



Паспорт проекта по улучшению процессов оказания первичной медико-санитарной помощи

Региональный центр первичной медико-санитарной помощи

ГБУ РО «МИАЦ»

2023г.

Паспорт проекта по улучшению



- Документ, оформленный на бумажном носителе, в котором отражена информация о выбранном проекте по улучшению - **состав рабочей группы, обоснование выбора проекта, цели, плановый эффект, сроки и последовательность реализации, его ключевые события.**

- Рекомендуется оформлять после составления карт текущего и целевого состояния, листов проблем и предложений.

Заголовок паспорта

В заголовке паспорта по улучшению указывается наименование проекта.

Наименование должно:

- отражать конкретный процесс, взятый для улучшения
- соотноситься с целью и результатами проекта.
- формулироваться одним предложением, раскрывающим его суть, либо отражающим эффект от его реализации.

Не допускаются такие названия как:

“Регистратура”, “Прием врача-терапевта”, “Оптимизация вакцинации”

Пример названия проекта: “Сокращение времени записи на прием к врачу-терапевту”, “Сокращение времени ожидания у кабинета забора крови”

Паспорт проекта «Лечебно-диагностический прием врача»		
УТВЕРЖДАЮ: Главный врач _____ А.В.Божко (подпись)		СОГЛАСОВАН Начальник РЦПМС _____ М.Д.Толсто (подпись)
1. Вовлеченные лица и рамки проекта Заказчик проекта: МБУЗ «Городская поликлиника № 12 г. Ростова-на-Дону» Педиатрическое отделение. Главный врач Божко А.В. Процесс: «Лечебно-диагностический прием врача в поликлинике» Границы процесса: Начало: обращение пациента в кабинет врача Окончание: получение пациентом заключения и рекомендаций врача. Руководитель проекта: Заведующая педиатрическим отделением Е.В. Грачева. Команда проекта: 1. Кондрашина О.И медицинская сестра участковая 2. Старшая медсестра Н.А. Набокина 3. Врач-педиатр участковый Демиденко А.В 4. Медсестра фальш-бокса Курзюкова М.А 5. Врач-эпидемиолог Омельченко Р.С		2. Обоснование выбора <ol style="list-style-type: none">1. Выполнение врачом функций среднего мед. персонала (запись на процедуру, исследование, решение организационных вопросов, выписка направлений), что снижает ценность работы врача на приеме.2. Нерационально организованы рабочие места врачей.3. Недовлетворенность пациента качеством и сроками приема врача
3. Цели и плановый эффект		
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Увеличение времени работы врача с пациентом на приеме за счет рационального распределения нагрузки между врачом и медсестрой	5 минут	10 минут
2. Увеличение времени работы врача и медсестры с пациентом на приеме за счет организации рабочего места по системе 5 S	Отсутствие системы 5 S	Организация рабочего места врача по системе 5 S
3. Сокращение времени ожидания пациентом приема врача возле кабинета	30 минут	10 минут
4. Ключевые события проекта <ol style="list-style-type: none">1. Защита паспорта проекта 27.09.20222. Анализ текущей ситуации 01.08.2022-26.09.2022 - разработка текущей карты процесса 01.08.2022- 26.09.2022 - поиск и выявление проблем 10.08.2022-15.09.2022 г - разработка целевой карты процесса 15.09.2022г. -21.09.2022г - разработка «дорожной карты» реализация проекта 21.09.2022г -26.09.2022г. -kick-off 27.09.2022г3. Внедрение улучшений 28.09.2022г-28.11.2022 г.4. Закрепление результатов и закрытие проекта 29.11.2022- 25.01.2023 г.		
Эффекты: <ol style="list-style-type: none">1.Повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи на приеме у врача.2.Удовлетворенность пациента сроками ожидания приема врача.3.Увеличение доли времени работы врача с пациентом на приеме.4.Выравнивание нагрузки между врачом и медицинской сестрой в процессе приема в одном рабочем помещении		

Блок 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Данный блок размещается в левом верхнем углу паспорта проекта по улучшению

В данном блоке указывается:

- заказчик проекта по улучшению;
- процесс;
- границы процесса;
- Руководитель и рабочая группа (команда) проекта;

Паспорт проекта. Название проекта	
Блок 1. Вовлеченные лица и рамки проекта	
Заказчик проекта:	директор или главный врач медицинской организации.
Процесс –	Сокращение времени выписки льготного рецепта
Границы процесса –	от обращения пациента к врачу до получения лекарственного препарата в аптеке
Руководитель проекта –	Иванов И.И., заведующий терапевтическим отделением
Команда проекта –	Сидоров М.И., Михайлов К.И., Петров М.С., Кузьмин П.Н., Семенова И.Г.

