

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/(дата обращения 26.10.2020)

3. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 788н «Об утверждении Порядка организации медицинской реабилитации взрослых» [Электронный источник] / <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74581688/>(дата обращения 26.10.2020)

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 июня 2017 г. N 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм» [Электронный источник] / <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634826/>(дата обращения 26.10.2020)

5. Приказ Минтруда России № 705 от 29.09.2017 г. «Об утверждении примерной модели межведомственного взаимодействия организаций, предоставляющих реабилитационные услуги, обеспечивающей принцип ранней помощи, преемственность в работе с инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, и их сопровождение» [Электронный источник] / <https://rulings.ru/acts/Prikaz-Mintruda-Rossii-ot-29.09.2017-N-705/>(дата обращения 27.10.2020)

УДК 614.2

**Мартемьянова М.Д., Шарафутдинова А.И., Рослая Н.А.
ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ «БЕРЕЖЛИВАЯ
ПОЛИКЛИНИКА» В ЦЕНТРАЛЬНОЙ ГОРОДСКОЙ БОЛЬНИЦЕ
ГОРОДА КАЧКАНАР**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения
Уральский государственный медицинский университет
Екатеринбург, Россия

**Martemyanova M. D., Sharafutdinova A. I., Roslaya N.A.
EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE PROGRAM «LEAN
POLYCLINIC» IN THE CENTRAL CITY HOSPITAL OF KACHKANAR**

Department of public health and healthcare
Ural State Medical University
Yekaterinburg, Russia

E-mail: martemyanovav4@gmail.com

Аннотация: в статье рассмотрен анализ работы поликлиники в ЦГБ г. Качканар до и после внедрения программы «Бережливая поликлиника»; оценена эффективность по следующим показателям: фактическая годовая мощность амбулаторно – поликлинических учреждений, среднее число посещений, приходящихся на одного жителя в год, удельный вес профилактических посещений в поликлинику, среднечасовая нагрузка врача на приеме в поликлинике.

Annotation: the article contains the statistical analysis of the work of the polyclinic in the Central City Hospital of the Kachkanar city before and after the implementation of the «Lean Polyclinic» program, the effectiveness of the following indicators was assessed: the actual annual capacity of outpatient and polyclinic institutions, the average number of visits per one inhabitant per year, the proportion of preventive visits to the polyclinic, the average hourly workload of a doctor at an appointment at the polyclinic.

Ключевые слова: бережливая поликлиника, эффективность, анкетирование

Key words: lean polyclinic, efficiency, survey

Введение

Первичная медико-санитарная помощь (ПМСП) является центральным звеном медицинского обслуживания населения Российской Федерации, поэтому вопросам данного вида помощи уделяется большое внимание в проводимых на национальном уровне реформах [4].

Посещение медицинских учреждений часто сопряжено с рядом проблем и становится многодневным и тяжелым испытанием практически для каждого пациента, независимо от цели визита, будь то запись на приём к специалисту, получение больничного листа или сдача анализов. С целью повышения эффективности работы медицинских организаций Министерством здравоохранения РФ совместно с Госкорпорацией «Росатом» с был разработан проект - «Бережливая поликлиника», целью которого является оптимизация работы поликлиник, снижение времени пребывания пациента в медицинской организации, разделение потоков пациентов и упрощение записи на прием к врачу [1, 4]

ГБУЗ СО «Качканарская центральная городская больница», являясь учреждением здравоохранения первого уровня, с 2017 года, активно включилась в эту работу. Как и во многих медицинских организациях первичного звена здесь имеются общие для всех проблемы: низкая укомплектованность врачебными кадрами и достаточно высокий средний возраст персонала, требует обновления материально-техническая база, необходимы ремонты. Для решения этих задач и снятия напряженности по ряду вопросов здесь был разработан и реализуется целый комплекс мероприятий, направленный на создание всех необходимых для пациента и медицинского персонала условий комфортного и эффективного взаимодействия. Для того, чтобы удостовериться в эффективности внедрения

программы «Бережливая поликлиника», следует провести статистический анализ показателей за 2017-2018 год, а также составить и оценить удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи.

«Бережливая поликлиника» становится важнейшим фактором повышения производительности ЦГБ, являясь наиболее эффективным, малозатратным и надежным способом. Программа позволяет улучшить качество услуг, сократить издержки, время ожидания. Вместе с тем, относительное недавнее введение часто представляет собой неупорядоченный процесс на практике, поэтому необходимо изучить методологию программы «Бережливая поликлиника» в работе конкретной больницы – ЦГБ г. Качканар.

