



ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ ОСМОТРОВ ДЕТЕЙ В ВОЗРАСТЕ 12 МЕСЯЦЕВ



ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кузбасская детская клиническая больница имени профессора Ю.Е. Малаховского

История создания Муниципального бюджетного лечебно-профилактического учреждения «Городская клиническая больница №4 берет свое начало в 1932 году, когда в городе было открыто первое детское отделение.

Наш лозунг:
«Сохраним здоровье вместе!»

Главный врач больницы
Щепетков Сергей Павлович



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Макс 6 месяцев



ПОДГОТОВКА И ОТКРЫТИЕ ПРОЕКТА

- Создание команды проекта;
- Издание локальных распорядительных документов

ДИАГНОСТИКА И ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

- Анкетирование пациентов;
- Картирование ПСЦ, анализ текущего состояния процесса;
- Выявление проблем и работа с ними;
- Составление карты целевого состояния

ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ

- Выполнение плана мероприятий согласно установленным срокам;
- Периодическая оценка достижений целевых показателей процесса;
- Составление дорожной карты проекта

ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ

ЗАКРЕПЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ И ЗАКРЫТИЕ ПРОЕКТА

- Мониторинг устойчивости улучшений;
- Проведение корректирующих действий
- Стандартизация процесса

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

ГБУЗ «Кузбасская детская клиническая больница имени профессора Ю.Е. Малаховского» поликлиника №1		
"Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев"		
<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ: Главный врач ГБУЗ «КДКБ им. Ю.Е. Малаховского №1» Щетков С.П.</p> 		<p style="text-align: center;">СОГЛАСОВАНО: Кагамлык А.Е. РЦ ПМСП КО (ФИО, должность, руководителя заказчика лин-проекта) А.Е. Кагамлык (подпись) (И.О. Фамилия)</p>
<p>Общие данные: Заказчик: Щетков Сергей Павлович - главный врач Процесс: проведение профилактического осмотра детей в возрасте 12 месяцев Границы процесса: от формирования списков на профилактические осмотры детей в возрасте 12 месяцев в программе Арена до получения заключения о состоянии здоровья у педиатра Руководитель проекта: заведующая поликлиникой №1 - Гизатулина Е.В., Команда проекта: Щетков С.П.-главный врач, Бондаренко О.В.- зам. Главного врача, Шевченко Е.В.- участковый педиатр, Волокитина Е.А. – старшая медицинская сестра, Бабарыкина Т.А. – ведущий инженер-программист ОИТ</p>		<p>Обоснование: 1. Многочисленное передвижение пациентов внутри поликлиники; 2. Длительное ожидание записи к узким специалистам; 3. Отсутствие возможности записи ко все специалистам в 1 день; 4. Неудовлетворенность пациентов организацией процесса</p>
Цели:		Сроки:
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение количества посещений в поликлинику при проведении профилактических осмотров ребенка в 12 месяцев	3 посещения и более	1 посещение
2. Сокращение времени проведения профилактических осмотров	7 ч. 30 мин	4 часа
<p>Эффекты: 1. Получение медицинской услуги за один день; 2. Освобождение времени на приеме участкового педиатра; 3. Удовлетворенность посетителей удобством, быстротой и качеством получения медицинской услуги.</p>		<p>1. Согласование паспорта лин-проекта 01.03.2022 2. Картирование текущего состояния (с 08.03.2022 по 22.03.2022) 3. Анализ проблем и потерь (с 22.03.2022 по 21.04.2022) 4. Составление карты целевого состояния (с 22.04.2022 по 01.05.2022) 5. Разработка плана мероприятий (с 02.05.2022 по 01.06.2022) 6. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с 02.06.2022 по 07.06.2022) 7. Внедрение улучшений (с 08.06.2022 по 08.07.2022) 8. Мониторинг результатов (с 09.07.2022 по 08.08.2022) 9. Закрытие лин-проекта 09.08.2022 10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (с 10.08.2022 по 09.10.2022)</p>

Руководитель проекта: Гизатулина Е.В. тел. +7 906 976 4754

КОМАНДА ПРОЕКТА

1 ЭТАП



Главный врач
Щепетков Сергей Павлович



Руководитель проекта –
зав. поликлиникой
Гизатулина Е.В.



Зам. главного
врача
Бондаренко О.В.



Менеджер СМК
Перельгина А.В.



Старшая мед. сестра
Волокитина Е.А.



Ведущий инженер-
программист ОИТ
Бабарыкина Т.А.

ЦЕЛЬ САМООБСЛЕДОВАНИЯ: собрать и систематизировать первичную информацию посредством опросов к определенной группе людей (пациентам), для формирования целой картины удовлетворенности пациентами медицинской помощью и определение путей повышения эффективности работы поликлиники.

МЕТОД СБОРА ИНФОРМАЦИИ: опрос пациентов в виде анкетирования и интервьюирования.

- 1 Подготовка исследования: определение проблемы исследования, разработка и согласование анкет, инструктаж интервьюеров и изготовление атрибутики.
- 2 Сбор первичной социологической информации: проводится опрос всех пользователей учреждения, измеряются общие метрики КПЭ – CSI, CES, NPS.
- 3 Проведен опрос только тех пользователей, которые получали определенные услуги в рамках ЖС «Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев».
- 4 Подготовка собранной информации к обработке и ее обработка.
- 5 Анализ информации, подготовка отчета по итогам исследования. Формулировка вывода.
- 6 Проведен опрос пользователей после внедрения новой модели процесса «Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев».

ГБУЗ «Кузбасская детская

* - помечены вопросы обязательные для заполнения

1. Укажите Ваше ФИО полностью Шиньков

2. Сколько Вам полных лет? 9

3. Как называется населённый пункт, где Вы живёте? г. Кемерово

4. Вы для себя или для кого-то другого обратились в данное учреждение? для себя

5. Укажите за какими услугами Вы недавно обращались в это учреждение массаж

6.* Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с вашей ситуацией, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми обращались сегодня? (По шкале от 0 до 10, где 0 – точно не порекомендую, 10 – обязательно порекомендую)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									✓

7.* Насколько легко Вам было получить услуги (имеется в виду, насколько сталкивались или не сталкивались с трудностями, сложностями в ходе получения услуг)

Очень легко Скорее легко Скорее сложно Очень сложно Затрудняюсь ответить / не хочу отвечать

8.* Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги — выберите не больше 5 вариантов

Вопрос	Выбор
<input type="checkbox"/> Возможность получить услугу удаленно	
<input checked="" type="checkbox"/> Доброжелательность / вежливость персонала	
<input checked="" type="checkbox"/> Время ожидания в очереди	
<input checked="" type="checkbox"/> Как быстро можно попасть к специалисту / сотруднику	
<input checked="" type="checkbox"/> Профессионализм / квалификация персонала	
<input type="checkbox"/> Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	
<input checked="" type="checkbox"/> Понятность процесса получения услуги	
<input checked="" type="checkbox"/> Комфортность пребывания в помещении	
<input type="checkbox"/> Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	

9.* Сколько времени было потрачено Вами на получение услуги (дней) 1

10. Ваш примерный СЕМЕЙНЫЙ среднемесячный доход (включая пенсии, стипендии, материальную помощь близких и т.п.) 40 000

11.* С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги "плановая госпитализация в стационар" (прим. длительное ожидание записи на прием, трудности в дозвоне и т. д.)

