

Медициналық ұйымда қызметті
іске асыруды басқару

Орындаған: Қайназар З. Бердіқұл Т. Ерназар А.
Тексерген: Бейсенова С.С

Маңызы

Ресурс үнемдейтін технологиялар

Артық шығындарды оңтайландыру және қысқарту арқылы өндірісті ұлғайтуға бағытталған басқару құралдары мен механизмдері б.т

Денсаулық бағдарламасына сәйкес

ресурс үнемдейтін технологияларды енгізу Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау жүйесіндегі көшбасшылықты және заманауи менеджментті дамыту жоспарының бөлігі болып табылады

МӘМС шеңберінде

шығындарды оңтайландыру және рентабельділікті жақсарту медициналық ұйымдар менеджментінің негізгі бағыттарының бірі болып табылады..



Lean әдіснамасы

Қажетсіз жұмыстар мен процестерді азайту арқылы жұмыс сапасын жақсартуға бағытталған ұйымды басқарудың тәсілі болып табылатын басқару әдістемесі.



Халықаралық тәжірибеде

Ұйымның шығындарын азайтуға және сонымен бірге оны өндіру сапасын жақсартуға қабілетті технология ретінде оның тиімділігіне байланысты танымал болды.



Медициналық ұйымдарда

ұқыпты өндіріс принциптері - бұл жаңа басқару құралы б.т, оны жақын болашақта көптеген ауруханалар мен емханалар енгізуі керек..

Lean әдіснамасы

LEAN

6σ

"Lean manufacturing" немесе жай Lean тұжырымдамасы "үнемді өндіріс" деп аударылады, оның негізін қалаушы жапондық инженер және Toyota корпорациясының директоры – ол Тайити. Барлық үнемді өндіріс философиясының қысқаша сипаттамасын "аз жасау арқылы көбірек өндіру" деген сөзбен сипаттауға болады. Lean өндірісті баяулататын және сол өндірістің өнімділігін төмендететін "шығындарды" анықтау және жою арқылы процестердің өнімділігін арттыруға бағытталған. Lean әдіснамасына сәйкес шығындарға мыналар жатады: күту, ақаулар, артық қозғалыстар, артық қорлар, артық өндіріс, артық тасымалдау, артық өңдеу.

Бастапқыда Lean Жапонияның өнеркәсіптік зауыттарындағы процестерді жақсарту әдістемесі ретінде қолданылды және денсаулық сақтаумен байланысты болмады. Алайда, уақыт өте келе, қолданылатын әдістер философиясының тиімділігі оны басқа кәсіби салаларда, соның ішінде денсаулық сақтау саласында да қолдануға болатындығын көрсетті. Ауруханалық менеджмент саласында Lean принциптерін қолдану 1990-шы жылдардан бастау алады және қазіргі уақытта бүкіл әлем бойынша үлкен танымалдылыққа ие болуда [3].

АҒЫН

Денсаулық сақтау ұйымы - мақсаты пациентке құнды қызмет көрсету болып табылатын жүйелер мен процестер кешенінен тұрады. Lean-дің негізгі идеясы-процестің өзін құрайтын процестер мен ағындарға назар аудару. Чикаго университеті денсаулық сақтау саласындағы келесі жеті ағынды анықтайды:.



1 Пациенттер ағыны;

2

Персонал ағыны.

3

Дәрілік заттар ағыны.

4

Медициналық мақсаттағы бұйымдар ағыны.

5

Медициналық техника ағыны.

