

Министерство здравоохранения
совместно с Минздравом РСО-Алания,
ГБУЗ «РМИАЦ», пилотными
поликлиниками Республики Северная
Осетия-Алания

Территориальный фонд
медицинского страхования
Республики Северная
Осетия - Алания

П Р И К А З

12.05. 2017 г.

№ 37698/141/1

г. Владикавказ

Об организации работ по проекту «Бережливая поликлиника» в рамках участия Республики Северная Осетия-Алания

В целях реализации участия Республики Северная Осетия-Алания в проекте «Бережливая поликлиника», повышения эффективности деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению, повышения уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в поликлинике, **п р и к а з ы в а е м:**

1. Утвердить перечень государственных медицинских организаций Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, обеспечивающих внедрение проекта «Бережливая поликлиника» в 2017 году:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Поликлиника № 1» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Куйбышева, 66 (К.А.Магаев);

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская поликлиника № 1» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Павленко/Пушкинская, 73а/5 (Л.Г.Баскаева).

2. Главным врачам ГБУЗ «Поликлиника № 1» (К.А. Магаев) и ГБУЗ «Детская поликлиника № 1» (Л.Г. Баскаева):

в срок до 01.06.2017 сформировать рабочие группы (оперативные команды) по реализации проекта «Бережливая поликлиника», а также рабочие группы по реализации отдельных направлений проекта «Бережливая поликлиника»;

в срок до 01.06.2017 разработать дорожную карту проекта «Бережливая поликлиника» и представить для согласования в Министерство здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания;

в срок до 05.06.2017 определить и представить для согласования в Министерство здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания направления реализации проекта;

в срок до 05.06.2017 подготовить регламентирующую документацию;

в срок до 10.06.2017 провести фотофиксацию проблемных зон поликлиники до начала проекта;

в срок до 10.06.2017 определить источники финансирования;

в срок до 05.06.2017 разработать тактический план реализации (ТПР) проекта «Бережливая поликлиника» с определением ответственного лица за каждое мероприятие и представить для согласования в Министерство здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания;

в срок до 30.06.2017 разработать планы повышения квалификации (с указанием ФИО, должности, срока обучения, базы обучения) и провести обучение специалистов поликлиники в разрезе отдельных категорий работников (врачи, средний медицинский персонал, медицинские регистраторы) принципам бережливого производства;

в срок до 07.06.2017 совместно с ТФОМС и СОГМА разработать анкеты удовлетворенности и доступности оказания медицинской помощи;

совместно со СМО проводить анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности и доступности медицинской помощи;

в срок до 21.06.2017 совместно с СОГМА провести хронометраж процесса посещения регистратур, процесса перемещения пациентов по поликлиникам и формирования потоков (условно "здоровые", условно "больные"), процесса забора крови в пилотных поликлиниках с привлечением клинических ординаторов;

в срок до 26.06.2017 совместно с СОГМА провести анализ данных хронометража указанных процессов в пилотных поликлиниках;

в срок до 30.06.2017 совместно с СОГМА провести картирование процесса посещения регистратур, процесса перемещения пациентов по поликлиникам и формирования потоков (условно "здоровые", условно "больные"), процесса забора крови в пилотных поликлиниках с привлечением клинических ординаторов;

в срок до 21.06.2017 разработать и утвердить оптимальную схему поэтажного размещения кабинетов с учетом санитарных правил;

в срок до 21.06.2017 разработать, утвердить новые схемы маршрутизации пациентов, исходя из определенных направлений реализации проекта в пилотных поликлиниках;

в срок до 20.07.2017 внедрить утвержденные схемы маршрутизации;

в срок до 14.06.2017 определить перечень и объемы ремонтных работ входных групп, кабинетов по забору крови в поликлиниках;

в срок до 14.06.2017 определить перечень необходимых материальных ресурсов для поликлиник;

в срок до 14.06.2017 утвердить перечень недостающих материальных ресурсов;

в срок до 14.06.2017 составить график ремонтных работ;

в срок до 14.06.2017 определить объемы финансирования;

в срок до 14.06.2017 определить исполнителей ремонтных работ;

в срок до 01.08.2017 обеспечить своевременное выполнение ремонтных работ входных групп, кабинетов забора крови, информатизации, приобретения медицинской мебели;

в срок до 14.06.2017 организовать регистратуры по типу «ресепшен» (отказ от заградительных стекол) или типа «open space», организовать административные стойки;

в срок до 14.06.2017 создать картохранилища нового формата, полностью изолированные от пациентов, с целью устранения очередей и оптимизация движения медицинской документации;

в срок до 15.06.2017 установить информационно-сенсорные терминалы (инфоматы) для самозаписи, прикрепить к инфомату регистратора, оказывающего помощь при записи;

в срок до 15.06.2017 организовать навигацию в холлах поликлиник (стенды, указывающие расположение ключевых пунктов визита пациента, напольная навигация/где это позволяет внутренний вид и планировка, установить таблички с обозначением ключевых пунктов визита пациента в едином стиле, установить стенды (электронные стенды) с расписанием приемов (названия на стендах легко читаемые и выполненные в едином стиле, информация на стендах должна содержать важные сведения, быть структурированной и краткой, выполненной крупным шрифтом);

в срок до 25.06.2017 обеспечить комфорт в холлах поликлиник (достаточное количество мягких сидячих мест, кулер с водой, автоматы с едой и горячими напитками, ТВ, кондиционеры, пеленальные столы);

в срок до 25.06.2017 обеспечить медицинский персонал поликлиник форменной одеждой в соответствии с корпоративными требованиями, корпоративным бейджем в зоне груди с левой стороны;

в срок до 15.06.2017 организовать визуальную коммуникацию (стенды) для возможности сбора предложений пациентов и медицинского персонала и определить сотрудника, ответственного за обработку предложений пациентов и персонала;