Если живете один, то отвечайте только за себя, если живете / ведете общий быт с кем-то, то укажите общий доход

ГБУЗ «Кузбасская детская

* - помечены вопросы обязательные для заполнения

1. Укажите Ваше ФИО полностью Таранова

2. Сколько Вам полных лет? 13

3. Как называется населённый пункт, где Вы живёте? г. Кемерово

4. Вы для себя или для кого-то другого обратились в данное учреждение? для себя

5. Укажите за какими услугами Вы недавно обращались в это учреждение массаж

6.* Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с вашей ситуацией, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми обращались сегодня? (По шкале от 0 до 10, где 0 – точно не порекомендую, 10 – обязательно порекомендую)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									✓

7.* Насколько легко Вам было получить услуги (имеется в виду, насколько сталкивались или не сталкивались с трудностями, сложностями в ходе получения услуг)

Очень легко Скорее легко Скорее сложно Очень сложно Затрудняюсь ответить / не хочу отвечать

8.* Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги — выберите не больше 5 вариантов

Вопрос	Выбор
<input type="checkbox"/> Возможность получить услугу удаленно	
<input checked="" type="checkbox"/> Доброжелательность / вежливость персонала	
<input checked="" type="checkbox"/> Время ожидания в очереди	
<input checked="" type="checkbox"/> Как быстро можно попасть к специалисту / сотруднику	
<input checked="" type="checkbox"/> Профессионализм / квалификация персонала	
<input type="checkbox"/> Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	
<input checked="" type="checkbox"/> Понятность процесса получения услуги	
<input type="checkbox"/> Комфортность пребывания в помещении	
<input type="checkbox"/> Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	

9.* Сколько времени было потрачено Вами на получение услуги (дней) 1

10. Ваш примерный СЕМЕЙНЫЙ среднемесячный доход (включая пенсии, стипендии, материальную помощь близких и т.п.) 40 000

11.* С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги "плановая госпитализация в стационар" (прим. длительное ожидание записи на прием, трудности в дозвоне и т. д.)

Если живете один, то отвечайте только за себя, если живете / ведете общий быт с кем-то, то укажите общий доход

**ГБУЗ «Кузбасская детская клиническая больница имени профессора Ю.Е. Малаховского»
поликлиника №1**

* - помечены вопросы обязательные для заполнения

1. Укажите Ваше ФИО полностью Таранова Анна

2. Сколько Вам полных лет? 13

3. Как называется населённый пункт, где Вы живёте (город, село)? г. Кемерово

4. Вы для себя или для кого-то другого обратились в данное учреждение? для себя

5. Укажите за какими услугами Вы недавно обращались в это учреждение массаж

6.* Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в сходной с вашей ситуацией, обратиться в данное учреждение для получения тех услуг, за которыми обращались сегодня? (По шкале от 0 до 10, где 0 – точно не порекомендую, 10 – обязательно порекомендую)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									✓

7.* Насколько легко Вам было получить услуги (имеется в виду, насколько сталкивались или не сталкивались с трудностями, сложностями в ходе получения услуг)

Очень легко Скорее легко Скорее сложно Очень сложно Затрудняюсь ответить / не хочу отвечать

8.* Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги — выберите не больше 5 вариантов

Вопрос	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить
<input checked="" type="checkbox"/> Возможность получить услугу удаленно		✓			
<input checked="" type="checkbox"/> Доброжелательность / вежливость персонала			✓		
<input checked="" type="checkbox"/> Время ожидания в очереди		✓			
<input checked="" type="checkbox"/> Как быстро можно попасть к специалисту / сотруднику		✓			
<input checked="" type="checkbox"/> Профессионализм / квалификация персонала				✓	
<input type="checkbox"/> Количество документов, которые надо собрать для получения услуги					
<input type="checkbox"/> Понятность процесса получения услуги					
<input type="checkbox"/> Комфортность пребывания в помещении					
<input type="checkbox"/> Доступность учреждения для маломобильных групп граждан					

9.* Сколько времени было потрачено Вами на получение услуги (дней) 1

10. Ваш примерный СЕМЕЙНЫЙ среднемесячный доход (включая пенсии, стипендии, материальную помощь близких и т.п.) нет информации

11.* С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги "плановая госпитализация в стационар" (прим. длительное ожидание записи на прием, трудности в дозвоне и т. д.)

Если живете один, то отвечайте только за себя, если живете / ведете общий быт с кем-то, то укажите общий доход

Проведен опрос всех пациентов учреждения для измерения текущих ключевых показателей эффективности (КПЭ). Данные по анкетам вносились на [сайт klumba.ru](http://klumba.ru) «Сервис по оценке качества услуг в социальной сфере»

РЕЗУЛЬТАТЫ
ОПРОСА ВСЕХ
ПАЦИЕНТОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ
(АСИ февраль 2022)



ОТЧЕТ ПО АНКЕТАМ АСИ (ФЕВРАЛЬ 2022)

г. Новокузнецк

Насколько легко Вам было получить услуги:

Очень легко	58.49%
Скорее легко	37.74%
Скорее сложно	1.89%
Очень сложно	0.00%
Затрудняюсь ответить / отказ от ответа	1.89%

Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от посещения учреждения?

Возможность получить услугу удаленно	5.54%
Доброжелательность / вежливость персонала	20.09%
Время ожидания в очереди	13.63%
Как быстро можно попасть к специалисту / сотруднику	14.32%
Профессионализм / квалификация персонала	16.86%
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	3.70%
Понятность процесса получения услуги	10.16%
Комфортность пребывания в помещении	14.32%
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	1.39%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: возможность получить услугу удаленно?

Полностью не удовлетворен	29.17%
Скорее не удовлетворен	4.17%
Скорее удовлетворен	58.33%
Полностью удовлетворен	8.33%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Статистика ответов по вопросу "Сколько времени было потрачено Вами на получение услуги (дней)"

0	0.94%
1	59.43%
2	10.38%
3	6.60%
4	0.94%
5	3.77%
6	1.89%
7	6.60%
10	1.89%
11	0.94%
12	0.94%
14	1.89%
15	2.83%
17	0.94%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: понятность процесса получения услуги?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	25.00%
Полностью удовлетворен	75.00%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: комфортность пребывания в помещении?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	14.52%
Полностью удовлетворен	85.48%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: доступность учреждения для маломобильных групп граждан?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	16.67%
Полностью удовлетворен	66.67%
Затрудняюсь ответить	16.67%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: доступность учреждения для маломобильных групп граждан?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	16.67%
Полностью удовлетворен	66.67%
Затрудняюсь ответить	16.67%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: возможность получить услугу удаленно?

