерно, что этот этап – инфраструктурный – во многом определил системные изменения в процессах оказания медицинской помощи. С использованием инструментов бережливого производства реализовывалось разделение потоков пациентов и управление потоками, дистанционная запись на прием, создана и внедрена новая модель открытой регистратуры и многое другое.

– В самом начале внедрения проекта персонал поликлиники был не очень заинтересован в процессе, было сложно объяснить сотрудникам, зачем это вообще нужно, – добавила Татьяна

Клещевникова, главный врач городской поликлиники №17 г. Тюмени. – Но результатом стала доброжелательная атмосфера в нашем учреждении и удовлетворенность пациентов. Так, например, осмотр детей в возрасте одного месяца стал комфортнее для маленьких пациентов и их родителей. Теперь нет необходимости по нескольку раз раздевать и одевать ребенка, осмотр проводит комиссия сразу из нескольких врачей.

– В настоящее время мы очень продуктивно взаимодействуем с пациентами, слушаем их предложения, разбираем спорные ситуации, – отметила Виктория Беленькая, главный врач городской поликлиники № 5, г. Тюмени. – Они помогают нам посмотреть на процесс организации медицинской помощи с другой стороны. И это, действительно, очень ценно для нас. Но есть одно направление, в котором мы бы хотели получить больше отклика от пациентов. Проблема в том, что, несмотря на обзвон пациентов перед датой их посещения с целью подтверждения визита, по-прежнему остается около 30% тех, кто не дошел до врача, что, безусловно, способствует снижению уровня доступности медицинской помощи. Поэтому обращаемся с просьбой к жителям Тюмени: не забывайте звонить в свои поликлиники в случае отмены своего визита, чтобы наше время не пропало даром и помощь врача смогли получить те, кто в ней нуждается.

Напомним, что федеральный проект “Бережливая поликлиника”, запущенный во всех регионах России, призван повысить эффективность работы лечебно-профилактических учреждений и общую доступность медицинской помощи.

В прошлом году 26 медицинских организаций Тюменской области начали использовать инструменты бережливого производства. Были созданы команды по улучшению работы и рабочие группы, объединяющие не только сотрудников медицинской организации, но и представителей регионального Территориального фонда ОМС, страховых медицинских организаций, Главного областного бюро медико-социальной экспертизы, Департамента образования и науки Тюменской области. Улучшилось время выполнения процедур и шагов в процессах, повысилась эффективность оказания медицинской помощи, диагностики.

Кроме медицинского сообщества, в проекте активно принимают участие сами пациенты, законные представители и родственники. С их участием проведено более 10 фокус-групп по вопросам улучшения работы поликлиник в целом, а также по вопросам оказания помощи детям и пациентам, требующим паллиативной помощи.