Блок является стандартным и не подлежит изменениям

Блок 2. Обоснование выбора.

Данный блок размещается в правом верхнем углу паспорта проекта по улучшению

В данном блоке указывается **ключевой риск - событие, которое может произойти, если выбранный процесс не будет оптимизирован.** Например, несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи, невыполнение плана профилактических осмотров (диспансеризации), штрафные санкции.

В блоке рекомендуется отразить следующие аспекты:

1. Влияние на цели\задачи.
2. Масштаб процесса.
3. Трудоемкость процесса.
4. Причины неудовлетворенности заказчиков процесса (пациентов, сотрудников мед. организации).

Обоснование проекта должно быть актуальным и состоять из аргументированных причин, побуждающих к реализации проекта.

Паспорт проекта. Название проекта

Блок 2. Обоснование выбора проекта

Например:

- длительное время ожидания и очередь на проведение исследования до 3 дней
- отсутствие точного времени проведения исследования не позволяет провести планирование рабочего дня постовой медицинской сестры
- длительное ожидание перед кабинетом приводит к неудовлетворенности пациентов организацией лечебно-диагностического процесса.

Блок 3. Цели и плановый эффект

Данный блок размещается в левом нижнем углу паспорта проекта по улучшению

Цели должны быть:

1. Актуальными, конкретными, достижимыми, ограниченными во времени, измеримыми.
2. Направленными на решение проблем процесса.

Цели не должны содержать:

1. Мероприятий, направленных на улучшение процесса (разгрузка регистратуры, оптимизация работы врача-специалиста и т.п)
2. “Лозунгов” (повысить эффективность работы персонала, разработать планы по увеличению доли дозвона в колл-центр)

Блок является стандартным и не подлежит изменениям

Паспорт проекта. Название проекта

Блок 3. Цели и плановый эффект		
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени ожидания пациентом исследования	2-3 дня	1 день
Назначение точного времени проведения исследования и сокращение времени ожидания пациентом у кабинета	10-40 минут	5-10 минут

Эффекты:

- равномерное распределение нагрузки на врачей и оборудование
- исключение необходимости повторного исследования за счет наличия унифицированной формы протокола исследования
- внедрение единой электронной записи на исследование

Блок 4. Ключевые события проекта

Данный блок размещается в правом нижнем углу паспорта проекта по улучшению

Эффективная/рекомендуемая продолжительность проекта - 4,5-5,5 месяцев (17-22 недели)

Выделяют следующие этапы проекта:

Этап 1. “Подготовка и открытие проекта” - 2-3 недели;

Этап 2. “Диагностика и целевое состояние” - 4-5 недель;

Этап 3. “Внедрение улучшений” 8-10 недель;

Этап 4. “Закрепление результатов и закрытие проекта” - 3-4 недели.

Даты необходимо указывать в формате “с ... до ...” в целях возможности последующего мониторинга.

Паспорт проекта. Название проекта

Блок 4. Ключевые события и сроки

Сроки:

1. Формирование паспорта проекта 29.08.2018
2. Анализ текущей ситуации 15.08.18 — 28.09.18
- разработка текущей карты процесса 15.08.2018 — 28.08.2018
- поиск и выявление проблем 22.08.2018 – 14.09.2018
- разработка целевой карты процесса – 14.09.2018 – 21.09.2018
- разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.09.2018 по 28.09.2018
-kick-off 01.10.2018
3. Внедрение улучшения 01.10.2018 – 14.03.2019
4. Закрытие проекта 14.03.2019

Блок является стандартным и не подлежит изменениям

При составлении паспорта проекта по улучшению необходимо учитывать:

1. Название, обоснование выбора и цели проекта должны быть связаны.
2. Паспорт проекта оформляется отдельно на каждый проект на одном листе формата А4 в альбомной ориентации. Лист визуально делится на 4 части (по числу блоков).
3. В левом верхнем углу указывается ФИО, должность и подпись лица, которое утверждает проект и заверяется печатью организации. В правом верхнем углу ФИО, должность, подпись лица, которое согласует проект.
4. Паспорт должен быть утвержден руководителем медицинской организации и начальником Регионального центра первичной медико-санитарной помощи Ростовской области.

