«Бережливая поликлиника» стоит на страже здоровья жителей Юргинского района

О результатах внедрения «Бережливой поликлиники» могут уже судить посетители Юргинской районной больницы – те, кто переступает порог её поликлинического отделения.

Как рассказала порталу “Мединфо 72” старшая медсестра **Алёна Попова**, суть проекта – перестройка ряда процессов: изменение принципа работы регистратуры, установка современного оборудования, организация доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.

«Наша задача – сделать всё, чтобы время на поиски нужной информации, кабинетов и врачей уходило минимальное, чтобы пациентам было удобно и комфортно, – считает Алена Попова. – К примеру, профосмотры и медосмотры имеют отличительные особенности, нашей задачей является развести потоки посетителей так, чтобы на прохождение обследований уходило минимум времени. Первое, что мы сделали, – перенесли кассу со второго этажа на первый, в регистратуру. У входа разместили навигационный стенд, чтобы людям было удобно ориентироваться. Не за горами время массовой простуды и гриппа, поэтому вся информация о кабинете неотложной помощи, куда можно обратиться, минуя регистратуру и терапевта, разместится здесь».

Сориентироваться помогает и администратор, который встречает людей в фойе у входной группы, – **Олеся Нечаева**. Она при необходимости направляет, подсказывает, помогает.

Посетители больницы оценили нововведения. Регистратура, действительно, изменилась, даже визуально: оживилась цветовая гамма. Реконструкция позволила регистраторам приблизиться, так скажем, к посетителям: в прошлое ушли стойка и стеллажи с печатными документами на полках, их заменили три столика с компьютерами. Что касается информативности, обводя взглядом фойе, вижу стенды «Уголок здоровья», «Администрация больницы», «Информация об учреждении», «Контактная информация», «Расписание работы врачей поликлиники», а слева от регистратуры расположен инфокиоск. Ближе к входным дверям – терминал Сбербанка и кулер с питьевой водой.

Ещё один важный момент, о котором не могла не сказать. Если у посетителей возникнут конфликтные ситуации, а найти компромисс с медработниками не получается, человек может обратиться в общественный совет. Он создан при больнице и призван разрешать конфликты. На сегодня в состав совета входят **Алевтина Горбунёва**, **Валентина Ковалёва**, **Татьяна Ващенко** – люди активные, неравнодушные. Кроме того, общественный совет рассматривает поступающие от населения предложения по совершенствованию качества обслуживания.

Как все начиналось

Длительное ожидание в регистратуре, огромные очереди на приём к врачу или в процедурный кабинет, невозможность дозвониться в поликлинику, отсутствие доступной навигации, понятного расписания работы врачей, пересечение потоков здоровых и больных посетителей, отсутствие комфортных зон ожидания, длительные сроки прохождения диспансеризации, грубость медицинского персонала – кто из нас не сталкивался с этими проблемами?

Поиски их решения отчасти стали одной из предпосылок для разработки и внедрения проекта «Бережливая поликлиника», который стартовал в России в 2017 году при поддержке Минздрава РФ и госкорпорации «Росатом». Сегодня он работает в сорока регионах.

Проект направлен на повышение эффективности работы лечебно-профилактических учреждений и общей доступности медицинской помощи. Цель – оптимизировать деятельность учреждений на различных уровнях.

Внедрение проходило в несколько этапов. Сначала специалисты прорисовали на бумаге весь путь пациента от регистратуры до выхода из поликлиники. Затем провели анализ: сколько затрачивается времени на каждый этап, какую ценность он представляет для пациента.

Например, получение карты в регистратуре – ненужный этап, а осмотр врачом – важный. Этап, который создаёт ценность для пациента, стремятся увеличить, а этап, который не несёт никакой ценности, – информатизировать, либо отказаться от него.

В основе проекта лежит японский метод Кайдзен, который базируется на пяти «S»: seiri – аккуратность, seiton – порядок, seiso – чистота, seiketsu – стандартизирование, shitsuke – дисциплина.

В поликлиниках, участвующих в проекте, увеличилась эффективность информационного обмена в регистратуре, сократилась длительность прохождения диспансеризации первого и второго этапов, а также количество посещений в поликлинику, сократилось время пребывания пациентов в поликлинике, исключены дублирующие учётные формы и лишние функции в работе регистратуры. Кроме того, сократилось время от выписки рецепта паллиативному пациенту до выдачи обезболивающего препарата, увеличена эффективность процесса раннего выявления онкологических заболеваний.