



ГБОУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»

Главный врач, к.м.н.
Коваленко Д.А.



Общие сведения о ГОБУЗ «МООД»



Структура учреждения:

Стационар мощностью 215 коек:

- 1-е ОНКОЛОГИЧЕСКОЕ отд. (Брюшная полость, Онкогинекология)
 - 2-е ОНКОЛОГИЧЕСКОЕ отд. (Молочная железа)
 - 3-е ОНКОЛОГИЧЕСКОЕ отд.
 - Койки торакальной хирургии (грудная полость, пищевод)
 - Онкологические койки (голова-шея)
 - 4-е ОНКОЛОГИЧЕСКОЕ отд. (Лекарственное противоопухолевое лечение)
- РАДИОЛОГИЧЕСКОЕ отд. (Лучевая терапия)
ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР на 21 мест (работа в 3 смены) для лечения больных г. Мурманска и близлежащих районов

ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ - 130 посещений в смену.

Организованы консультативные приемы по профилям: общая онкология, онкогинекология, лор – онкология, химиотерапевта, радиотерапевта.

В составе поликлиники организованы:

- Кабинет для проведения лекарственного противоопухолевого лечения;
- Кабинет дополнительного лекарственного обеспечения;
- Малая операционная ;
- Кабинет фотодинамической терапии.

ЛЕЧЕБНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И КАБИНЕТЫ:

- Отделение рентгенодиагностики (Кабинеты рентгенодиагностики, компьютерной томографии, маммографии)
- Отделение ультразвуковой диагностики.
- Отделение внутрисветовой эндоскопической диагностики.
- Патологоанатомическое отделение.
- Централизованная цитологическая лаборатория.

ПРИЕМНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ.

ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР.

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТАДИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ:

- Кабинет медицинской статистики
- Служба Популяционного ракового регистра



Обучение в рамках проектной деятельности

Специалисты, входящие в состав рабочих групп проектов прошли обучение на площадках «Фабрики процессов» Кировского государственного медицинского университета и Рязанского государственного медицинского университета. Государственная корпорация «РОСАТОМ», совместно с министерством здравоохранения Мурманской области, организовала и провела обучение по «Бережливому производству» для специалистов пилотных медицинских организаций.





Проблемы, послужившие основанием для вступления проект «Оптимизация работы Контакт центра ГБУЗ «МООД»

1. Недовольство пациентов расходами на связь из-за длительного ожидания ответа оператора.
2. Невозможность быстрого получения справочной информации в связи с длительным ожиданием пациента.



Нормативное регулирование проекта «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

Приказ ГОБУЗ «МООД» от 12.02.2019 «О создании рабочих групп».

Приказ ГОБУЗ «МООД» от 01.09.2020 «О внесении изменений в Приказ ГОБУЗ «МООД» от 12.02.2020 № 90»

Методические рекомендации Министерства здравоохранения РФ от 30.07.2019 «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».



«Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



- Руководитель проекта Коваленко Дмитрий Александрович, Главный врач ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- Руководитель рабочей группы Заместитель главного врача

Команда проекта

- Роль: координатор проекта, дублер руководителя рабочей группы заведующая ОМО
- Роль: исполнитель, старшая медицинская сестра поликлинического отделения
- Роль: исполнитель, оператор ЭВМ поликлинического отделения
- Роль: исполнитель, медицинский статистик
- Роль: исполнитель, инженер по защите информации
- Роль: исполнитель, программист
- Роль: исполнитель, техник



•



Карточка проекта: «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: пациент

Процесс: Обращение пациента в call-центр для получения необходимой информации

Границы процесса: от звонка пациента до момента записи на прием к врачу-онкологу или получении справочной информации

Владелец процесса: : ГОБУЗ «МООД»

Руководитель проекта: : Главный врач ГОБУЗ «МООД» Коваленко Дмитрий Александрович

Команда проекта:

2. Обоснование выбора

1. Недовольство пациентов расходами на связь из-за длительного ожидания ответа оператора
2. Невозможность быстрого получения справочной информации в связи с длительным ожиданием ответа

3. Цели и плановый эффект

Показатель	Текущий	Целевой
Доля отвеченных звонков, %	58	90
Среднее время ожидания ответа на линии, мин	15	3

Эффекты:

