

**ППКО
ФЕДЕРАЛЬНОГО УРОВНЯ**

**Чек – лист проверки направления
«Вовлечение, обучение, мотивация
персонала»**

**ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района
г. Нижнего Новгорода»**

Приложение 1.2 Ф1

План обучения строится на основе матрицы компетенций



Утверждаю
Главный врач
ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4
Казаньского района и ЦСЗС г.Н.Новгород»
И.А.Пудова

План обучение персонала дневного стационара бережливого производства и основным профессиональным компетенциям на 2 полугодие 2024 г.

Месяц	Тема	Ответственный исполнитель
Июль	Преимущества медицинской помощи. Передача клинической ответственности за пациента	Мартынова С.В.
Август	Клинические рекомендации. На что обратить внимание	Фролова Н.В.
Сентябрь	Организация рабочего места 5 S	Драченко С.Ф.
Октябрь	Оказание неотложной медицинской помощи. Алгоритмы оказания неотложной медицинской помощи при разных состояниях. Отработка алгоритма «Синий код» в палате дневного стационара	Зырянова Т.В. Резниченко А.С. Сторина О.А.
Ноябрь	Лекарственная безопасность. Порядок оформления извещения о нежелательной реакции на лекарственный препарат	Фролова Н.В.
Декабрь	Развиваем навыки стрессоустойчивости	Баранова Ю.М.

18.06.2024

Матрица компетенций врачебного персонала подразделения "Дневной стационар"

ФИО	Должность	Функциональные						Корпоративные						Бережливые технологии		
		Преимущества	Работа с пациентами пожилого и старческого возраста	Знание клинических рекомендаций	Навык оказания экстренной/неотложной МП	Лекарственная безопасность	Стрессоустойчивость	Коммуникабельность	Умение решать проблемы	Инициативность	Самостоятельность	Пациентоориентированность	Организация рабочего места 5 S	Ведение проектной деятельности	Картирование процесса	
Зырянова Т.В.	Зав.отделением-врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Задворных О.Н.	Врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Карпова Ж.Ю.	Врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Курганская А.А.	Врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Лютова Д.В.	Врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Никонова Н.Л.	Врач-терапевт	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Легенда матрицы:

- Навыков не имеет
- Имеет первичные навыки, но нуждается в периодической помощи более опытных коллег
- Может работать самостоятельно по стандартной процедуре
- Может работать самостоятельно и создавать/оптимизировать стандартную процедуру
- Может значительно улучшать стандартную процедуру, выступать экспертом, наставником

Приложение 1.2 Ф2

В перечень компетенций внутренних тренеров входит компетенции по технологиям обучения



Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Нижегородской области
«Городская поликлиника №4 Канавинского района
г. Нижнего Новгорода»

Положение о внутренних тренерах в области бережливых технологий

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4
Канавинского района г. Нижний Новгород»
И.А. Пузырь
2024 года

Вовлеченность персонала учреждения в бережливое производство — основа для активного роста эффективности. Практика показывает, что чем больше сотрудников готовы работать по-новому, тем выше общая эффективность работы.

1.2. Внутренние тренеры — это сотрудники, прошедшие углубленную подготовку по основам бережливого производства. Они становятся лидерами повышения эффективности в учреждении, передают опыт и новые знания работникам учреждения, что позволяет непрерывно повышать эффективность работы на разных участках.

1.3. Подготовка и обучение внутренних тренеров по бережливому производству проходит в Региональном центре компетенций, где они получают знания о ключевых инструментах бережливого производства («7 видов потерь», «Реализация проекта по улучшению и производственный анализ», «5С на производстве», «Картирование», «Методика решения проблем», а также «Принципы и технологии обучения взрослых»), овладевают практическими навыками по проведению тренингов, которые требуются при обучении персонала.

