

УДК 614.2

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Замятина А.А. (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет
информационных технологий, механики и оптики)

Научный руководитель – к.э.н., доцент Негреева В.В.
(Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России)

Аннотация: В докладе рассматривается вопрос совершенствования системы управления качеством в организациях здравоохранения с помощью бережливых технологий: метода 5S, стандартизации, картирования потока создания ценности и метода визуализации. Внедрение позволит сократить временные потери на всех этапах оказания медицинской помощи, повысить удовлетворенность потребителей и минимизировать количество врачебных ошибок.

Введение. В настоящее время в Российской Федерации реализуется проект «Бережливая поликлиника», ставящий своей целью внедрение бережливых технологий в медицинские организации для оптимизации их работы и повышения качества оказываемой помощи. Бережливые технологии внедряются в отрасль здравоохранения по всему миру, демонстрируя множество положительных эффектов. Поэтому необходимо определить четкий алгоритм применения этих методов и инструментов для обеспечения максимальной эффективности от внедрения.

Основная часть. Для совершенствования системы управления качеством в поликлинике предлагается использовать основные методы и инструменты концепции бережливого производства. В первую очередь необходимо разработать карты потока создания ценности с указанием выявленных проблем на каждом этапе, используя инструмент хронометража. На основе карты сделать вывод о временных потерях, которых можно избежать, и определить, какие методы следует внедрять в первую очередь. Если потери времени были выявлены из-за лишних перемещений персонала, то необходимо использовать метод 5S, который позволяет создать оптимальные условия для оказания медицинской помощи, минимизируя временные затраты и улучшая условия труда медицинского персонала. Стандартизация позволит разработать определенные процедуры и алгоритмы, которые могут быть использованы для определения порядка оказания медицинской помощи. Это приведет к уменьшению количества врачебных ошибок и сокращению затрачиваемого на этот этап времени. Минимизация потерь при маршрутизации и поиске достигается путем использования метода визуализации, позволяющем с первого взгляда оценить состояние системы. Данный метод может применяться при указании направления перемещений, указании нахождения и количества предметов и выделении определенных предметов цветом для указания их специфики. Графические рабочие инструкции – инструмент визуализации – хорошо работают вместе со стандартизацией, так как в этом случае они будут максимально просто описывать стандартизированные рабочие операции и требования по качеству.

Кроме вышеописанных методов организации здравоохранения могут использовать различные информационные технологии: электронный документооборот, базы данных, электронная регистратура и другие. Внедрение информационных технологий позволит усилить эффект от бережливых технологий, а именно повысить качество оказываемых медицинских услуг, сократить временные потери на непрофильную деятельность медицинского персонала, сократить материальные затраты на проведение дополнительных анализов, закупку лишних материалов, повысить удовлетворенность потребителей и минимизировать время ожидания пациентов на всех этапах получения медицинской помощи.

Выводы. Таким образом, внедрение бережливых технологий должно основываться на выявленных проблемах конкретной поликлиники. В исследовании представлен поэтапный алгоритм внедрения методов и инструментов в зависимости от найденных потерь на всех этапах оказания медицинской помощи в процессе картирования потока ценности.

Замятина А.А. (автор)

Подпись

Негреева В.В. (научный руководитель)

Подпись