

# Проект «Оптимизация процесса забора крови»

на примере ГБУЗ СО «Серовская  
городская больница» АПО №1



# Цель проекта

**Повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь**

- Достижение приема 150 пациентов в день
- Сокращение ВПП для пациента с 55 до 10 минут
- Удовлетворенность пациентов организацией процесса



# Типовые этапы реализации проекта



1 месяц

3 месяца

1 месяц

Планирование мероприятий

Реализация проекта

Заккрытие проекта

- Определение задач
- Планирование мероприятий
- Старт выполнения мероприятий

- Выполнение мероприятий
- Стандартизация
- Балансировка

- Производственный контроль
- Мониторинг
- Корректировка мероприятий



# Проблемы процесса

Проблема	Решение	Эффект	Сроки реализации
Не все результаты анализов востребованы врачами. Дублирующиеся анализы	Корректировка стандартов, исключая дублирование анализов на различных этапах работы с пациентом.	Снижение объёма назначаемых анализов на 15%.	Ноябрь-декабрь 2017г.
Живая очередь 20-40 человек, нервозность, недовольство.	Рациональное размещение мед.инструментов в рабочей зоне, для разделения потоков пациентов сделать отдельный выход из кабинета .	Сокращение времени ожидания пациентом с 55 до 10 минут. Повышение удовлетворённости пациентов.	Сентябрь 2017г.
Низкая загрузка операторов, ожидание окончания манипуляции мед.сестры. Накапливается очередь к мед сестрам.	Перебалансировка работы мед.сестры и оператора.	Равномерная загрузка мед.сестёр на 100%. +12% пропускной способности потока.	Октябрь 2017г.





# Проблемы процесса

Проблемы	Решения	эффект	Сроки реализации
Медицинская сестра занимается не лечебной функцией.	Стандартизация работы мед.сестры, предусматривающее рациональное размещение мед.инструментов в рабочей зоне.	Равномерная загрузка мед.сестёр на 100%. +12% пропускной способности потока.	Декабрь 2017г.
Потери на перемещении-300м в смену каждой мед.сестрой.	Перепланировка помещения и рабочих мест, исключая перемещение мед.сестры.	Равномерная загрузка мед.сестёр на 100%. +12% пропускной способности потока.	Декабрь 2017г.
Пациенту сложно дойти к месту забора крови, обходит чистую зону.	Обеспечение простого хода к месту забора крови пациентов.	Равномерная загрузка мед.сестёр на 100%. +12% пропускной способности потока.	Декабрь 2017г.
Невозможно обеспечить пропускную способность в 150 человек.	Организация 3-го рабочего места, перепланировка под 3 рабочих места.	Повышение выработки мед.сестры на 15%.	Декабрь 2017г.