2. Задачи и полномочия внутреннего тренера

2.1. Основные задачи внутреннего тренера:

- 2.1.1. Реализация политики учреждения
- 2.1.2. Повышение уровня компетенций в области бережливых технологий работников учреждения.
- 2.1.3. Анализировать качество работы внедренных улучшений.
- 2.1.4. Анализировать результаты

2.1.5. Разрабатывать, обсуждать и принимать программы обучения работников учреждения инструментам бережливых технологий.

2.1.6. Изучать и обобщать результаты деятельности внутренних тренеров, сотрудников учреждения.

2.1.7. Решать организационные вопросы образовательного процесса.

2.1.8. Изучить методические рекомендации, материалы, лучшие практики в области бережливых технологий.

2.1.9. Разрабатывать локальные нормативные акты, методические материалы, научные работы в области бережливых технологий.

2.1.10. Участвовать в работе над проектами учреждения.

2.1.11. Проводит консультации работникам учреждения.

2.2. Полномочия внутреннего тренера:

2.2.1. Согласовывает программу обучения работников учреждения инструментам бережливых технологий.

2.2.2. Предоставляет методические рекомендации работникам учреждения.

2.2.3. Может участвовать в процессе работы над проектами.

2.2.4. Разрабатывает графики/план обучения работников учреждения инструментам бережливых технологий.

2.2.5. Определяет место и время проведения, а также тему обучающего мероприятия.

2.2.6. Приглашает для участия в работе специалистов и консультантов в области бережливых технологий.

2.2.7. Получает полную информацию по рассматриваемым вопросам.

2.2.8. Дает объективную оценку результатам деятельности работников учреждения в области бережливых технологий.

3. Организация деятельности

3.1. Порядок организации деятельности внутреннего тренера:

3.1.1. Разрабатывает и утверждает программу обучения работников учреждения инструментам бережливого производства.

3.1.2. Разрабатывает полный комплект методических материалов для проведения обучения в учреждении (презентации, раздаточный материал, методические рекомендации).

3.1.3. Планирует обучающие мероприятия в соответствии с запросами структурных подразделений учреждения.

3.1.4. Анализирует уровень компетенций работников учреждения.

3.1.5. Анализирует применение и тиражирование инструментов бережливого производства в учреждении.

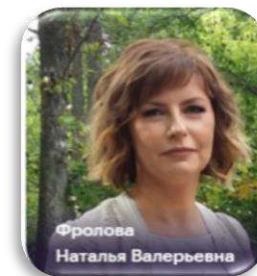
3.1.6. Изучает лучшие практики применения инструментов бережливого производства для тиражирования в учреждении.



Баталова Е.А., заместитель
главного врача по
экономическим вопросам



Драченко С.Ф.,
главная медицинская
сестра



Фролова Н.В. заместитель
главного врача по ЭВН



Мартынова С.В., заместитель
главного врача по медицинской
части



Зырянова Т.В., заведующая
дневным стационаром

В целях повышения эффективности деятельности ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» главным врачом утверждено **Положение о внутренних тренерах в области бережливых технологий**