Полностью не удовлетворен	29.17%
Скорее не удовлетворен	4.17%
Скорее удовлетворен	58.33%
Полностью удовлетворен	8.33%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: доброжелательностью / вежливостью персонала?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	1.15%
Скорее удовлетворен	31.03%
Полностью удовлетворен	67.82%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: время ожидания в очереди?

Полностью не удовлетворен	1.69%
Скорее не удовлетворен	11.86%
Скорее удовлетворен	45.76%
Полностью удовлетворен	40.68%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: как быстро можно попасть к специалисту / сотруднику?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	19.35%
Скорее удовлетворен	38.71%
Полностью удовлетворен	41.94%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: профессионализм / квалификация персонала?

Полностью не удовлетворен	1.37%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	19.18%
Полностью удовлетворен	79.45%
Затрудняюсь ответить	0.00%

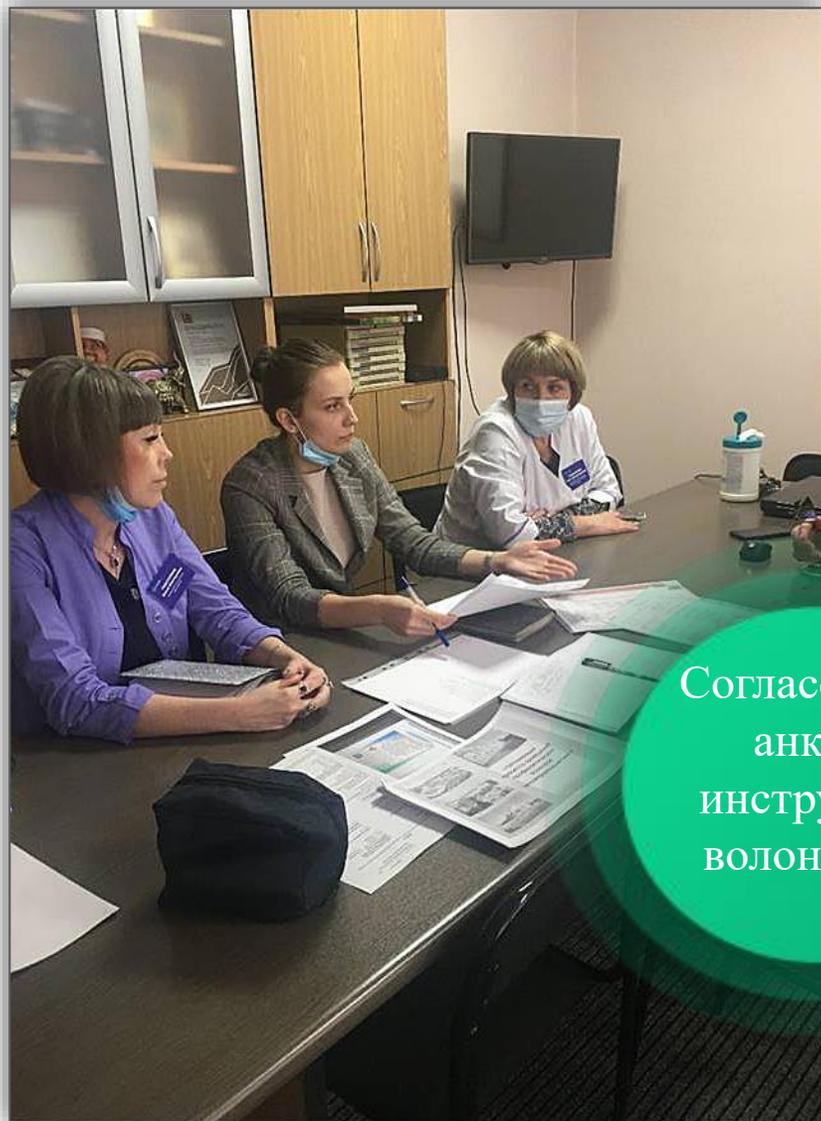
Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги: количество документов, которые надо собрать для получения услуги?

Полностью не удовлетворен	0.00%
Скорее не удовлетворен	0.00%
Скорее удовлетворен	31.25%
Полностью удовлетворен	68.75%
Затрудняюсь ответить	0.00%

Данные с сайта klum-ba.ru

«Сервис по оценке качества услуг в социальной сфере»

Для получения более полной и объективной информации об удовлетворенности пациентов медицинской помощью в рамках ЖС, опрос-анкетирование проводился совместно с волонтерами Кузбасского медицинского колледжа ГБПОУ



Согласование
анкет,
инструктаж
волонтеров

Оцен

Добрый день! С целью исполнения приказа Кузбассе» Министерства Здравоохранения санитарной помощи при

Просим Вас ответить

Добрый день! С целью исполнения приказа Кузбассе» Министерства Здравоохранения санитарной помощи при

Просим Вас от

Вопрос
Проходили ли Вы профилактические осмотры с вашим ребенком в 12 месяцев?
Ваш возраст
Как вы узнали о необходимости проведения профилактических осмотров в 12 месяцев?
Укажите время ожидания от записи до прохождения диагностических исследований и осмотров
Укажите количество посещений мед. организации для полного прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.
Насколько легко Вам было получить услугу (имеется в виду, насколько Вы сталкивались или не сталкивались с трудностями при получении услуги профилактических осмотров в 12 месяцев).
Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги (выбрать не более 5 вариантов).
Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги (укажите ответ по каждому моменту услуги):
<ul style="list-style-type: none"> Доброжелательность/вежливость персонала Время ожидания в очереди Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику Профессионализм/квалификация персонала Количество документов, которые надо собрать для получения услуги Понятность процесса получения услуги Комфортность пребывания в помещении Доступность учреждения для маломобильных групп граждан Другое (что именно)?
Что, на Ваш взгляд, помогло бы улучшить предоставление данной услуги?
Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в исходной с вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения услуги прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.

Интервьюер (ФИО) Каганлык

Вопрос
Проходили ли Вы профилактические осмотры с вашим ребенком в 12 месяцев?
Ваш возраст
Как вы узнали о необходимости проведения профилактических осмотров в 12 месяцев?
Укажите время ожидания от записи до прохождения диагностических исследований и осмотров
Укажите количество посещений мед. организации для полного прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.
Насколько легко Вам было получить услугу (имеется в виду, насколько Вы сталкивались или не сталкивались с трудностями при получении услуги профилактических осмотров в 12 месяцев).
Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги (выбрать не более 5 вариантов).
Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги (укажите ответ по каждому моменту услуги):
<ul style="list-style-type: none"> Доброжелательность/вежливость персонала Время ожидания в очереди Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику Профессионализм/квалификация персонала Количество документов, которые надо собрать для получения услуги Понятность процесса получения услуги Комфортность пребывания в помещении Доступность учреждения для маломобильных групп граждан Другое (что именно)?
Что, на Ваш взгляд, помогло бы улучшить предоставление данной услуги?
Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в исходной с вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения услуги прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.