Цель исследования - оценить эффективность внедрения программы «Бережливая поликлиника» в работу ЦГБ города Качканар.

Материалы и методы исследования.

В 2018 году в ГБУЗ СО «Качканарская ЦГБ» был реализован проект – «Бережливая поликлиника», для сравнения ее эффективности, была проанализирована пояснительная записка к годовому отчету главного врача ГБУЗ СО «Качканарская ЦГБ» за 2017, 2018 гг., форма федерального государственного статистического наблюдения №30 (Раздел I. Работа медицинской организации. Раздел II. Деятельность медицинской организации по оказанию медицинской помощи в амбулаторных условиях). Оценивались в динамике фактическая годовая мощность амбулаторно-поликлинических учреждений; среднее число посещений, приходящихся на одного жителя в год, удельный вес профилактических посещений в поликлинику, среднечасовая нагрузка врача на приеме в поликлинике.

Для оценки удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи проведен опрос 731 пациента с помощью анкеты, которая была составлена администрацией ЦГБ г. Качканар. В ходе анкетирования было опрошено 299 мужчин и 402 женщины в возрасте от 18 до 60 лет, средний возраст респондентов составил $41,4 \pm 0,2$ г. Опрос был проведен с помощью массового анкетирования, которое можно было пройти непосредственно в поликлинике с помощью бумажного носителя или на официальном сайте больницы.

В работе применялись информационно-аналитический, социологический, статистический методы исследования.

Результаты исследования и их обсуждение.

Качканарская ЦГБ - многопрофильное лечебное учреждение первого уровня. Прикрепленное население составляет 31558 человек (старше трудоспособного возраста 10 571 человек – 46%), в том числе 8454 ребенка. Пациенты получают здесь широкий спектр услуг: диагностика, консервативное, оперативное лечение, реабилитация и профилактика.

В 2018 году взрослая поликлиника стала участником федерального проекта по созданию новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСП. На первом этапе была создана открытая регистратура, где пациенты сидят напротив регистратора, а регистратор, в свою очередь, занимается только

ими, не отвлекаясь на ответы, звонки и поиски медицинских документов. Было произведено внедрение системы электронной очереди, которое позволило упорядочить процесс получения медицинской помощи. Внедрена запись на прием через Call-центр и интернет ресурс, с использованием регионального портала <http://registratura196.ru>, инфомата, что позволило сократить время ожидания в регистратуре от 15 до 10 мин; теперь все пациенты приходят на прием в четко обозначенное время.

Для оптимизации процесса прохождения диспансеризации и профилактических осмотров все необходимые для этого кабинеты были сконцентрированы на одном этаже, как следствие, стало не нужно перемещаться по всем этажам поликлиники. В рамках этой программы начался ремонт в выбранных для реализации зонах: главный вход, где возводится входная группа; центральный холл, в котором разместились стойки регистратуры, администратора, представителей страховых компаний, были созданы зоны ожидания, размещена навигация. Этажом выше обустроили картохранилище и зону ожидания для пациентов на флюорографию.

На первый этаж перенесли отделение медицинской профилактики. На втором этаже сконцентрировали кабинеты терапевтов, и организовали электронную очередь. Также в кабинеты терапевтов закупили новую мебель, компьютеры и оргтехнику, чтобы минимизировать бумажную работу и использовать все возможности системы электронного документооборота.

Для оптимизации процесса забора крови путем рационального размещения оборудования и мебели, а также сокращений перемещений мед. сестры по кабинету были приняты следующие меры: регистратура формирует расписание на прием крови на пять дней вперед, расписание явок общее для всех врачей, выбирается по мере оформления направлений, врач на приеме формирует направление на анализ в электронном виде, по согласованию с пациентом врач выбирает день и записывает пациента на забор анализа крови, распечатывает явку.

Анализ показателей деятельности поликлиники за период внедрения «бережливых технологий» выявил, что увеличилась годовая мощность поликлиники на 0,76% (от 86 778,4 до 87 438 число посещений в год); возросли среднее число посещений на одного жителя в год на 11,3% (от 0,9 до 1,002, $p \leq 0,003$) и удельный вес профилактических посещений в поликлинику (от 47,1 до 47,2%), среднечасовая нагрузка врача на приеме в поликлинике (от 21,3 до 21,5 посещений в час).