1. Сокращение времени ожидания ответа оператора call-центра
2. Увеличение количества отвеченных звонков.
3. Сокращение числа конфликтных ситуаций

4. Ключевые события проекта

1. Формирование паспорта проекта 20.03.2020
2. Анализ текущей ситуации 23.03.2020- 30.04.2020
 - разработка текущей карты процесса, выявление проблем 23.03.2020-06.04.2020
 - разработка целевой карты процесса 07.04.2020- 15.04.2020
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 16.04.2020 - 30.04.2020
3. Kick-off встреча - 05.05.2020
4. Внедрение улучшений 06.05.2020-30.08.2020
5. Закрепление результатов и закрытие проекта 30.08.2020-30.09.2020



Общие сведения о проекте «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

Цель: Сокращение среднего времени ожидания ответа на линии и увеличение доли отвеченных звонков

Причины выбора:

1. Недовольство пациентов расходами на связь из-за длительного ожидания ответа оператора
2. Невозможность быстрого получения справочной информации в связи с длительным ожиданием ответа

Результат (показатели)

Доля отвеченных звонков, %

Было 58

Цель 90

Стало 93,4

Среднее время ожидания ответа на линии, мин

Было 15

Цель 3

Стало 2 мин 20 сек



Карта текущего состояния процесса «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»





Карта достижения целевого состояния процесса «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

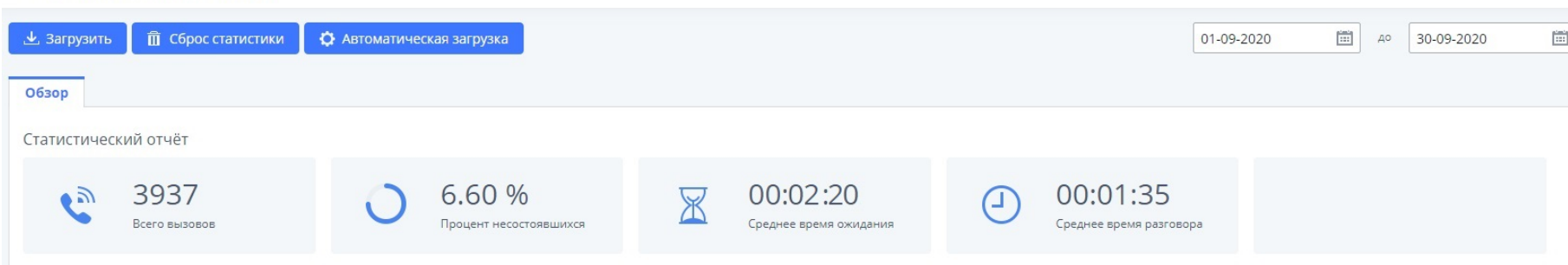




Показатели целевого состояния процесса за сентябрь 2020 года «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ «МООД»

Вашему вниманию представлен скриншот из аппаратно-
программного продукта IP АТС ГОБУЗ «МООД»:

