



"Среда жизни" по-японски

“Профессионализм, взаимное уважение и сотрудничество с пациентами в целях сохранения здоровья, активного долголетия, качества жизни”, – такова миссия сотрудников Городской поликлиники №1 г. Тюмени. А чтобы как можно ближе подойти к этой цели, в поликлинике полным ходом идет работа по повышению качества оказания медицинской помощи с применением инструментов бережливого производства. Суть проекта “Бережливая поликлиника” — в сбережении ресурсов, времени и нервов всех участников процесса.

В первую очередь решили начать с оптимизации профилактического осмотра детей до года. Для выявления основных проблем провели анкетирование родителей маленьких пациентов, составили “диаграмму спагетти” – это инструмент бережливого производства, позволяющий визуально представить перемещения пациентов в процессе оказания медицинских услуг. Благодаря чему было выявлено множество излишних перемещений пациентов внутри поликлиники. Проанализировав всю информацию, приняли решение пересмотреть маршрутизацию пациентов и создать комфортную “среду жизни” по японским технологиям, которая предполагает устройство безопасного, эргономичного окружающего пространства, позволяющего более качественно получать медицинскую услугу. Для этого была разработана новая система приема и распределения посетителей, работы врачей и лабораторий. Больные и здоровые пациенты разведены по разным зонам.

Пройти профилактический осмотр с малышом по понятному маршрутному листу стало проще в любой рабочий день недели, ведь маленькие посетители не встречаются в коридоре с заболевшими пациентами. Теперь на профилактический осмотр пациенты попадают через отдельный вход, и все кабинеты расположены рядом друг с другом. Посетителей разделяют на четыре категории:

- больные, которым нужна неотложная помощь,
- те, кто пришел в плановом порядке (по записи),
- те, кто пришел на профилактический осмотр,
- те, кто пришел “только за справкой”.

Все основные блоки имеют отдельные входы. Блок неотложной помощи, куда направляются пациенты с жалобами на здоровье, – это единственное место, где есть “живая” очередь. Раньше эти пациенты стояли в одной очереди. Для разделения потоков в холле установили информационные стенды, инфоматы. Указателями на стенах и специальных стойках обозначены нужные отделения. Растерявшемуся человеку показывает дорогу администратор. Он также поможет записать человека на прием через инфомат. Раньше таких сотрудников в

поликлинике не было. Как результат – время на проведение профилактического осмотра сократилось с 2-3 часов до 1 часа.

Заведующий детской поликлиникой Ирина Петрова говорит: “Мы стремимся к тому, чтобы пациенты уходили домой удовлетворенными. Оптимизируем работу поликлиники, чтобы было удобно и пациентам, и сотрудникам. Улучшения достигаются через взаимодействие с пациентами и другими структурами. Теперь в нашей поликлинике получать помощь стало намного комфортнее. К тому же, с сентября 2019 года в поликлинике открыта регистратура нового формата, больше нет никаких узких окошек и высоких, неудобных стоек. Теперь пациентам не нужно стоять, можно присесть и спокойно изложить свои вопросы. А чтобы не возникало конфликтов, связанных с порядком в очереди, приглашения в регистратуру осуществляются электронно.

Для удобства записи работает Call-центр: 8 (3452) 56-00-50 и удаленная запись через интернет, поэтому, если вы записаны на прием, то можно сразу заходить в кабинет врача. Одно из самых приятных для наших пациентов нововведений – буфет. В случае необходимости пациенты могут попить горячего чая с вкусной выпечкой, что очень удобно, особенно для пациентов с детьми”.