в срок до 01.08.2017 создать на базе пилотных поликлиник контакт-центров, разделить окна регистратуры и контакт-центров;

в срок до 14.07.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» определить перечень работ по информатизации с учетом действующего законодательства по защите персональных данных;

в срок до 15.06.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» внедрить систему "Электронная очередь" в регистратурах поликлиник;

в срок до 15.06.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» обучить персонал регистратур поликлиник использованию системы "Электронная очередь"

в срок до 15.07.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» внедрить систему "Учет направлений на лабораторные исследования" в кабинетах забора крови

в срок до 15.07.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» внедрить систему "Поточной электронной очереди" в отделениях медицинской профилактики;

в срок до 20.07.2017 совместно с ГБУЗ «РМИАЦ» обучить персонал отделений медицинской профилактики использованию системы "Поточной электронной очереди";

в срок с 21.06.2017 до 01.08.2017 совместно с ТФОМС разработать стандарт учреждений по вопросам визуализации, провести визуализацию;

в срок до 15.06.2017 совместно с ТФОМС и ГБУЗ «РМИАЦ» разработать и утвердить алгоритмы проведения мониторинга выполнения работ по проекту;

в срок до 14.08.2017 организовать работу поликлиник по системе 5С; осуществлять постоянный контроль за ходом реализации проекта;

в срок до 01.08.2017 произвести фотофиксацию мест устранения проблем;

в срок до 01.08.2017 рассчитать эффект от внедрений по улучшению процессов;

в срок до 01.08.2017 проверить эффективность выполнения улучшения процессов, при необходимости провести корректировку;

в срок до 01.08.2017 составить отчет о проделанной работе в проекте;

принять участие в итоговом совместном совещании по реализации проекта;

обеспечить еженедельное в среду до 13 часов представление информации о проведенной работе за неделю в Министерство здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания по алгоритму, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания.

3. Проектному офису в рамках участия Республики Северная Осетия-Алания в проекте «Бережливая поликлиника», на основе данных, представляемых пилотными поликлиниками ГБУЗ «Поликлиника № 1» (К.А.Магаев) и ГБУЗ «Детская поликлиника № 1» (Л.Г.Баскаева):

в срок до 05.06.2017 разработать дорожную карту проекта «Бережливая поликлиника» и представить для согласования в Министерство здравоохранения Российской Федерации, куратору проекта ГК «Росатом» Арженцову В.Ф.;

в срок до 07.06.2017 определить и согласовать направления реализации проекта в пилотных поликлиниках;

в срок до 07.06.2017 подготовить регламентирующую документацию;

в срок до 08.06.2017 разработать тактический план реализации (ТПР) проекта «Бережливая поликлиника» с определением ответственных лиц за каждое мероприятие и представить для согласования в Министерство здравоохранения Российской Федерации, куратору проекта ГК «Росатом» Арженцову В.Ф.;

в срок до 30.06.2017 сформировать перечень задач для соисполнителей участников проекта;

в срок до 20.06.2017 разработать алгоритм мониторинга реализации проекта;

обеспечить взаимодействие по реализации проекта «Бережливая поликлиника» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания, ТФОМС Республики Северная Осетия-Алания, страховых медицинских организаций, медицинских организаций, участвующих в реализации проекта «Бережливая поликлиника» в соответствии с Планом межведомственного взаимодействия, утвержденным совместным приказом Минздрава РСО-Алания и ТФОМС от 04.05.2017 № 387о/д/131/1;

организовать популяризацию проекта «Бережливая поликлиника» в средствах массовой информации;

осуществлять постоянный контроль за ходом реализации проекта;

в срок до 15.08.2017 рассчитать эффект от внедрений по улучшению процессов;

в срок до 15.08.2017 проверить эффективность выполнения улучшения процессов, при необходимости провести корректировку;

в срок до 15.08.2017 составить отчет о проделанной работе в проекте;

в срок до 20.08.2017 провести итоговое совместное совещание.

4. Проектному офису в рамках участия Республики Северная Осетия-Алания в проекте «Бережливая поликлиника» (Л.Ш.Бицоева):

обеспечить еженедельное в четверг в 11 часов представление информации о проведенной работе за неделю на ВКС с Министерством здравоохранения Российской Федерации по алгоритму, разработанному Проектным офисом Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5. Директору ГБПОУ «Северо-Осетинский медицинский колледж» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания (Т.Д. Ревазов):

в срок до 31.08.2017 совместно с пилотными поликлиниками укомплектовать первичное звено поликлиник средним медицинским персоналом, в том числе за счет выпускников СОМК 2017 года,

обеспечить проведение обучения среднего медицинского персонала и медицинских регистраторов принципам и инструментам бережливого производства до 30.06.2017.

6. Директору ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» Минздрава РСО-Алания (А.А. Майрамукаев):

в срок до 01.08.2017 создать на базе ГБУЗ «РМИАЦ» единый контакт-центр и организовать информационное взаимодействие с регистратурами пилотных поликлиник,

в срок до 15.06.2017 внедрить систему "Электронная очередь" в регистратурах поликлиник,

в срок до 15.06.2017 обучить персонал регистратур поликлиник использованию системы "Электронная очередь",

в срок до 15.07.2017 внедрить систему "Учет направлений на лабораторные исследования" в кабинетах забора крови,

в срок до 15.07.2017 внедрить систему "Поточной электронной очереди" в отделениях медицинской профилактики,

в срок до 20.07.2017 обучить персонал отделений медицинской профилактики использованию системы "Поточной электронной очереди".

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания Цгоеву С.К. и на заместителя директора ТФОМС Дзукаева О.А.

Министр М.А. Ратманов



Директор ТФОМС К.М. Дзлиев