< Статистика очереди вызовов





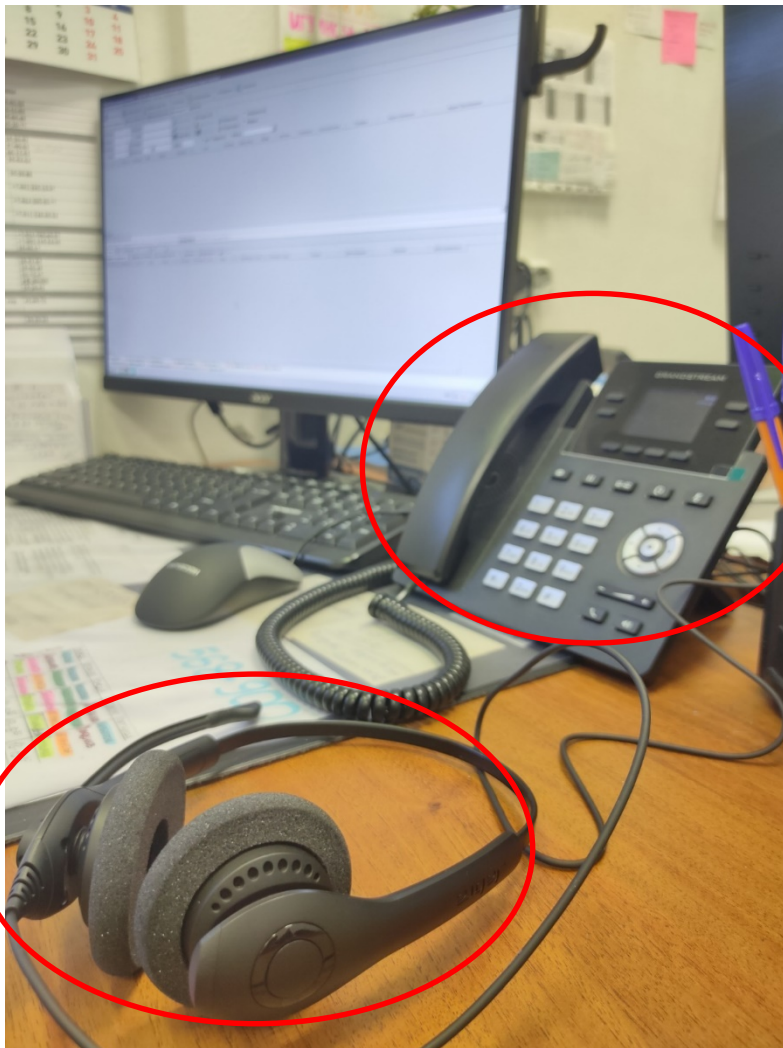
Фотоматериалы проекта «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ МООД»

Типовое рабочее место
оператора call-центра до
проекта, оснащенное
несколькими телефонными
аппаратами с разными
номерами и типами
подключения





Фотоматериалы проекта «Оптимизация работы Контакт центра ГОБУЗ МООД»



Стало: 4 типовых рабочих места
оператора call-центра, оснащенных
IP-телефонами с
профессиональными гарнитурами
hands-free и единым
многоканальным номером



«Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



- Руководитель проекта Коваленко Дмитрий Александрович, Главный врач ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
- Руководитель рабочей группы Заместитель главного врача

Команда проекта

- Роль: координатор проекта, дублер руководителя рабочей группы врач-онколог
- Роль: координатор проекта, дублер руководителя рабочей группы заведующая ОМО
- Роль: исполнитель, старшая медицинская сестра поликлинического отделения
- Роль: исполнитель, оператор ЭВМ поликлинического отделения
- Роль: исполнитель, медицинский статистик
- Роль: исполнитель, инженер по защите информации
- Роль: исполнитель, программист
- Роль: исполнитель, техник



Проблемы, послужившие основанием для вступления в проект «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

1. Для дифференцировки сидящих у кабинета пациентов, врачу или медсестре приходится устраивать «перекличку». Нарушается закон о защите персональных данных; медицинские работники делают лишнюю работу, выходя из кабинетов за каждым пациентом; создается эмоциональное напряжение у каждого кабинета; растет неудовлетворенность пациентов условиями ожидания и сотрудников поликлиники работы.
2. Необходимость делать лишнюю и ненужную работу приводит к увеличению времени приема каждого пациента, тем самым снижает доступность медицинской помощи и увеличивает время приема ожидания консультации; снижается процент пациентов, принятых строго в установленное время.
3. Несовершенство инструкции по взаимодействию врачей и медсестер поста снижает эффективность работы; периодически возникают или простои в работе врачей и медсестер, или очередь пациентов у кабинетов у кабинета сестринского поста.



Нормативное регулирование проекта «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

Приказ ГОБУЗ «МООД» от 12.02.2019 «О создании рабочих групп».

Приказ ГОБУЗ «МООД» от 01.09.2020 «О внесении изменений в Приказ ГОБУЗ «МООД» от 12.02.2020 № 90»

Методические рекомендации Министерства здравоохранения РФ от 30.07.2019 «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

18



Карточка проекта: «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: пациенты, врачи-онкологи, медсестры поста

Процесс: Прием врача-онколога и медсестры на сестринском посту

Границы процесса: от входа пациента в поликлинику до получения консультации врача-онколога

Владелец процесса: : ГОБУЗ «МООД»

Руководитель проекта: : Главный врач ГОБУЗ «МООД»