6

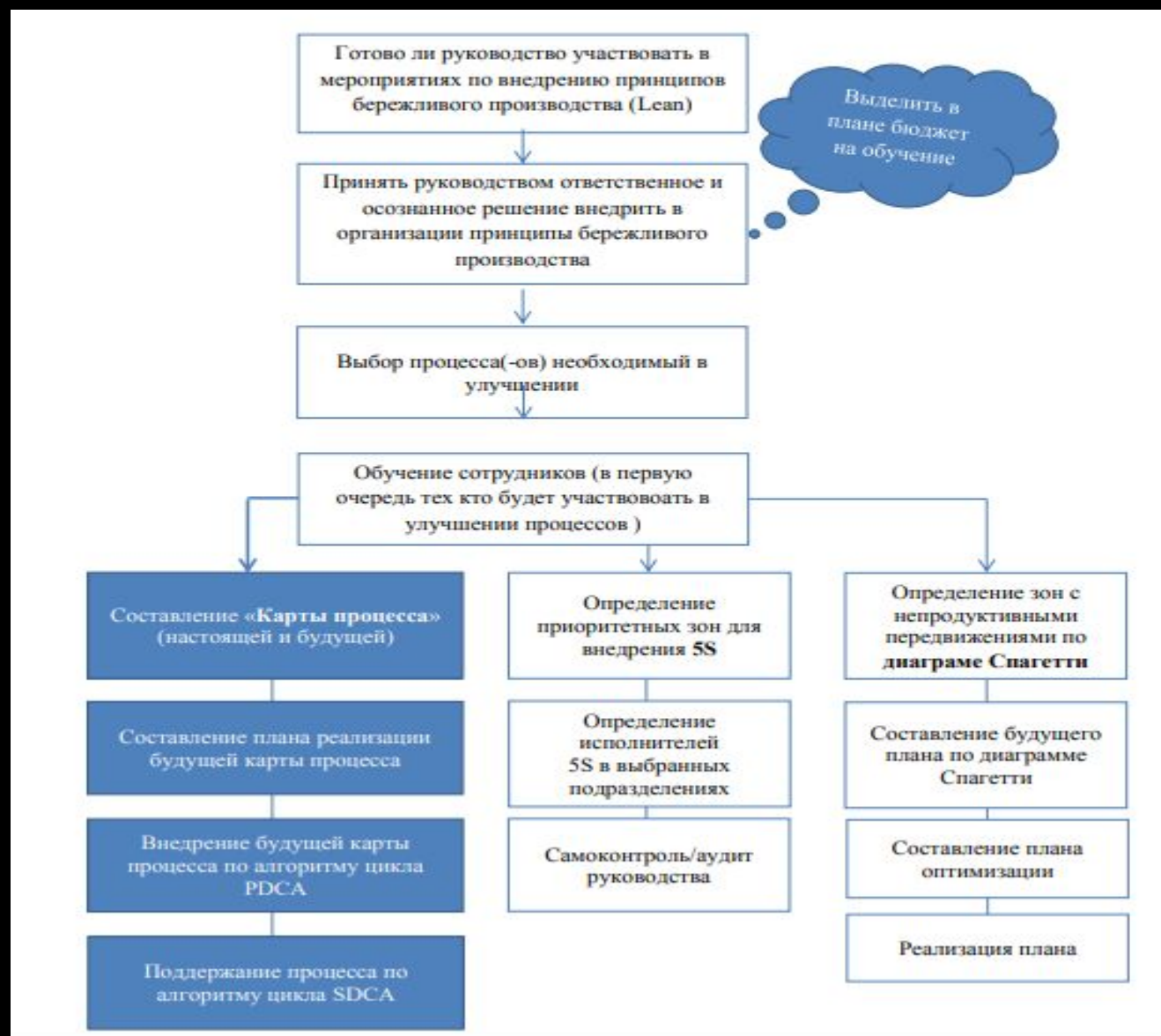
Процестердің өздері ағыны..

7

Ақпарат ағыны.

Бұл ағындарда медициналық ұйымдардың өнімділігін төмендетуі мүмкін негізгі шығындар жатыр. Үнемді өндіріс әдістемесі ұйымның маңызды процесін анықтайды және оны негізделген және негізделмеген кезеңдерге бөледі, сонымен қатар өндіріс процестеріндегі шығындарды жояды.

Үнемді өндіріс қағидаттарын енгізу бойынша іс-қимыл алгоритмдерінің схемасы



Ұқыпты өндіріс 3 негізгі тәсілі

Процесс өнімділігін арттыру

01

Негізгі құрал - процесс картасы бірнеше кезеңдер мен деңгейлерден тұратын үлкен және орта процестердің жұмысын жақсарту үшін қолданылады.