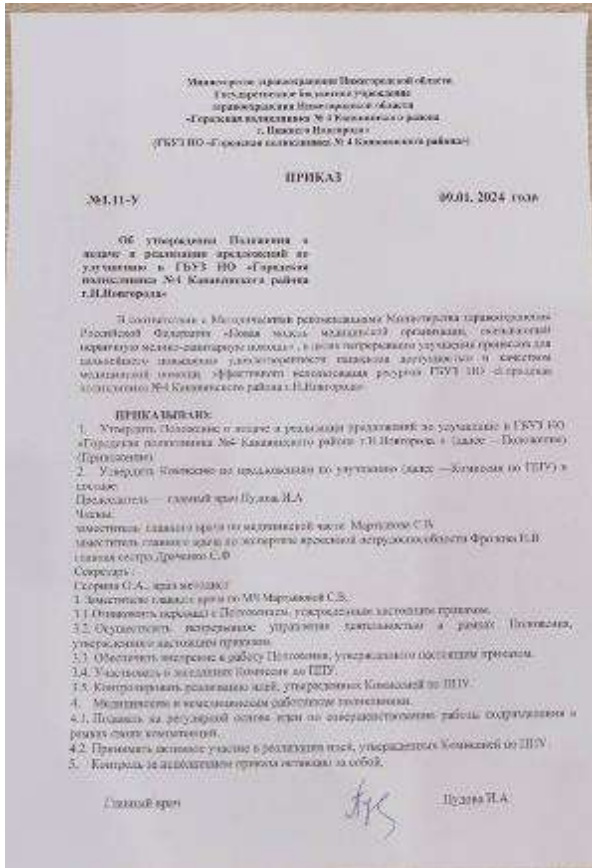
Приложение 1.2 ФЗ

Не менее 80% принятых ППУ реализовываются в соответствии с установленными сроками

Приказ об утверждении положения о подаче ППУ в ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода

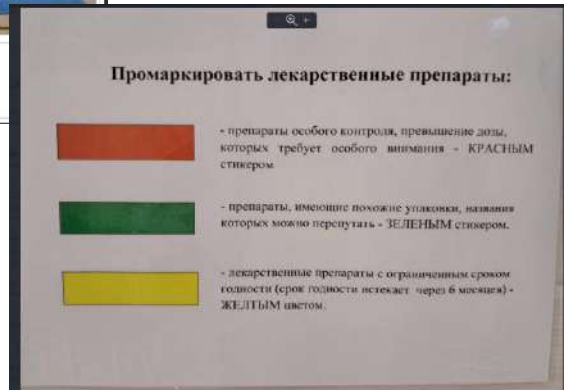
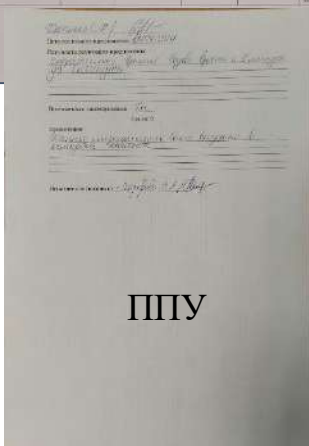
В ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Нижнего Новгорода» ведется реестр предложений по улучшениям.

Результаты внедрения ППУ:



Реестр предложений по улучшениям ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Нижнего Новгорода» 2024 года

№ п/п	Дата подачи ППУ	Автор	Содержание предложения	Решение комиссии	Дата рассмотрения комиссии	Срок реализации	Статус реализации	Комментарий
1.	15.01.2024	Иванова Н.П.	Обсуждение	29.01.2024	20.01.2024	07.02.2024	Реализовано	При рассмотрении комиссии предложено обеспечить доступ в стоматологический кабинет с помощью пандуса.
2.	12.01.2024	Дроздова С.Ф.	Обсуждение	30.01.2024	30.01.2024	01.02.2024	Реализовано	Для снижения шума при выезде из здания в зимнее время с территории поликлиники предлагается установить шумозащитные экраны.
3.	14.01.2024	Иванова Н.П.	Обсуждение	29.01.2024	20.01.2024	07.02.2024	Реализовано	При рассмотрении комиссии предложено обеспечить доступ в стоматологический кабинет с помощью пандуса.
4.	04.07.2024	Иванова Н.П.	Обсуждение	29.01.2024	20.01.2024	07.02.2024	Реализовано	При рассмотрении комиссии предложено обеспечить доступ в стоматологический кабинет с помощью пандуса.



Приложение 1.2 Ф5

В организации подготовлено не менее чем 2 сценария по теме созданного образца для фабрики процессов (в регионе)



Фабрика процесса: Обращение пациента с разными целями в регистратуру и к врачу-терапевту участковому.

Цель обучения: научиться оптимизировать поток пациентов в зависимости от вида обращения, дать каждому обратившемуся четкий алгоритм действий, оказать необходимую медицинскую помощь.

Задачи:

1. Научиться выявлять «узкие места», «слабые» потери.
2. Научиться устранять «узкие места», «слабые» потери.
3. Научиться применять решения – как снизить время ожидания в очереди, повысить производительность труда врача и медицинской сестры, перераспределить функции персонала, выровнять потоки и повысить качество оказания услуги.

