

В Волгоградской области поликлиники будут работать, как в Японии

Волгоградская область стала единственным регионом России, где в пилотном режиме отрабатывается сразу три проекта – «Территория заботы», «Замена бумажных полисов на российские электронные полисы» и «Бережливая поликлиника».

Если первые два стартовали в 2016 году, то «Бережливая поликлиника» – пару месяцев назад и пока только в двух поликлиниках Волгограда. Как это ноу-хау будет полезно пациентам?

Об этом мы спросили директора «ТФОМС Волгоградской области» Татьяну САМАРИНУ.

– В чем смысл проекта?

– Сберечь время пациента на всех этапах обращения в поликлинику – от записи до приема у врача, а также решить те проблемы, на которые волгоградцы чаще всего жалуются в различные инстанции. Это длительное ожидание или не возможность записи к врачам, очереди в регистратуру и к врачу, грубое отношение мед персонала и, как следствие, – низкое качество оказываемых мед услуг. «Бережливая поликлиника» должна не только изменить внешний облик мед учреждения, но и значительно оптимизировать структуру работы медиков с пациентами.

– Правда, что идею для медицины позаимствовали у бизнеса?

– Да, это четко отработанная организация труда, базирующаяся на трех «китах» – логистике, временной оптимизации и плановости. Эти наработки применимы в разных сферах, их активно используют, например, японцы. Там внедрение элементов «бережливого производства» позволило на 30 % поднять производительность труда.

– Но это же две большие разницы – производство и медицина!..

– На самом деле между ними много общего. Например, перепроизводство – в поликлиниках это ненужные или слишком большие отчеты. Анализ показал, что из 13 минут, отведенных врачу на прием пациента, 10-11 минут уходят на бумаги. И производству, и поликлинике присущи лишние движения – например, из за неудобного расположения мебели, оргтехники, неправильной организации рабочего места врача. Присутствует ненужная транспортировка – передача документов вручную. Я уже не говорю об огромных очередях даже при системе электронной записи.

– Каким образом предполагается решить эти проблемы?

– Сократить среднее время от обращения пациента до окончания приема возможно за счет упрощения интерфейсов электронных систем записи (Интернет, терминал), организации работы с амбулаторными картами, за счет правильного размещения кабинетов и поликлинических служб, за счет исключения ненужных перемещений и сбалансированности загрузки врача и медсестры, а также за счет отказа от заполнения бумажных носителей и обработки излишней информации. В этом деле нет мелочей.

– И что, действительно реально экономится время?

– Недавно в Севастополе, который стал одним из первых «пилотов», проводилось совещание по «Бережливой поликлинике» с представителями терфондов ОМС Южного и Северо-Кавказского федеральных округов. И нам рассказывали, как после внедренных в рамках проекта оргмероприятий проводился повторный хронометраж, который пока зал: даже за счет

того, что со стола врача убраны ненужные предметы, а те, которые необходимы, лежат в определенном порядке, экономятся минуты, которые позволяют ему работать эффективнее и принимать больше пациентов.

Ольга Сурагина