

Бережливое здравоохранение как инструмент повышения качества работы с донорами

Хальзов К.В.

**Главный врач ГБУЗ НСО «НКЦК»
главный трансфузиолог НСО и СФО**

Калининград

19 апреля 2018



Министерство здравоохранения Российской Федерации в соответствии с решениями президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам является заказчиком 7 приоритетных проектов:

- «Совершенствование процессов организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий» («Электронное здравоохранение»). Проект направлен на повышение эффективности организации оказания медицинской помощи гражданам за счет внедрения информационных технологий;
- «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Цель проекта – повышение удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях путем создания новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь на принципах **бережливого производства.**

Сроки реализации:



- 2017-2018 пилотные проекты;
- с 2019г - тиражирование по всей стране лучших практик.



Основные направления реализации проекта «электронное здравоохранение»:

- Создание личного кабинета «Мое здоровье»;
- Ведение электронной медицинской карты;
- Участие медицинской организации в электронном документообороте (медицинском);
- Возможность удаленной записи к врачу в электронном виде;
- Внедрение электронной очереди и электронной регистратуры.

Служба крови с 2008 года:

- Единая АИСТ и новая АИСТ;
- Личный кабинет на сайте YADONOR.RU и личный кабинет в мобильном приложении *при отсутствии интеграции с ИАС*;
- Ведение электронной медицинской карты;
- Электронный документооборот;
- Внедрение электронной очереди и электронной регистратуры.
- *Возможность удаленной записи на донацию в электронном виде*;

Проект новой модели медицинской организации

- "Новая модель медицинской организации" - **пациентоориентированная** медицинская организация, отличительными признаками которой являются:
- доброжелательное отношение к **пациенту**,
- отсутствие очередей за счет правильной организации процессов и работы персонала,
- качественное оказание медицинской помощи,
- приоритет профилактических мероприятий в первичном звене здравоохранения.

Проект новой модели медицинской организации **СЛУЖБЫ КРОВИ**

- "Новая модель медицинской организации" - **донороориентированная** медицинская организация, отличительными признаками которой являются:
- доброжелательное отношение к **донору**,
- отсутствие очередей за счет правильной организации процессов и работы персонала,
- качественное оказание медицинской помощи,
- приоритет профилактических мероприятий.

Основные направления, реализации проекта «новой модели медицинской организации»:

- перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом;
- оптимизированная логистика движения пациентов с разделением потоков на больных и здоровых;
- переход на электронный документооборот, сокращение бумажной документации;
- открытая и вежливая регистратура;
- комфортные условия для пациента в зонах ожидания;
- организация диспансеризации и профилактических осмотров на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема на одного пациента;
- внедрение мониторинга соответствия фактических сроков ожидания оказания медицинской помощи врачом с момента обращения пациента в медицинскую организацию установленным срокам ожидания в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Создание новой модели организации Службы крови, основанной на принципах бережливого производства

- Бережливое производство (lean production, Лин) согласно ГОСТ – это концепция организации процесса, ориентированная на создание привлекательной ценности для потребителя путем формирования непрерывного потока создания ценности с охватом всех процессов организации и их постоянного совершенствования через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь.

Принципы бережливого производства предполагают концентрироваться на **донорах**, как главных действующих лицах Службы крови, что потребует:

- непрерывно изменять и усовершенствовать процессы организации донорства;
- внедрять систему менеджмента качества на всех производственных этапах;
- выявлять и своевременно корректировать проблемы;
- формировать межличностные взаимодействия сотрудников, способствующие личностному росту и эффективному выполнению трудовых функций с заинтересованностью каждого члена Центра крови в конечном результате.

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства по работе с донорами:

- Визуальная организация регистратуры по типу открытая регистратура «Reception»;
- Отказ от заградительных стекол, решеток в результате чего донорам не придется наклоняться и прислушиваться;
- Организация работы регистраторов с донором, не отвлекаясь на другие дела.

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Выделение картохранилища в отдельное помещение;
- Территориальная близость к регистратуре;
- Поиск, доставка карт по запросу отдельными сотрудниками;
- Обеспечение невозможности попадания посторонних лиц.

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:



- Внешний вид регистраторов:
- форма, отличительная от других сотрудников, возможно отдельные элементы формы (например, платок),
- логотип учреждения на рабочей одежде,
- обязательно наличие **бейджа**.

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Организация Call – центра;
- Оптимально независимо от регистратуры;



Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Обеспечение комфортного пребывания доноров;
- Большое количество сидячих мест, кондиционеры;
- Wi-fi, ТВ;
- Кулер с водой, журналы, газеты и т.д.
- Организация работы гардероба в соответствии с часами работы учреждения;
- Обеспечение возможности сдать в гардероб шапки, зонты и крупные сумки.

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Наличие указателей, навигации для доноров с целью быстрого и удобного поиска необходимого кабинета, маршрута.
- Наличие единых алгоритмов маршрутизации доноров в зависимости от повода обращения или вида донации (разделение потоков на этапе регистрации);
- В холле регистратуры для решения возникающих вопросов при увеличении количества доноров организация работы администратора;

Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Наличие стандартов общения с донорами;
- Установление контакта с донором, окончание разговора, стиль общения, работа с возражениями доноров;
- Требования к общению с донором по телефону.



Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Введение единого алгоритма первичного клинико-лабораторного исследования крови в зависимости от вида донации;
- Разработка единого стандарта приема и ведения доноров в зависимости от вида донации;
- Тайм - менеджмент процессов работы с донором (организация времени и повышение эффективности его использования).



Основные направления на которые следует обратить внимание при реализации проекта бережливого производства в работе с донорами:

- Организация работы донорского зала;
- Оптимизированная логистика и разделение потоков доноров цельной крови и аферезных технологий в условиях донорского зала;
- Создание комфортных условий ожидания для доноров перед донацией и после окончания процедуры.

Реализация концепции *бережливого производства* позволит на практике усовершенствовать работу в учреждениях службы крови, а именно:

- Повысить удовлетворенность доноров условиями донации, предоставленными в Центрах крови;
- Оптимизировать процесс медицинского освидетельствования (регистрации, комплектования донорских кадров, участка предварительного лабораторного исследования);
- Улучшить процессы менеджмента;
- Повысить результативность и эффективность производственных процессов заготовки и фракционирования донорской крови на компоненты;
- Повысить обеспеченность медицинских организаций Субъектов РФ компонентами крови.



**НОВОСИБИРСКОМУ
КЛИНИЧЕСКОМУ
ЦЕНТРУ КРОВИ**





**НОВОСИБИРСКОМУ
КЛИНИЧЕСКОМУ
ЦЕНТРУ КРОВИ**

**13-14
сентября
2018 года**

Благодарю за внимание



**У КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА
ДОЛЖНО БЫТЬ БУДУЩЕЕ**