Навыки, формируемые в результате фабрики процессов: анализ времени ожидания в очереди, пересечение потоков пациентов с разными целями обращения, неравномерная нагрузка на персонал в одном кабинете, в течение смены, рабочей недели, выделение и устранение потерь, выработка и внедрение улучшений, управление изменениями.

Численность группы обучающихся: 10 - 16 человек.

Играющие: студенты 6 курса, Учебное дело

Роли:

- главный врач;
- администратор регистратуры;
- врач-терапевт участковой;
- медицинская сестра участковой;
- пациент;
- менеджер (ответственный за хронометраж);
- эксперт (руководитель группы);
- ответственный за улучшение процессов.

Ресурсы:

- Карточки с ролями и моделью поведения
- Стол
- Стул

Инструкция

Игра проводится в 3 раунда.

В первом раунде участники обрабатывают прени пациентов в регистратуре, в кабинете врача-терапевта участкового, замеряют результаты работы, выявляют и фиксируют проблемы, возникающие в процессе приема пациентов. Вместе с экспертом определяют потери на каждом этапе обслуживания пациента.

Во втором раунде участники самостоятельно продумывают предложения по улучшению, решают обнаруженные проблемы, устраняют потери, определяют оптимальную логистику приема пациентов. После окончания раунда анализ проводят один из участников Фабрики, играющей роль руководителя.

В третьем раунде разбор результатов, которые позволяют констатировать и направлять дальнейшее совершенствование процесса приема в регистратуре, приема в кабинете врача-терапевта участкового, а также сделать выводы о том, какие из изменений принесли максимальный эффект и какие из них можно реализовать на рабочем месте, оценивается их эффективность.



Фабрика процессов (целевые игры)

Рациональная организация работы процедурной медсестры.

Рабочее место по системе 5С

Актуальность: Проблема на практике-ориентированную методику дает возможность внедрить в практическое здравоохранение эффективные инструменты, оптимизирующие деятельность, повысить уровень организации медицинской помощи, устранить потери и максимизировать возможности персонала предоставления медицинской услуги. Помимо на решение этих проблем пациента компания (кабинет/отделение) (обслуживание производств), которая успешно реализовывала себя не только в производственном производстве, но и в медицине. Выявляя с тем, отчего низкая привлекательность персонала медицинских организаций и использование принципов бережливое производство. Во многом это связано с малой осведомленностью персонала и руководства больницы о технологиях управления процессами. Указанные требуют разработку новых подходов к обучению и интеграции бережливое производство в медицинскую практику, позволивших не только дать знания обучающимся, но и мотивировать их на процесс непрерывного улучшения на рабочем месте.

Цель обучения: знакомство с системой организации рабочего пространства 5С и отработка навыков реализации системы в специализированном пространстве.

Задачи:

1. Выявить и устранить потери.
2. Организовать рабочее место по системе 5С.
3. Сохранять порядок на производстве.

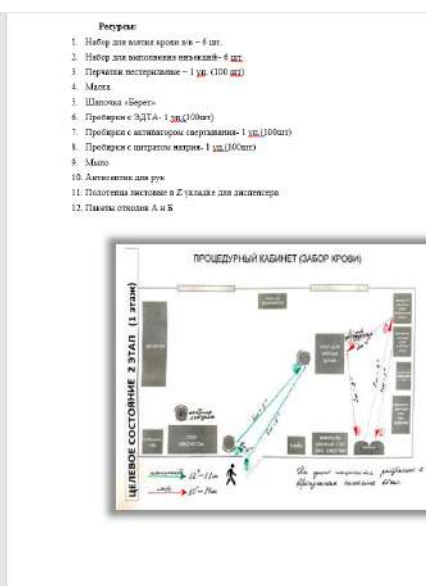
Навыки, формируемые в результате фабрики процессов: анализ организации пространства, выявление и устранение потерь, выработка и внедрение улучшений, стандартизация рабочих мест, составление листов оптимизации, карт рабочего места, пиктограммы, управление изменениями.