Интервьюер (ФИО) Роскош

АНКЕТА
Оценка удовлетворенности услугами КДКБ г. Новокузнецк

Обращение к респондентам!

Добрый день! С целью исполнения приказа №118 от «27» января 2022 г. «О реализации Национальной социальной инициативы в Кузбассе» Министерства Здравоохранения Кузбасса, а также повышения доступности и качества оказания первичной медицинской помощи при проведении профилактических медосмотров детей в возрасте 12 месяцев.

Просим Вас ответить на ряд вопросов. Опрос займет не более 3-х минут вашего времени.

ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы

Вопросы	Ответы
Проходили ли Вы профилактические осмотры с вашим ребенком в 12 месяцев?	1. Да 2. Нет
Ваш возраст	1. До 30 лет включительно 2. От 30 до 59 лет 3. От 60 лет и старше
Как вы узнали о необходимости проведения профилактических осмотров в 12 месяцев?	1. На приеме у педиатра 2. Через официальный сайт медицинской организации 3. По звонку мед. Сестры 4. При патронаже мед. сестры 5. Иное
Укажите время ожидания от записи до прохождения, назначенных диагностических исследований и осмотров специалистов	1. 14 дней и более 2. 13 дней 3. 12 дней 4. 10 дней 5. 7 дней 6. менее 7 дней 7. не помню
Укажите количество посещений мед. организации для полного прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.	1. Пять посещений и более 2. Четыре посещения 3. Три посещения 4. Два посещения 5. Одно посещение
Насколько легко Вам было получить услугу (имеется в виду, насколько Вы сталкивались или не сталкивались с трудностями в ходе получения услуги профилактических осмотров в 12 месяцев).	1. Очень легко 2. Скорее легко 3. Скорее сложно 4. Очень сложно 5. Затруднительно ответить/ не хочу отвечать
Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги (выбрать не более 5 вариантов).	1. Доброжелательность/вежливость персонала 2. Время ожидания в очереди 3. Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику 4. Профессионализм/квалификация персонала 5. Количество документов, которые надо собрать для получения услуги 6. Понятность процесса получения услуги 7. Комфортность пребывания в помещении 8. Доступность учреждения для маломобильных групп граждан
Насколько Вы удовлетворены следующим аспектом получения услуги (укажите ответ по каждому моменту услуги):	1. Полностью не удовлетворен 2. Скорее не удовлетворен 3. Скорее удовлетворен 4. Полностью удовлетворен 5. Затруднительно ответить
<ul style="list-style-type: none"> Доброжелательность/вежливость персонала Время ожидания в очереди Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику Профессионализм/квалификация персонала Количество документов, которые надо собрать для получения услуги Понятность процесса получения услуги Комфортность пребывания в помещении Доступность учреждения для маломобильных групп граждан Другое (что именно)? 	
Что, на Ваш взгляд, помогло бы улучшить предоставление данной услуги?	1. _____ 2. _____
Какова вероятность того, что Вы порекомендуете другому человеку, оказавшемуся в исходной с вашей ситуации, обратиться в данное учреждение для получения услуги прохождения профилактических осмотров в 12 месяцев.	(Оцените по шкале от «0» до «10», где «0» точно не порекомендую, ... «10» - обязательно порекомендую) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Спасибо за Ваше участие в опросе!

Интервьюер (ФИО) Иванов

Проведен опрос только тех пользователей (пациентов), которые получали определенные услуги в рамках ЖС «Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев», для измерения ключевых показателей эффективности (КПЭ).

РЕЗУЛЬТАТЫ
ОПРОСА
ПАЦИЕНТОВ
В РАМКАХ ЖС
(март 2022)



**Индекс
клиентской
удовлетворенности**
(удовлетворенность разными
асpekтами получения услуги)



**Индекс
клиентских
усилий**
(насколько легко
получить услугу)



**Показатель клиентской
лояльности**
(вероятность того, что
организацию порекомендуют
другому человеку)

ОТЧЕТ ПО АНКЕТАМ В РАМКАХ ЖС

«Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев»

г. Новокузнецк

Единица измерения	Сколько Вам лет			Всего
	до 30 лет включительно	от 30 до 59 лет	от 60 лет и старше	
Число респондентов, чел	54	39	8	101
Проценты, %	53,5	38,6	7,9	100,0

Вывод:

Наиболее часто обращаются в учреждение люди в возрасте до 30 лет включительно 54 чел. (53,5%) и в возрасте от 30-59 лет 39 чел.(38,6%)

Единица измерения	Как вы узнали о необходимости проведения профилактических осмотров					Всего
	На приеме у педиатра	Через официальный сайт медицинской организации	По звонку мед.сестры	При патронаже мед.сестры	Иное	
Число респондентов, чел	40	8	39	13	1	101
Проценты, %	39,6	7,9	38,6	12,9	1,0	100,0

Вывод:

Наиболее часто узнают о необходимости пройти профилактический осмотр на приеме у педиатра 40 чел. (39,6%), по звонку мед. сестры 39 чел.(38,6%)

Единица измерения	Насколько легко Вам было получить услугу					Всего
	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно	Затрудняюсь ответить	
Число респондентов, чел	15	52	24	5	5	101
Проценты, %	15,0	51,0	24,0	5,0	5,0	100

Вывод:

52 чел. (51%) получить услугу было скорее легко, 24 чел. (24%) скорее сложно

Единица измерения	Укажите время ожидания от записи до прохождения, назначенных диагностических исследований							Всего
	14 дней и более	13 дней	12 дней	10 дней	7 дней	менее 7 дней	не помню	
Число респондентов, чел	18	5	9	16	26	20	7	101
Проценты, %	17,8	5,0	8,9	15,8	25,7	19,8	6,9	99,9

Вывод:

Наиболее частое время ожидания от записи до прохождения диагностических исследований составило 7 дней – 26 чел. (25,7%), менее 7 дней – 20 чел. (19,8%)

Единица измерения	Количество посещений мед. организации для полного прохождения ПО в 12 месяцев					Всего
	5 посещений	4 посещения	3 посещения	2 посещения	1 посещение	
Число респондентов, чел	23	19	40	17	2	101
Проценты, %	22,8	18,8	39,6	16,8	2,0	100

Вывод:

Наиболее часто для полного прохождения профилактических осмотров требуется 3 посещения в поликлинику – 40 чел. (39,6%), на втором месте 5 посещений – 23 чел. (22,8%)