Коваленко Дмитрий Александрович

Команда проекта

2. Обоснование выбора

1. Для дифференцировки сидящих у кабинета пациентов, врачу или медсестре приходится устраивать «переключку». Нарушается закон о защите персональных данных; медицинские работники делают лишнюю работу, выходя из кабинетов за каждым пациентом; создается эмоциональное напряжение у каждого кабинета; растет неудовлетворенность пациентов условиями ожидания и сотрудников поликлиники работы.
2. Необходимость делать лишнюю и ненужную работу приводит к увеличению времени приема каждого пациента, тем самым снижает доступность медицинской помощи и увеличивает время приема ожидания консультации; снижается процент пациентов, принятых строго в установленное время.
3. Несовершенство инструкции по взаимодействию врачей и медсестер поста снижает эффективность работы; периодически возникают или простои в работе врачей и медсестер, или очередь пациентов у кабинетов у кабинета сестринского поста.

3. Цели и плановый эффект

Показатель	Текущий	Целевой
Ожидание пациентом вызова у кабинета сестринского поста, мин	15	1
Время, затраченное на приглашение пациента в кабинет врача или сестринского поста, сек.	60	10
Доля пациентов, принятых врачом-онкологом и на сестринском посту в назначенное время	75	100

Эффекты:

1. Уменьшение числа пациентов, ожидающих предоставления услуг у кабинетов.
2. Рациональное распределение рабочего времени медперсонала.
3. Сокращение времени ожидания пациентами у кабинета врача или сестринского поста

4. Ключевые события проекта

1. Формирование паспорта проекта 20.03.2020
2. Анализ текущей ситуации 23.03.2020- 30.04.2020
 - разработка текущей карты процесса, выявление проблем 23.03.2020-06.04.2020
 - разработка целевой карты процесса 07.04.2020- 15.04.2020
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 16.04.2020 - 30.04.2020
3. Kick-off встреча - 05.05.2020
4. Внедрение улучшений 06.05.2020-30.08.2020
5. Закрепление результатов и закрытие проекта 30.08.2020-30.09.2020