Численность группы обучающихся: 5-7 человек.

Играющие: процедурные медицинские сестры

Роли:

- медицинская сестра процедурного кабинета;
- администратор;
- пациент;
- ответственный за хронометраж;
- эксперт (руководитель группы);
- ответственный за улучшение процессов;



Приложение 1.2 Ф6

По подготовленным сценариям было проведено обучение на фабрике процессов не менее чем 2 групп по каждому



Фабрика процесса: Обращение пациента с разными целями в регистратуру и к врачу-терапевту участковому

Фабрика процесса: Рациональная организация работы медицинской сестры. Рабочее место по системе 5С

Было проведено обучение на 2-х фабриках процессов

Студенты группа 638

Студенты группа 540

Студенты группа 653

Студенты группа 543

1. Бархатова У.А.
2. Тодина М.А.
3. Торшеникова А.С.
4. Дарбинян М.А.
5. Егорова Д.В.
6. Колосова А.С.
7. Корнева А.А.
8. Каливинков Д.К.
9. Степанова А.В.
10. Фокина А.Б.
11. Ханжеева И.Д.
12. Харламова Е.И.
13. Юртова И.П.
14. Яблокова А.А.
15. Давыд А.О.

1. Бондарова Светлана Михайловна
2. Бардаков Артемий Николаевич
3. Гасанова Мария Сергеевна
4. Тучков Александр Игоревич
5. Кашина Анна Александровна
6. Кондратьев Артем Александрович
7. Кузнецова Анна Владимировна
8. Лопаткина Ксения Сергеевна
9. Малинина Анастасия Юрьевна
10. Михалева Екатерина Николаевна
11. Уроженская Полина Александровна
12. Федорова Кристина Александровна
13. Фокина Мария Евгеньевна

- 1) Александров Д.И.
- 2) Воин Демьян И.И.
- 3) Ерошкин Д.А.
- 4) Завалишова А.А.
- 5) Кашкина А.А.
- 6) Комаров К.В.
- 7) Кротова Р.В.
- 8) Кулишова М.И.
- 9) Кузнецова В.Д.
- 10) Кудина В.Д.
- 11) Малинина А.А.
- 12) Морозов А.А.
- 13) Уроженская Е.В.
- 14) Соколова А.А.
- 15) Петрова Е.А.
- 16) Малинина Кристина
- 17) Юртова Т.В.

1. Баранова Мария Владимировна
2. Грибанов Игорь Александрович
3. Мигров Илья Михайлович
4. Мухоморова Екатерина Александровна
5. Машинкина Анастасия Андреевна
6. Матвеев Даниил Владимирович
7. Новикова Анастасия Сергеевна
8. Симонова Светлана Александровна
9. Чарков Иван Евгеньевич
10. Шарова Владлена Александровна



**Студенты 5-6 курс
Приволжского исследовательского медицинского университета**

**Студенты 3 курса
ГБПУ НО Нижегородский медицинский колледж**

**Медперсонал ГБУЗ НО «Городская
поликлиника №4 Канавинского района
г.Нижнего Новгорода»**

Приложение 1.2 Ф7

Продемонстрирована связь между работой в проектах по улучшениям и карьерной траекторий работников



Главная медицинская сестра
Драченко Светлана Федоровна



Заместитель главного
врача по экономическим вопросам
Баталова Екатерина Александровна



КУПНО

Образовательная программа

Бережливое производство и клиентоцентричность в социальной сфере

Высшая школа государственного управления РАНХиГС

Внутренние тренеры



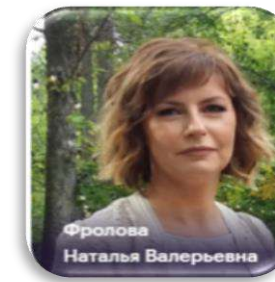
Драченко С.Ф., главная медицинская сестра