Единица измерения	(Оцените по шкале от "0" до "10", где "0" точно не порекомендую,"10"-обязательно порекомендую)										Всего	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Число респондентов, чел	0	0	2	3	1	0	3	18	15	35	24	101
Проценты, %	0,0	0,0	2,0	3,0	1,0	0,0	3,0	17,8	14,9	34,7	23,8	100

Вывод:

24 чел. (23,8%) порекомендовали бы обратиться в данное учреждение с оценкой 10 баллов (из 10 баллов), 35 чел. (34,7%) порекомендовали бы с оценкой 9 баллов (из 10 баллов)

Единица измерения	Что больше всего влияет на Вашу удовлетворенность от получения услуги (укажите не более 5 вариантов)								Всего
	Доброжелательность/вежливость персонала	Время ожидания в очереди	Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику	Профессионализм/квалификация персонала	Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	Понятность процесса получения услуги	Комфортность пребывания в помещении	Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	
Число опрошенных	98	87	68	52	10	37	89	25	466
Частотные распределения ответов, %	97	86	67	51	10	37	88	25	-
Веса, %	21	18,7	14,6	11,2	2,1	7,9	19,1	5,4	100

Вывод:

Больше всего влияет на удовлетворенность от получения услуги, по мнению пациентов следующие моменты:

1. Доброжелательность/вежливость персонала (98 выбранных ответов или 97% от 101 респондента);
2. Комфортность пребывания в помещении (89 выбранных ответов или 88% от 101 респондента);
3. Время ожидания в очереди (87 выбранных ответов или 86% от 101 респондента).

Насколько вы удовлетворены следующими аспектами получения услуги						Всего
Ответы	Варианты ответов					
	1. Полностью не удовлетворен	2. Скорее не удовлетворен	3. Скорее удовлетворен	4. Полностью удовлетворен	5. Затрудняюсь ответить	
Доброжелательность/вежливость персонал	0	0	38	63	0	101
Время ожидания в очереди	4	23	50	18	6	101
Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику	6	51	36	1	7	101
Профессионализм/квалификация персонала	3	12	55	22	9	101
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	0	37	39	10	15	101
Понятность процесса получения услуги	11	48	32	7	3	101
Комфортность пребывания в помещении	3	3	21	72	2	101
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	1	2	25	10	63	101

Вывод:

Наиболее высокий уровень удовлетворенности вызвали услуги:

- Доброжелательность/вежливость персонала
- Комфортность пребывания в помещении
- Профессионализм/квалификация персонала
- Количество документов, которые надо собрать для получения услуги
- Время ожидания в очереди

Наименьший уровень удовлетворенности вызвали услуги:

- Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику
- Понятность процесса получения услуги

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КПЭ)
(текущее значение, март 2022)

Индекс удовлетворенности услугами (CSI) по выбранной ЖС	
Аспекты услуги	Взвешанные значения удов.
Доброжелательность/вежливость персонала	0,76
Время ожидания в очереди	0,53
Как быстро можно попасть к специалисту/сотруднику	0,34
Профессионализм/квалификация персонала	0,34
Количество документов, которые надо собрать для получения услуги	0,06
Понятность процесса получения услуги	0,19
Комфортность пребывания в помещении	0,69
Доступность учреждения для маломобильных групп граждан	0,17
CSI: сумма взвешенных значений удовлетворенности	3,08

Индекс клиентских усилий (CES) по выбранной ЖС (оценка трудоемкости получение услуги)				
Распределение респондентов по критерию "Насколько легко получить услугу", %	Очень легко	Скорее легко	Скорее сложно	Очень сложно
		15,63	54,19	25,01
CES по выбранной ЖС: +40				

Показатель клиентской лояльности (NPS) по выбранной ЖС (разница между сторонниками и критиками)			
Распределение на критиков, сторонников и нейтралов, %	Критики	Нейтралы	Сторонники
		9	33
NPS по выбранной ЖС: +50			

РЕЗУЛЬТАТЫ
ОПРОСА
ПАЦИЕНТОВ
В РАМКАХ ЖС
ПОСЛЕ
ВНЕДРЕНИЯ
УЛУЧШЕНИЙ
(июнь-октябрь
2022)



**Индекс
клиентской
удовлетворенности**
(удовлетворенность разными
асpekтами получения услуги)



**Индекс
клиентских
усилий**
(насколько легко
получить услугу)



**Показатель клиентской
лояльности**
(вероятность того, что
организацию порекомендуют
другому человеку)

**СВОДНАЯ
ТАБЛИЦА КПЭ**
(базовые, текущие,
целевые)

КПЭ для жизненной ситуации	Базовое значение	Текущее значение КПЭ		Целевое значение показателей на 2023 год
	Этап самообследования (АСИ февраль 2022)	Мониторинг (очное анкетирование по ЖС март 2022)	Мониторинг (очное анкетирование по ЖС (июнь- октябрь 2022)	
Охват, чел	106	101	101	-
Индекс клиентской удовлетворенности (CSI)	3,5	3,08	3,7	3,9
Индекс клиентских усилий (CES)	96	40	98	100
Показатель клиентской лояльности (NPS)	75,4	50	91	95
Время протекания процесса ВПП	-	max 7ч. 30 мин	max 4 часа	max 4 часа