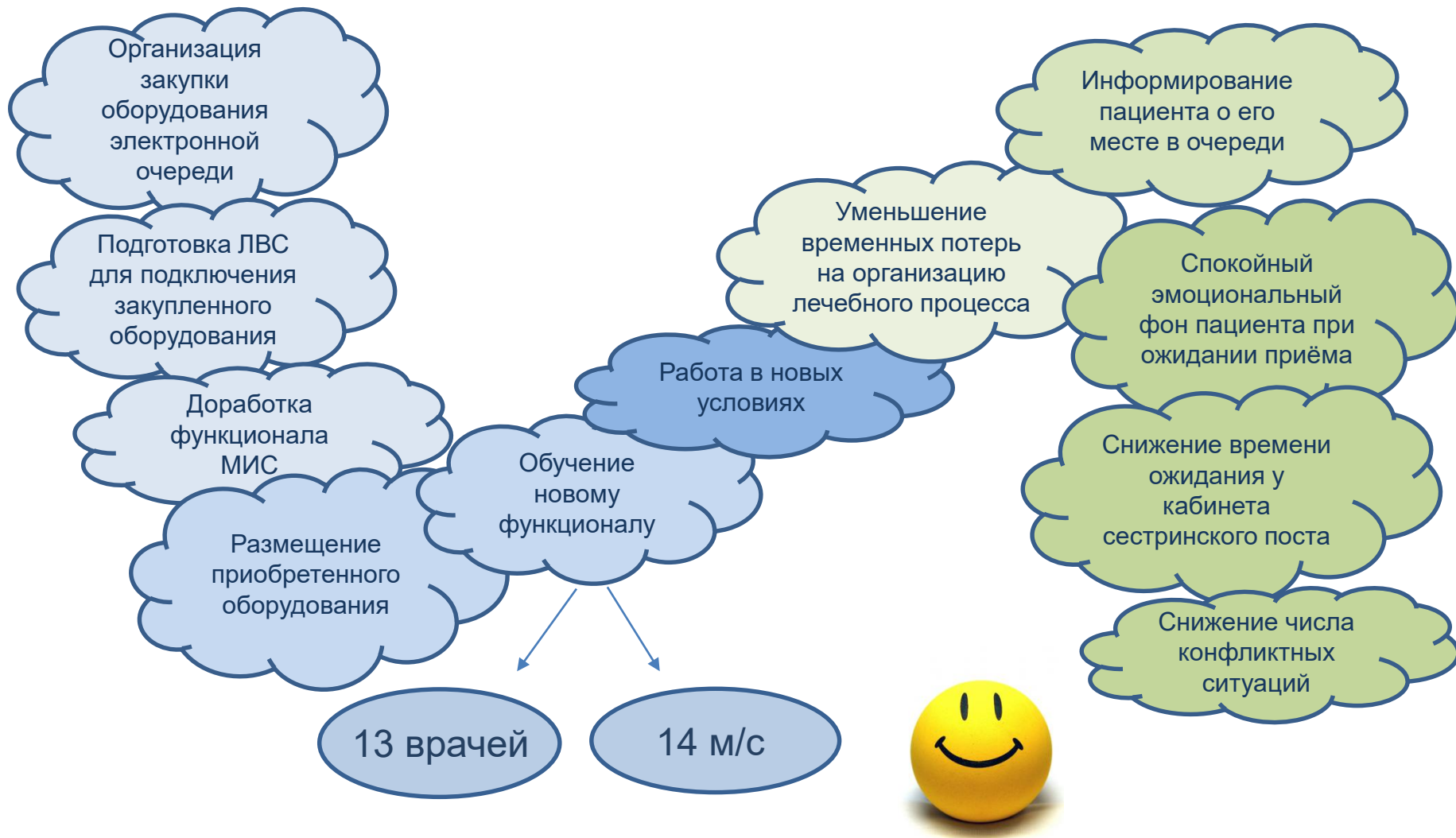
Карта текущего состояния процесса

«Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»





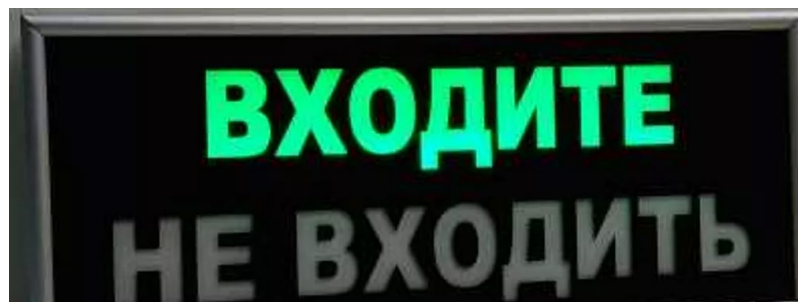
Карта достижения целевого состояния процесса «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»





План мероприятий по реализации проекта «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

До проекта:





Приобретённое оборудование и доработка МИС

«Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

Микрокомпьютер для отображения web-интерфейса электронной очереди (20 шт)



Экран для отображения web-интерфейса электронной очереди (20 шт)



Информационный киоск для получения талонов электронной очереди (3 шт)



Интерфейс управления электронной очередью с АРМ врача

Электронная очередь

обновить

Приём

№ Талона	Время	Пациент	Готово	Отложить	Звук. оповещ.
P161	14:53	Федоренко Алексей Михайлович	☒	☒	☐

Запись на сегодня

Дата	Время	Врач	Отправить на прием
30-11-2020	12:20	Федоренко И. В. - врач ультразвуковой диагностики	Перевести
		Сестринский пост	Перевести
		Кабинет №1	Перевести
30-11-2020	15:05	Задворнова К. А. - онколог	Отправлен на прием