Баталова Е.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам



Мартынова С.В. заместитель главного врача по медицинской части



Фролова Н.В. заместитель главного врача по ЭВН



Зырянова Т.В., заведующая дневным стационаром

Проекты реализованные с участием внутренних тренеров

- ✓ «Оптимизация процесса забора крови»
- ✓ «Оптимизация работы сестринского поста»
- ✓ «Оптимизация процесса утилизации отходов класса «Б» в дневном стационаре»

- ✓ «Сокращение времени получения льготного рецепта на лекарственные препараты»
- ✓ «Сокращение времени подъема маломобильного пациента с улицы в холл первого этажа через центральных вход»

- ✓ «Увеличение охвата диспансерным наблюдением пациентов с ХНИЗ»
- ✓ «Увеличение охвата диспансерным наблюдением маломобильных пациентов с злокачественными новообразованиями»
- ✓ «Сокращение времени на получение консультативной помощи врача специалиста»

- ✓ «Оптимизация процесса проведения ультразвукового исследования (УЗИ) маломобильным пациентам»
- ✓ «Сокращение времени оформления листка нетрудоспособности в кабинете неотложной медицинской помощи»
- ✓ «Сокращение времени на получение консультативной помощи врача специалиста»

- ✓ «Повышение эффективности процесса работы дневного стационара»
- ✓ «Повышение эффективности работы медицинской сестры дневного стационара»

Приложение 1.2 Ф9

Лидеры, сформировавшиеся на образце, выступают наставниками для других лидеров



с 2022 по 2024гг
было обучено

67 организаций:

- Медицинские организации Нижегородской области
- Учреждения, подведомственные Министерству социальной политики НО,
- Костромская область,
- Владимирская область,

- Свердловская область,
- Ивановская область,
- Удмуртская Республика,
- Чувашская Республика и другие субъекты

Приложение 1.2 Ф10

Есть работники, которые руководили рабочими группами трёх и более проектов



Фролова Н.В.

Паспорт процесса
«Сокращение времени получения льготного рецепта на лекарственные препараты»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ НО
«Городская поликлиника №4»
И.А. Пудова

Общие данные:
Заказчик: главный врач Пудова Инна Александровна
Процесс: Сокращение времени получения льготного рецепта на лекарственные препараты
Границы процесса:
Начало: вход пациента в холл поликлиники
Окончание: выход пациента из поликлиники
Руководитель проекта: Фролова Н.В.
Рабочая группа: Милодов А.Е., Лазарева С.А., Иванова Е.В., Баталова Е.А.

Обоснование:
1. Нерациональное дополнительное передвижение пациента по поликлинике (кабинет врача-специалиста – кабинет выписки рецептов – кабинет врача-специалиста).
2. Наличие неформального потока («оживая очередь») у кабинета врача-специалиста, кабинета выписки рецептов, пересечение потоков пациентов от разных специалистов.
3. Необходимость повторного посещения кабинета врача-специалиста, ведущая к смешению времени приема пациентов
4. Низкая удовлетворенность пациентов процессом выписки льготного рецепта на лекарственные препараты.

Цель:

Наименование	Текущий показатель	Целевой показатель
Сократить время получения льготного рецепта на лекарственные препараты, мин	132	39
Сокращение перемещения пациента по поликлинике, м	215	24
Возврат по вотоку при оформлении ЛН	1	0

Сроки:
1. Старт проекта – 01.02.2019
2. Хронометраж и картирование – 01.02.2019 – 26.02.2019
3. Планирование и целевое состояние - 27.02.2019 – 27.02.2019
4. Kick off встреча – 01.04.2019
5. Внедрение - 02.04.2019 - 03.06.2019
6. Начало эксплуатации – 04.06.2019
7. Замер результатов и анализ – 05.06.2019-28.06.2019

Эффект:
Исключение нерационального дополнительного передвижения пациента по поликлинике, возможность получения льготного рецепта на лекарственные препараты в одном кабинете (принцип «единого окна»)

Паспорт процесса
«Сокращение общего времени нахождения пациента в поликлинике при получении лечения в отделении медицинской реабилитации»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ НО
«Городская поликлиника №4»
И.А. Пудова

Общие данные:
Заказчик: главный врач Пудова Инна Александровна
Процесс: Сокращение общего времени нахождения пациента в поликлинике при получении лечения в отделении медицинской реабилитации
Границы процесса:
Начало: вход пациента в холл поликлиники
Окончание: выход пациента из поликлиники
Руководитель проекта: Фролова Н.В.
Рабочая группа: Цыкунова И.А., Андропова Е.Ю., Курганская А.А., Киселева Н.Ю., Баталова Е.А.