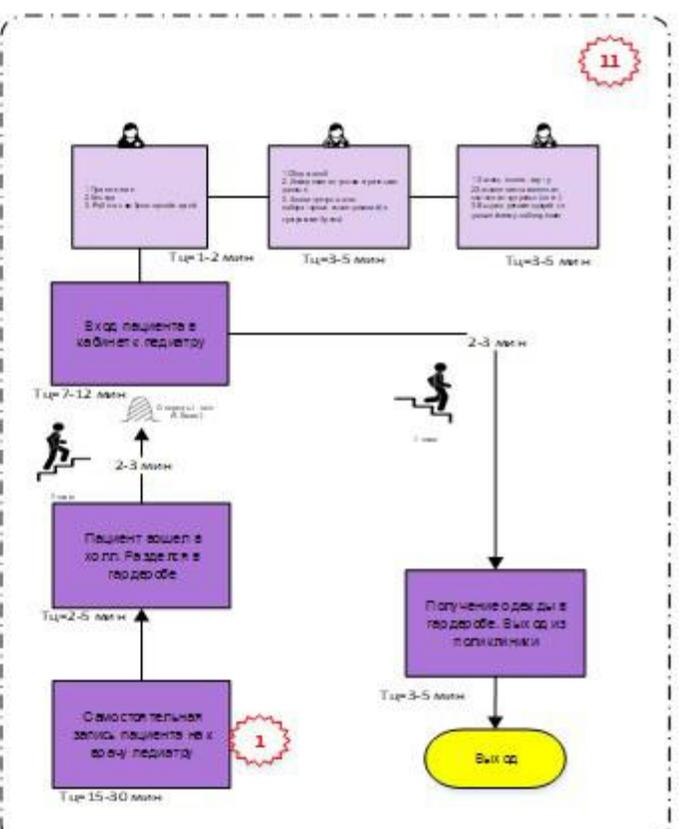
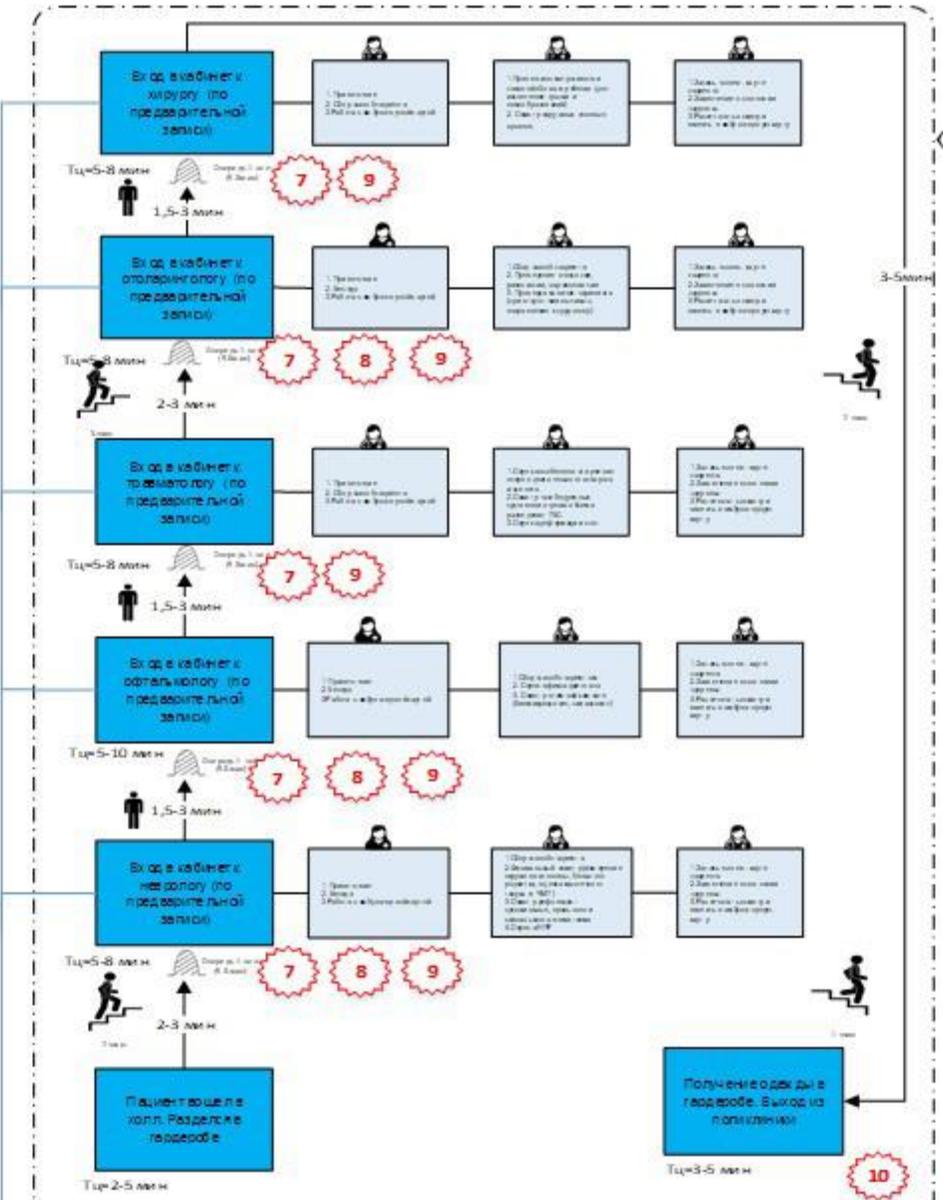
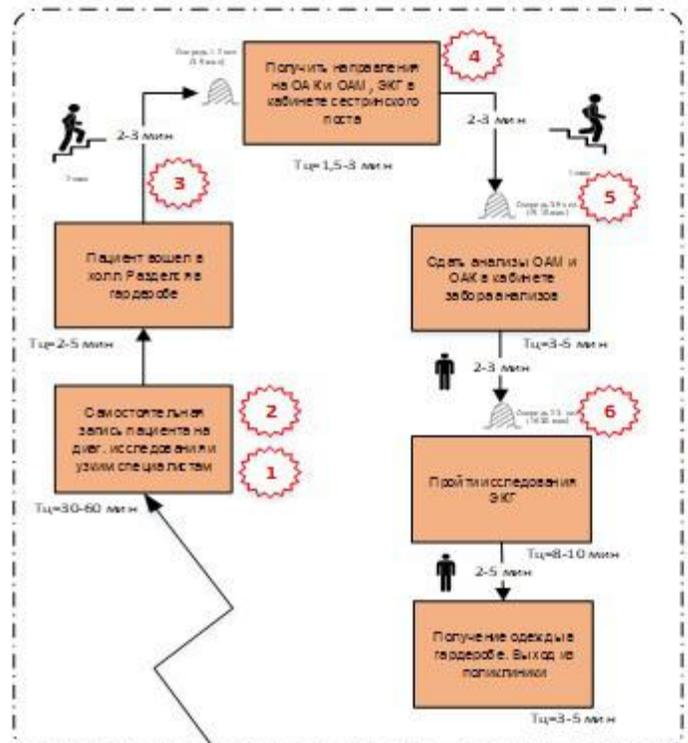
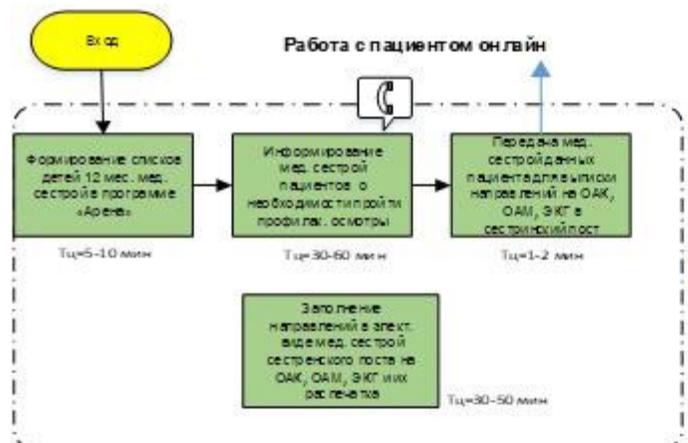
На данном этапе:

- Определены приоритетные (проблемные) направления для улучшений;
- Проведено картирование ПСЦ с анализом текущего состояния процесса;
- Выявлены проблемы и потери, произведен их анализ;
- Составлена карта целевого (идеального) состояния

Результат данного этапа:

- Разработанный и утвержденный план мероприятий по достижению целевого состояния

Карта текущего состояния процесса «Проведение профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев»



ВПП= min 254 мин / max 440 мин

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

для изображения карты потока создания ценности

Термин	Обозначение	Расшифровка и пояснения
1. Операция участника процесса		Используется для обозначения операции участника процесса
2. Вход/выход		Используется для обозначения входа и выхода в процессе
3. Дополнительная информация		Используется для обозначения количества посещений пациентами поликлиники
4. Направление потока операции		Используется для обозначения передачи документа /информации/людей. Показывает направление потока, взаимосвязь отдельных элементов процесса
5. Направление возврата по потоку		Используется для обозначения возврата по потоку документа/информации, пациентов
6. Передача по телефону		Используется для обозначения передачи информации по телефону
7. Перемещение пациентов		Используется для обозначения перемещения пациентов между этажами
8. Ожидание		Используется для обозначения простоев/очереди
9. Проблема		Используется для обозначения выявленных проблем в операции/процессе
10. Решение		Используется для обозначения принятых мер по решению проблем

Цвет	Расшифровка и пояснения
	Процесс работы с пациентами онлайн
	Первое посещение пациентом поликлиники (1 день)
	Последующие посещения пациентом поликлиники (от 2 до 5 дней)
	Заключительное посещение пациентом поликлиники (1 день)

СПИСОК ПРОБЛЕМ

	ПРОБЛЕМА
1	Потеря времени пациентами при самостоятельной записи на плановые профилактические осмотры
2	Низкая социальная ответственность пациентов (не явка на приемы)
3	Потери времени пациентом на перемещение между этажами
4	Потеря времени пациентом в кабинете сестринского поста (получение направлений на ОАК, ОАМ, ЭКГ)
5	Очередь в кабинет сдачи анализов (102 каб.)
6	Очередь в кабинет ЭКГ (303 каб.)
7	Отсутствие маршрутной карты, как следствие потеря времени пациентом на поиск нужного кабинета
8	Длительное ожидание записи к узким специалистам (невролог, офтальмолог, отоларинголог)
9	Очередь на прием к узким специалистам по причине смешения потока с внеплановыми пациентами
10	Потери времени пациентом при последующих посещениях (от 2 до 5 дней) поликлиники для полного прохождения ПО
11	Потери времени пациентом при посещении педиатра для получения заключения о состоянии здоровья

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ МЕТОДОМ 5 ПОЧЕМУ

Проблема №1

Потеря времени пациентами при самостоятельной записи на плановые профилактические осмотры (ПО) в 12 месяцев

Почему?

Длительное ожидание ответа оператора Call-центра

Почему?

Неравномерная загрузка линии

Почему?

Пациенты (их законные представители) не записываются через информационные ресурсы

Почему?

Пациенты (их законные представители) не умеют пользоваться информационными ресурсами, отсутствует доступ к интернету

Почему?

Длительность разговора с оператором Call-центра

Почему?

Обработка звонка оператором, выявление причин обращения, поиск необходимой информации

Почему?

Запись на плановые ПО в 12 месяцев необходимо произвести к шести узким специалистам на разные даты в разное время, а также записать пациентов на 3 вида диагностических исследований

Проблема №2

Низкая социальная ответственность пациентов (не явка на приемы)

Почему?

Нет заинтересованности законных представителей пациентов в своевременности прохождения плановых ПО

Почему?

Юный возраст законных представителей, отсутствие осознания рисков возникновения заболеваний

Почему?

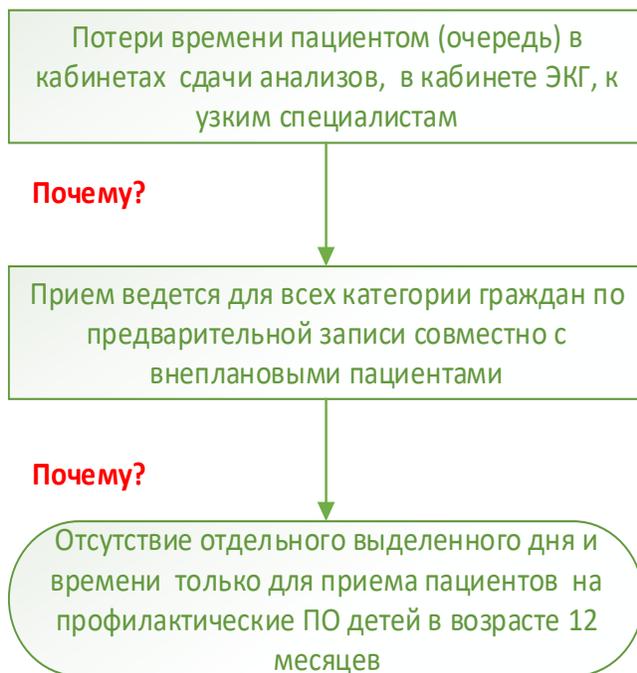
Отсутствие механизма мотивации законных представителей для своевременного прохождения плановых МО

Коренная причина

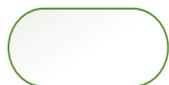
Коренная причина

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ МЕТОДОМ 5 ПОЧЕМУ

Проблемы №5, №6, №9



Проблема №8



Коренная причина



Коренная причина

№	ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
1	Потеря времени пациентами при самостоятельной записи на плановые проф. осмотры.	<ul style="list-style-type: none"> • сотрудник отдела IT- технологий формирует запись • мед. сестра согласовывает с пациентом дату и время приема 	Исключение операции (самостоятельная запись) из цепочки действий пациента
2	Низкая социальная ответственность пациентов (не явка на приемы)	При пропуске пациентом приема более двух раз, составляется акт для передачи в ПДН	Достижение 100% явки пациентов на прохождение проф. осмотра
3	Потери времени пациентом на перемещение между этажами	Передача направлений мед. сестрой на ОАК , ОАМ, ЭКГ в регистратуру, как следствие отсутствие необходимости перемещения между этажами	Сокращение времени пациентом на перемещение между этажами на 6 минут
4	Потеря времени пациентом в кабинете сестринского поста (получение направлений на ОАК, ОАМ, ЭКГ)	Передача направлений мед. сестрой на ОАК , ОАМ, ЭКГ в регистратуру	Отсутствие необходимости посещения кабинета сестринского поста
5	Очередь в кабинет сдачи анализов (102 каб)	Закрытие записи для иных категорий граждан на время проф. осмотров	Отсутствие очереди в кабинет сдачи анализов
6	Очередь в кабинет ЭКГ (303 каб)	Закрытие записи для иных категорий граждан на время проф. осмотров	Отсутствие очереди в кабинет ЭКГ
7	Отсутствие маршрутной карты, как следствие потеря времени пациентом на поиск нужного кабинета	Разработка маршрутной карты перемещения пациента	Сокращение времени поиска пациентом нужного кабинета на
8	Длительное ожидание записи к узким специалистам (невролог, офтальмолог, отоларинголог)	Предварительная запись к специалистам в 1 день	Сокращение времени ожидания записи к узким специалистам
9	Очередь на прием к узким специалистам по причине смешения потока с внеплановыми пациентами	Закрытие записи для иных категорий граждан на время проф. осмотров	Исключение смешения потоков пациентов
10	Потери времени пациентом при последующих посещениях (от 2 до 5 дней) поликлиники для полного прохождения ПО	Объединить прохождение узких специалистов в один день	Прохождение узких специалистов за один день
11	Потери времени пациентом при посещении педиатра для получения заключения о состоянии здоровья	Объединить прохождение педиатра в один день с узкими специалистами	Прохождение педиатра вместе с узкими специалистами в один день