Шаблон паспорта проекта по улучшению

УТВЕРЖДАЮ:		Название проекта		Согласовано			
Должность заказчика Ф.И.О. (подпись)		Блок 1 Вовлеченные лица и рамки проекта		Блок 2 Обоснование выбора проекта		Должность согласующего Ф.И.О. (подпись, печать)	
Заказчик проекта							
Процесс							
Границы процесса							
Руководитель проекта							
Команда проекта							
		Блок 3 Цели и плановый эффект		Блок 4 Ключевые события и сроки			
Цели:				Выделяют следующие этапы проекта:			
1.				Этап 1 «Подготовка и открытие проекта» – 2-3 недели;			
2.				Этап 2 «Диагностика и целевое состояние» – 4-5 недель;			
3.				Этап 3 «Выявление» – 6-8 недель;			
Плановый эффект:				Этап 4 «Анализ и исправление ошибок» – 3-4 недели;			
1.				Этап 5 «Закрепление результатов и закрытие проекта» – 3-4 недели.			
2.							
3.							

Шаблон можно скачать на сайте ГБУ РО «МИАЦ» в разделе РЦ ПМСР РО_ подразделе Инструкции_Формы документов для реализации проектов по улучшению по ссылке: https://miacrost.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=239

Пример оформления паспорта

Паспорт проекта «Оформление планового пациента в приемном отделении»																	
УТВЕРЖДАЮ: должность _____ Ф.И.О. _____ (подпись)		СОГЛАСОВАНО: должность _____ Ф.И.О. _____ (подпись)															
<p>Общие данные: Заказчик: главный врач Ф.И.О. Процесс: Оформление планового пациента в приемном отделении Границы процесса: Начало: приход пациента в приемное отделение на плановую госпитализацию Окончание: поступление пациента в отделение стационара Руководитель проекта: заведующая приемным отделением Ф.И.О. Команда проекта: Ф.И.О.</p>		<p>Обоснование:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отсутствие обследования в день поступления Длительное оформление документации до 60 минут Неравномерность по количеству пациентов, поступающих в разные дни недели: 33-35% от пациентов, поступающих за неделю, госпитализируются в понедельник, 8-10% поступает в пятницу Неудовлетворенность пациентов долгим временем оформления документации в приемном отделении. 															
<p>Цель:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Наименование цели, ед. изм.</th> <th style="width: 20%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 20%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сократить время ожидания пациентом начала оформления документов на госпитализацию</td> <td style="text-align: center;">5-60 мин</td> <td style="text-align: center;">5-10 мин</td> </tr> <tr> <td>Сократить время оформления документов регистраторами в приемном отделении</td> <td style="text-align: center;">6 – 12 мин</td> <td style="text-align: center;">6-8 мин</td> </tr> <tr> <td>Сократить время транспортировки пациента из приемного отделения до стационарной койки</td> <td style="text-align: center;">10-15 мин</td> <td style="text-align: center;">8 мин</td> </tr> <tr> <td>Обеспечить поступление 97% плановых пациентов в отделения до 14.00</td> <td style="text-align: center;">95%</td> <td style="text-align: center;">97%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты: повышение эффективности дня госпитализации в плане обследования и информированности пациента о своем состоянии за счет раннего контакта с лечащим врачом и ранних обследований; повышение удовлетворенности пациентов.</p>		Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сократить время ожидания пациентом начала оформления документов на госпитализацию	5-60 мин	5-10 мин	Сократить время оформления документов регистраторами в приемном отделении	6 – 12 мин	6-8 мин	Сократить время транспортировки пациента из приемного отделения до стационарной койки	10-15 мин	8 мин	Обеспечить поступление 97% плановых пациентов в отделения до 14.00	95%	97%	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> Защита паспорта проекта 15.01.2019 Анализ текущей ситуации 05.12.2018 – 23.12.2018 -разработка текущей карты процесса 05.12.2018 –23.12.2018 - поиск и выявление проблем 18.12.2018 – 08.01.2019 - разработка целевой карты процесса 08.01.2019 – 21.01.2019 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.01.2019– 28.01.2019 -kick-off 29.01.2019 Внедрение улучшений 29.01.2019 – 30.04.2019 Мониторинг устойчивости 30.04.2019-15.05.2019 Закрытие проекта 16.05.2019 – 30.05.2019
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель															
Сократить время ожидания пациентом начала оформления документов на госпитализацию	5-60 мин	5-10 мин															
Сократить время оформления документов регистраторами в приемном отделении	6 – 12 мин	6-8 мин															
Сократить время транспортировки пациента из приемного отделения до стационарной койки	10-15 мин	8 мин															
Обеспечить поступление 97% плановых пациентов в отделения до 14.00	95%	97%															