При проведении анализа анкетирования были обнаружены различия среди групп, выделенных по полу и возрасту. Более активное участие в опросе приняли женщины (59,1%), нежели мужчины (40,1%).

По результатам анкетирования видно, что пациенты стали более удовлетворены работой поликлиники: у них стало меньше времени уходить на запись к врачу, потому что подавляющее большинство записывалось через Call-

центры и Интернет-ресурсы, теперь у них нет нужды сидеть в очереди, так как в основном все записаны на конкретное время для посещения врача (табл.).

Таблица

Оценка удовлетворенности пациентов

Вопросы	До внедрения программы «Бережливая поликлиника»	После внедрения программы «Бережливая поликлиника»
Как вы записались на прием к специалисту?	100%- Самообращение в регистратуру	54%-Самозапись через интернет 39%- Call-центр 7%-Самообращение в регистратуру
Удовлетворены ли вы работой регистратуры?	54%-нет 46%-да	100%-да
Долго ли вы ожидали приема у кабинета специалиста?	83%-30 минут 11%-20 минут 6%- свыше 30 минут	87%-15 минут 9%-20 минут 4%-10 минут
Сколько времени понадобилось для записи на прием к специалисту?	79%-15минут 12%-20минут 9%-10минут	91%-10минут 7%-5минут 2%-15 минут

Выводы.

Внедрение программы «Бережливая поликлиника» в работу: ГБУЗ СО ЦГБ г Качканар позволило модернизировать и оптимизировать работу регистратуры, уменьшило время ожидания в регистратуре от 30 до 15 минут. Открытие Call-центр и интернет-ресурсы сократило время записи на прием к специалистам от 15 до 5 минут. Выделение картохранилища разгрузило работу регистраторов – амбулаторные карты заранее доставляются в кабинет врача в обозначенный день записи пациента, вечером после приема они снова возвращаются в регистратуру.

В результате введения программы «Бережливая поликлиника» повысилась эффективность работы поликлиники – выросла фактическая мощность, удельный вес профилактических осмотров, среднечасовая нагрузка на врача и среднее число посещений к врачу, приходящихся на одного жителя.

Список литературы:

1. Методические рекомендации «Федеральный проект «Бережливая поликлиника». Применение методов бережливого производства в медицинских организациях. Открытие проектов по улучшениям». /под редакцией В.Ф Арженцов, К.В. Грабельников. – 2019.- С. 3-19

2. Приоритетный проект "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь" утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и

приоритетным проектам 26 июля 2017 г.
<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71635156/> (дата обращения
20.03.2021 г.)

3. Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 31.01.2018 г. №141-П «О тиражировании пилотного проекта «Бережливая поликлиника» в медицинских организациях Свердловской области в 2018 году»
<https://minzdrav.midural.ru/uploads/document/3830/141-p.pdf> (дата обращения
20.03.2021 г.)

4. Российское здравоохранение в новых экономических условиях: вызовы и перспективы: Доклад НИУ ВШЭ по проблемам развития системы здравоохранения / рук. авт. колл. С. В. Шишкин; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2017. — 84 с.

5. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (дата обращения
20.03.2021 г.)

6. Шаповалова, М. А. Бережливая медицина как отраслевой вариант бережливого производства / М. А. Шаповалова, В. А. Бондарев, Л. Р. Корецкая // Главный врач: Хозяйство и право. – 2015. – № 5. – С. 24-29.

УДК 61:001.89

Мугатасимова Д.Р. Ошкордина А.А.
АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «МЕДИЦИНСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ» (СЕТЬ МНОГОПРОФИЛЬНЫХ
КЛИНИК «ЗДОРОВЬЕ 365»)

Кафедра экономики социальной сферы
Уральский государственный экономический университет
Екатеринбург, Российская Федерация

Mugatasimova D. R. Oshkordina A.A.
ANALYSIS OF PERFORMANCE INDICATORS JSC "MEDICAL
TECHNOLOGIES" (NETWORK OF MULTIDISCIPLINARY CLINICS"
ZDOROV'YE 365»)

Department of Social Economics Ural State University of Economics
Yekaterinburg, Russian Federation

E-mail: dmugatasimova@mail.ru

Аннотация. В статье рассмотрен анализ повышения эффективности деятельности медицинского учреждения АО «Медицинские технологии» с целью повышения качества медицинской помощи и доступности для широких слоев населения.