Принять следующего

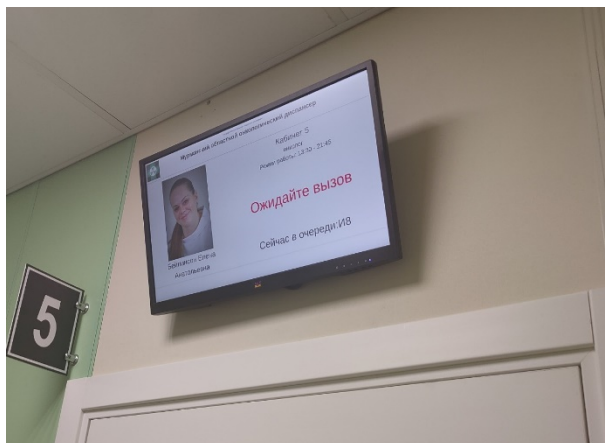
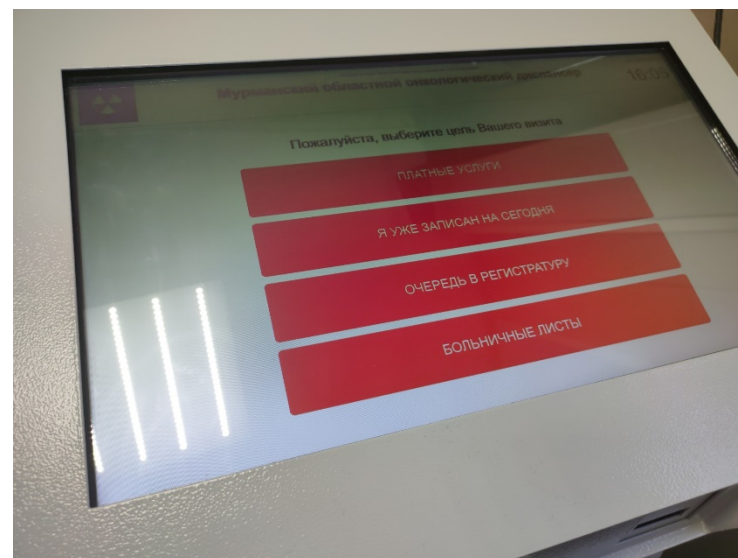
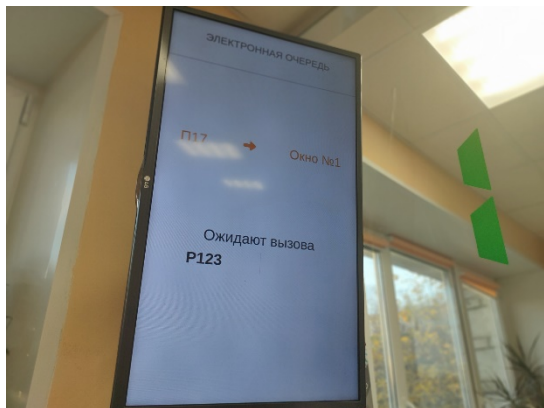
Очередь

№ Талона	Талон выдан	Время записи	Пациент	Принять
P158	14:35	15:10	Задворнова Татьяна Яковлевна	☒
P163	15:04	15:20	Задворнова Марина Николаевна	☒
P162	14:59	17:25	Задворнова Галина Геннадьевна	☒



Карта достижения целевого состояния процесса «Организация эффективного приема врача-онколога в поликлиническом отделении ГОБУЗ «МООД» (этап 2)»

Результаты проекта:





Оценка результатов по проекту «Оптимизация приема врача-онколога в ГОБУЗ «МООД» (2 этап)»

	Начало	Окончание
Сроки реализации проекта	06.05.2020	30.09.2020
Эффект	Было (текущий)	Стало (целевой)
1. Рациональное распределение рабочего времени медицинским персоналом.	Время ожидания пациента у кабинета сестринского поста – 15 мин.	Время ожидания пациента у кабинета сестринского поста – 3 мин. (1 мин)
2. Доля пациентов, принятых врачом-онкологом и на сестринском посту в назначенное время.	Время, затраченное на приглашение пациента в кабинет врача или сестринского поста, 60 сек.	Время, затраченное на приглашение пациента в кабинет врача или сестринского поста, 10 сек. (10 сек)
3. Сокращение времени ожидания пациентами у кабинета врача или сестринского поста.	Доля пациентов, принятых врачом-онкологом и на сестринском посту в назначенное время – 75%.	Доля пациентов, принятых врачом-онкологом и на сестринском посту в назначенное время – 95% (100%)
Эффект	Запланированный/фактический эффект	
Эффект от реализации изменений	Повышение удовлетворённости пациента оказанной медицинской помощью	



Проблемы при реализации проектов

1. Отсутствие 100%-ной вовлеченности персонала.
2. Кадровый дефицит
3. Дефицит свободного времени у персонала для работы по проектам
4. Негативная реакция персонала на некоторые изменения (не готовы к некоторым переменам)
5. Исторически-сложившееся взаимодействие подразделений диспансера

Спасибо за внимание!