# Процедурная



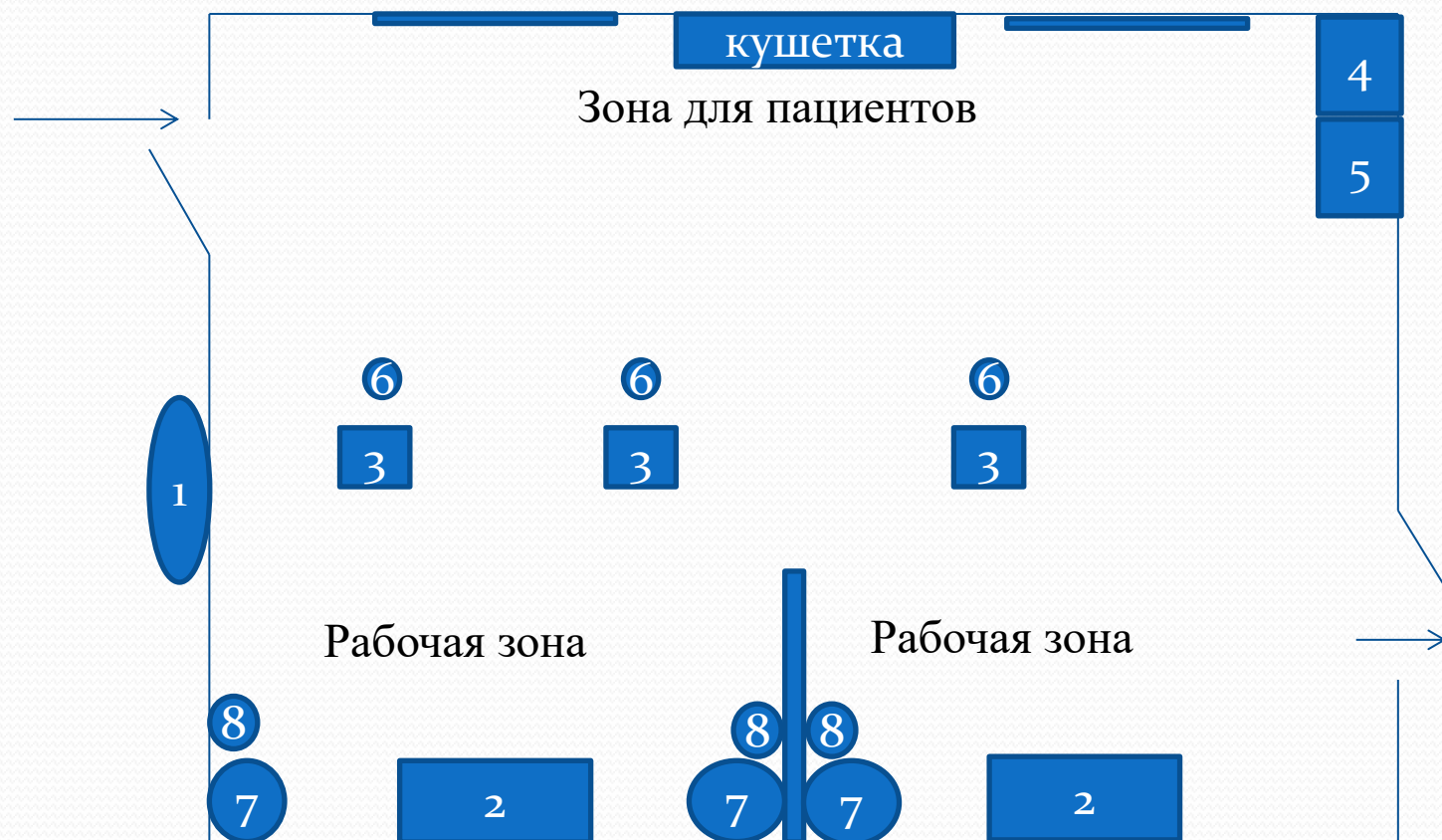
**Для разделения  
потоков пациентов  
существует  
необходимость  
отдельного выхода из  
кабинета**



# Процедурная (сейчас)



# Процедурная (планируется)



1. Стойка администратора
2. Манипуляционный стол
3. Подставка для руки
4. Шкаф для медикаментов
5. Холодильник
6. Стул для пациента
7. Мойка
8. Ведро для отходов







# Хронометраж рабочего дня медицинских сестер процедурной..



- Посмотрели загруженность медсестер;
- Проанализировали время ожидания пациентов и работу с живой очередью;
- Провели анализ структуры обращений пациентов;
- Проанализировали жалобы;
- Проанализировали использование пространства; маршрут перемещения пациентов и медсестер.



# Результаты изменений

- Совершенствуется электронный документооборот;
- Ведутся работы по перемещению рабочих мест медсестер;
- Планируется дополнительный дверной проем, холл с удобной зоной для пациентов;
- Разработана навигация;
- Исключены случаи отказов пациентам;
- Планируется обучение сотрудников психологическим аспектам общения с пациентами;
- Разрабатывается система нематериальной мотивации сотрудников.

# Спасибо за внимание!