Пример оформления паспорта

Паспорт проекта «Сокращение времени ожидания и обслуживания в регистратуре КДО»											
УТВЕРЖДАЮ: должность _____ Ф.И.О. (подпись)	СОГЛАСОВАНО: должность _____ Ф.И.О. (подпись)										
Общие данные: <u>Заказчик:</u> заместитель главного врача Ф.И.О. <u>Процесс:</u> Сокращение времени ожидания и обслуживания пациентов ОМС в регистратуре КДО <u>Границы процесса:</u> Начало: вход пациента в холл КДО (поликлиники) Окончание: получение талона на консультацию <u>Руководитель проекта:</u> должность Ф.И.О. <u>Команда проекта:</u>		Обоснование: 1. Длительный процесс записи при обращении в регистратуру более 30 минут. 2. Процесс оформления первичной карты продолжительный более 15 минут 3. Отсутствие удобной эргономики на рабочих местах регистраторов. Отсутствие навигации. 4. Низкая удовлетворенность пациентов (по данным анкетирования).									
Цель: <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>Наименование цели, ед. изм.</th><th>Текущий показатель</th><th>Целевой показатель</th></tr></thead><tbody><tr><td>Сократить время оформления карты при первичном обращении</td><td>19,3 мин</td><td>10 мин</td></tr><tr><td>Сократить время ожидания пациентов в очереди</td><td>15-30 мин</td><td>10 мин</td></tr></tbody></table>		Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сократить время оформления карты при первичном обращении	19,3 мин	10 мин	Сократить время ожидания пациентов в очереди	15-30 мин	10 мин	Сроки: 1. Защита паспорта проекта 15.01.2019 2. Анализ текущей ситуации 05.12.2018 – 29.12.2018 -разработка текущей карты процесса 05.12.2018 –29.12.2018 - поиск и выявление проблем 18.12.2018 – 09.01.2019 - разработка целевой карты процесса 14.01.2019 – 28.01.2019 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 28.01.2019– 07.02.2019 -kick-off 08.02.2019 3. Внедрение улучшений 08.02.2019 – 06.05.2019 4. Мониторинг устойчивости 06.05.2019–20.05.2019 5. Закрытие проекта 21.05.2019 – 06.06.2019
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель									
Сократить время оформления карты при первичном обращении	19,3 мин	10 мин									
Сократить время ожидания пациентов в очереди	15-30 мин	10 мин									
Эффекты: разработка стандарта обслуживания пациента регистратором разработка маршрутных карт											

Пример оформления паспорта

Паспорт проекта «Совершенствование системы записи на проведение исследования ЭХО-КГ пациентам стационара»											
УТВЕРЖДАЮ: должность _____ Ф.И.О. (подпись)	СОГЛАСОВАНО: должность _____ Ф.И.О. (подпись)										
<p>Общие данные: Заказчик: главный врач Ф.И.О. Процесс: Запись пациента на проведение исследования ЭХО-кг и информирование лечащего врача о времени проведения исследования. Границы процесса: Начало: заявка на проведение исследования Окончание: окончание исследования Руководитель проекта: зав. отделением ультразвуковых методов диагностики и лечения Ф.И.О. Команда проекта: Ф.И.О.</p>											
<p>Обоснование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • длительное время ожидания и очередь на проведение исследования до 3 дней • Отсутствие точного времени проведения исследования не позволяет провести планирование рабочего дня постовой медицинской сестры • длительное ожидание перед кабинетом приводит к неудовлетворенности пациентов организацией лечебно-диагностического процесса. 											
<p>Цель:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед. изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение времени ожидания пациентом исследования</td> <td>2-3 дня</td> <td>1 день</td> </tr> <tr> <td>Назначение точного времени проведения исследования и сокращение времени ожидания пациентом у кабинета</td> <td>10-40 мин</td> <td>5-10 мин</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • равномерное распределение нагрузки на врачей и оборудование • исключение необходимости повторного исследования за счет наличия унифицированной формы протокола исследования • внедрение единой электронной записи на исследование 			Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сокращение времени ожидания пациентом исследования	2-3 дня	1 день	Назначение точного времени проведения исследования и сокращение времени ожидания пациентом у кабинета	10-40 мин	5-10 мин
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель									
Сокращение времени ожидания пациентом исследования	2-3 дня	1 день									
Назначение точного времени проведения исследования и сокращение времени ожидания пациентом у кабинета	10-40 мин	5-10 мин									
<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Защита паспорта проекта 15.01.2019 2. Анализ текущей ситуации 05.12.2018 – 10.01.2019 -разработка текущей карты процесса 05.12.2018 –10.01.2019 - поиск и выявление проблем 18.12.2018 – 11. 01.2019 - разработка целевой карты процесса 15.01.2019 – 21.01.2019 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.01.2019– 28.01.2019 -kick-off 29.01.2019 3. Внедрение улучшений 29.01.2019 – 15.04.2019 4. Закрытие проекта 15.04.2019 – 30.04.2019 											