

## **ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**

**Измайлова А.Р. (ИТМО)**

**Научный руководитель – Тарасова А.А.  
(ИТМО)**

### **Введение**

Оптимизация бизнес-процессов является насущной задачей для амбулаторных медицинских учреждений, так как современные вызовы требуют повышения эффективности и улучшения качества медицинской помощи. С ростом населения, снижением смертности и изменяющимися потребностями пациентов, медицинские учреждения вынуждены пересматривать свои внутренние процессы и устранять препятствия, мешающие эффективному функционированию. В связи с этим, концепция бережливого производства представляется одним из перспективных подходов, направленных на стандартизацию и упрощение операций, что способствует стабилизации без снижения качества оказываемых услуг.

Внедрение бережливых технологий в работу медицинских организаций является важным этапом реформирования системы здравоохранения. Ведущей задачей прежде всего амбулаторно-поликлинического звена медицинской организации является увеличение показателей удовлетворенности населения медицинской помощью на основе повышения доступности и качества медицинских услуг.

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что приоритетный проект «Бережливая поликлиника» становится частью одного из восьми Федеральных проектов национального проекта «Здравоохранение». В реализации «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», участвуют 85 субъектов Российской Федерации, и более 6,5 тыс. поликлиник будут внедрять бережливые технологии в свою деятельность.

### **Основная часть**

Целью данной работы является анализ проблем, существующих в амбулаторной помощи, и чрезмерных затрат времени и ресурсов. Бережливое производство, изначально возникшее в автомобильной промышленности, признается эффективным подходом и в сфере здравоохранения. Для анализа проблем в амбулаторной помощи можно выделить несколько направлений. Прежде всего, стоит обратить внимание на время ожидания пациентов. Исследования показывают, что время ожидания может значительно превышать время, фактически проведенное на консультации у врача.[1] В процессе первичного анализа управления этой проблемой можно использовать такие инструменты, как управление потоками пациентов, которое сокращает очереди у кабинета врача, формирует единое расписание специалистов поликлиники или стационара, повышает эффективность использования ресурсов медицинской организации, карта потока создания ценности, которая позволяет проанализировать текущие процессы и выявить излишние шаги и задержки. [3]

Вторым аспектом является взаимодействие между различными подразделениями поликлиники. Часто между регистраторами, медицинским персоналом и пациентами отсутствует эффективная коммуникация, что может приводить к ошибкам в записи, потере информации и, в конечном итоге, к неудовлетворенности пациентов.[1] Внедрение стандартов работы и протоколов взаимодействия, информационных систем может значительно улучшить эту ситуацию, минимизируя вероятность ошибок и ускоряя процессы.

Третий важный аспект заключается в управлении ресурсами. Важно анализировать, каким образом расходуются ресурсы – как материальные, так и человеческие. Внедрение технологий, таких как электронные медицинские карты и системы управления очередями,

может существенно оптимизировать рабочие процессы, позволяя освободить время врачей для непосредственного общения с пациентами.

Некоторые поликлиники уже внедряют идеи бережливого производства, используя подходы к уходу за пациентами, в том числе применение методов визуального управления, где все процессы и статусы видны на единой платформе, позволяя всем участникам процессов быстро реагировать на возникшие проблемы и улучшать качество обслуживания, голосовые помощники, могут обеспечить быструю и удобную запись на прием к врачу. Существенное значение имеет и постоянное обучение персонала, что также является частью философии бережливого производства, где к каждому сотруднику предъявляются требования непрерывного повышения квалификации и вовлечения в процесс улучшения.[2]

### **Выводы**

В результате проведенного анализа можно сделать вывод, что применение принципов бережливого производства в амбулаторно-поликлинических учреждениях может существенно повысить эффективность и качество оказания медицинской помощи. Устранение выявленных проблем с ожиданием, взаимодействием и управлением ресурсами позволит сократить затраты времени и улучшить уровень удовлетворенности пациентов.

### **Список использованных источников:**

1. Метельская А.В. ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ КОНЦЕПЦИИ «БЕРЕЖЛИВАЯ ПОЛИКЛИНИКА» В ПРАКТИКУ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. - 2020. - № S том 30. - С. 1222-1226.
2. Федоськина А. К., Федоськина Л. А., РЕАЛИЗАЦИЯ БЕРЕЖЛИВОГО ПОДХОДА В КОНТЕКСТЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: ИТОГИ И ПЕРСПЕКТИВЫ // Российский медико-биологический вестник имени академика И. П. Павлова. - 2022. - №3 том 31. - С. 39-50.
3. Шинкарева Н.В. Кустов Е.В. Ирхина Е.А. Орлов С.А. Горенков Р.В. Инструменты и методы бережливого производства, применяемые на разных этапах жизненного цикла реализации проекта "Создание и тиражирование новой модели медицинской организации" // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. - 2023. - №2. - С. 19-26.