РАЗРАБОТКА ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ

Дорожная карта «Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев»

ГБУЗ «Кузбасская детская больница имени профессора Ю.Е. Малаховского» Поликлиника №1

№	Мероприятия/плановые сроки реализации	4.04.22-05.04.22	5.04.22-15.04.22	15.04.22 - 30.04.22	1.05.22-7.06.22	8.06.22-08.07.22	9.07.22-8.09.22	9.09.22	10.09.2022-9.10.2022	Ответственный
1	Составление приказа о переходе на новую модель организации ПО детей в возрасте 12 месяцев									Зам. главного врача О.В. Бондаренко
2	Разработать маршрутную карту прохождения профилактических осмотров									Ведущий инженер-программист ОИТ Т.А. Бабарыкина
3	Обучение регистраторов, участковых медицинских сестер участковых врачей и узких специалистов									Заведующей поликлиникой Е.В. Гизатулиной
4	Отработка алгоритма действий со всеми сотрудниками, участвующими в проведении ПО									
5	Запуск пробного процесса									
6	Обсуждение недочетов в процессе работы									
7	Разработка СОП									
8	Закрытие лин-проекта									
9	Мониторинг стабильности достигнутых результатов									

	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Кузбасская детская клиническая больница» поликлиника №1 имени профессора Ю.Е. Малаховского («КДКБ»)
Вид документа: СОП-МС-01-2022	Дата введения документа:
Версия №1 (ДЕЙСТВУЮЩИЙ)	Страница: 1 из 9
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ «КДКБ»
 С.П. Щепетков
«20» июня 2022г.

СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА

Проведение профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев
СОП-МС-01-2022

Согласовано:

Зам. главного врача по АПС О.В. Бондаренко


(подпись)

Разработано:

Заведующая поликлиникой А.В. Гизатулина


(подпись)

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

На данном этапе:

- Разработана пошаговая инструкция процесса «Организация профилактических осмотров в возрасте 12 месяцев»

Результат данного этапа:

- Разработанная и утвержденная стандартная операционная процедура **СОП-МС-01-2022**
- Все сотрудники ознакомлены с СОП под роспись
- Пересмотр разработанного стандарта не реже 1 раза в год

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ!



Рост показателей КПЭ:
индекс клиентской удовлетворенности

CSI с 3,08 до 3,7,

индекс клиентский усилий

CES с 40% до 98%,

показатель клиенткой лояльности

NPS с 50% до 91%.



Сокращено количество посещений в поликлинику от **3-х и более посещений до 1-го посещения**



Среднее время протекание процесса – от входа пациента в поликлинику до получения заключения о состоянии здоровья – **уменьшилось с 7 часов, 30 мин до тах 4 часов**



Налажена работа с пациентами онлайн:

Информирование пациентов о необходимости пройти профилактические осмотры, а также запись их ко всем узким специалистам, методы исследования, выписку направлений на ОАК, ОАМ, ЭКГ осуществляется еще до прихода пациента в поликлинику



Для сокращения времени перемещения пациентов внутри поликлиники **разработаны маршрутные карты** с указанием номеров кабинетов, методы исследования, ФИО врачей, дата и время приема каждого специалиста;

МОНИТОРИНГ УСТОЙЧИВОСТИ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССА

№	План проведения мониторинга устойчивости внедренных улучшений в рамках реализации проекта по улучшению процесса «Организация профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев»	
1	Показатели, соответствующие поставленным целям	<ul style="list-style-type: none"> • количество визитов в поликлинику при прохождении профилактических осмотров не более 1 посещения; • время проведения профилактических осмотров не более 4 часов
2	Источники информации	МИС «Ариадна», данные хрометража
3	Метод сбора информации	Изучение документации, хронометраж
4	Частота и график сбора информации	1 раз в месяц
5	Ответственный за сбор/анализ информации	Старшая медицинская сестра/Заведующий поликлиникой
6	Технология обработки и анализ информации	Хронометраж прохождения профилактических осмотров одного пациента, анализ дат протоколов, внесенных профилактических осмотров и медицинских исследований
7	Предоставление и использование информации	<ol style="list-style-type: none"> 1) Информация предоставляется заведующей поликлиникой для отслеживания устойчивости внедренных улучшений; информация размещается в комнате «Обея» 1 раз в месяц в виде графика (в течение года), а также предоставляется 1 раз в месяц в виде графика зам. главного врача по АПС на ежемесячном собрании структурных руководителей. 2) При повышении показателя (количество визитов более 1-го) и время ВПП более 4 часов проводится анализ причин и применяются управленческие решения

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Маршрутная карта проведения профилактических осмотров детей в возрасте 12 месяцев

**Маршрутная карта на профилактический осмотр 12 месяцев № 2
в ГБУЗ КО «НГДКБ № 4» Поликлиника № 1, Димитрова, 33**

ФИО ребенка _____

(фамилия, имя, отчество полностью)

Дата рождения _____

DS диспансерного учета _____

№ кабинета	Специалисты, исследования	ФИО специалиста	Дата приема	Время приема	DS
102	Общий анализ крови, мочи		24.05.2022	11:40	
212	Офтальмолог	Пингюкова Екатерина Александровна	24.05.2022	11:50	
216	Невролог	Сухоякова Татьяна Владимировна	24.05.2022	12:00	
302	Оториноларинголог	Пилипенко Юрий Михайлович	24.05.2022	12:10	
303	ЭКГ		24.05.2022	12:20	
305	Детский хирург, детский уролог-андролог	Шакурин Андрей Викторович	24.05.2022	12:30	
306	Травматолог-ортопед	Беляев Алексей Михайлович	24.05.2022	12:40	
206	Педиатр	Шевченко Елена Владимировна	24.05.2022	11:30	

Я нижеподписавшийся(аяся) _____

(фамилия, имя, отчество полностью)

направление на проведение профилактического осмотра получил " _____ " _____ 20 _____ года.

Подпись законного представителя _____

Врач _____ / _____ / " _____ " _____ 20 _____ года.

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