Обоснование:
1. Неравномерная нагрузка отделения медицинской реабилитации дневного стационара.
2. Очереди в отделении медицинской реабилитации дневного стационара
3. Пересечение потоков пациентов с разными целями
4. Ведение медицинской документации в бумажном варианте
5. Длительное ожидание пациентов в очередях
6. Нерациональные перемещения пациентов по поликлинике
7. Низкая удовлетворенность пациентов при лечении в отделении реабилитации

Цель:

Наименование	Текущий показатель	Целевой показатель
Время нахождения пациента в поликлинике при получении лечения в отделении медицинской реабилитации, мин	456	232
Дальность перемещения пациента по поликлинике, м	429	173
Организация зоны комфортного ожидания для пациентов	0	1

Сроки:
1. Старт проекта – 01.02.2019
2. Хронометраж и картирование – 01.02.2019 – 26.02.2019
3. Планирование и целевое состояние - 27.02.2019 – 29.03.2019
4. Kick off встреча – 01.04.2019
5. Внедрение - 02.04.2019 - 03.06.2019
6. Начало эксплуатации – 04.06.2019
7. Замер результатов и анализ – 05.06.2019-28.06.2019

Эффект:
Выровнять нагрузку отделения медицинской реабилитации дневного стационара поликлиники.
Увеличить удовлетворенность пациентов процессом получения лечения в отделении медицинской реабилитации.

Паспорт процесса
«Сокращение времени оформления первичного листа нетрудоспособности в кабинете неотложной медицинской помощи (НМП)»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ НО
«Городская поликлиника №4»
И.А. Пудова

Общие данные:
Заказчик: главный врач Пудова Инна Александровна
Процесс: Сокращение времени оформления листа нетрудоспособности в кабинете НМП
Границы процесса:
Начало: вход пациента в холл поликлиники
Окончание: выход пациента из поликлиники
Руководитель проекта: Фролова Н.В.
Рабочая группа: Резниченко А.С., Лазарева С.А., Иванова М.Е., Баталова Е.А.

Обоснование:
1. Нерациональное дополнительное передвижение пациента по поликлинике (кабинет НМП – кабинет выписки листов нетрудоспособности - кабинет НМП).
2. Наличие неформального потока («оживая очередь») у кабинета врача-терапевта неотложной медицинской помощи.
3. Необходимость повторного посещения терапевта кабинета неотложной помощи, ведущая к смешению времени приема пациентов.
4. Длительное ожидание в очереди перед кабинетом
5. Низкая удовлетворенность пациентов организацией процесса оформления ЛН при обращении в кабинет НМП

Наименование	Текущий показатель	Целевой показатель
время оформления ЛН пациента в кабинет НМП, мин	288	57
время перемещения пациента по вписк. м	193	36
по потоку при оформлении ЛН	1	0

Сроки:
1. Старт проекта – 01.02.2019
2. Хронометраж и картирование – 01.02.2019 – 26.02.2019
3. Планирование и целевое состояние - 27.02.2019 – 29.03.2019
4. Kick off встреча – 01.04.2019
5. Внедрение - 02.04.2019 - 03.06.2019
6. Начало эксплуатации – 04.06.2019
7. Замер результатов и анализ – 05.06.2019-28.06.2019

Эффект:
Исключение нерационального дополнительного передвижения пациента по поликлинике, возможность получения медицинской помощи и выписки листа нетрудоспособности в одном кабинете (принцип «единого окна»)