Барлық үш тәсіл бір жобада бірге қолданылған кезде жақсы, бірақ оларды әртүрлі жобаларда бөлек қолдануға болады. Ең бастысы, ұйымның бірінші басшысы іске асыру процесіне қатысады, ал оның қызметкерлері оқытылып, ынталандырылады..

Жеке жұмыс орнының өнімділігін арттыру

02

Негізгі құрал – 5S әдісі, жеке жұмыс орнының өнімділігін арттыру үшін қолданылады.

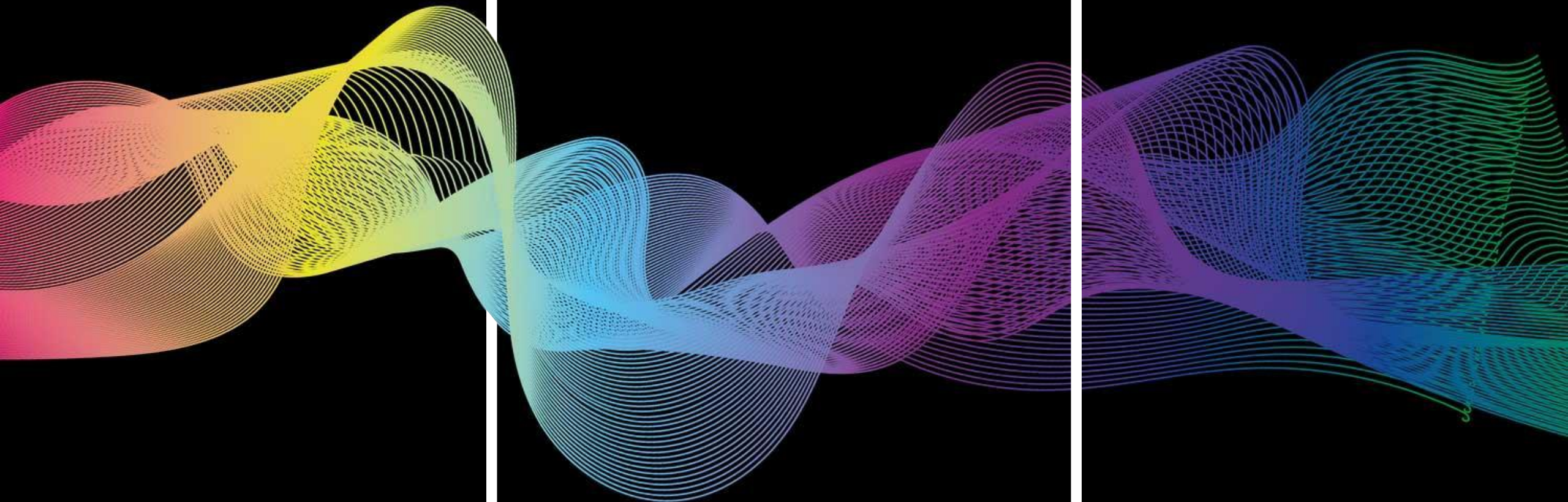
03

Материалдар мен қызметкерлер қозғалысының өнімділігін арттыру

Негізгі құрал – Спагетти диаграммасы, материалдар мен қызметкерлер қозғалысының өнімділігін арттыру үшін қолданылады.

1 тәсіл

Процесс өнімділігін арттыру



4 этап

1 этап - Ішкі ресурстарды бағалау

принциптерін енгізу бойынша жұмысты бастамас бұрынөндіріс, ұйым басшылығы екі қарапайым, нофундаментальды сұрақтарға жауап беруі керек

1. Басшылық ұқыпты өндірісті енгізуге дайын ба? (Ол басқарудың жаңа принциптерін игеруге дайын ба, сонымен қатар жақын арада ұйымның процестерін өзгерту үшін бірқатар шешімдер қабылдай ала ма?)
2. Басшылық өз қызметкерлерін ұқыпты өндіріс қағидаттарына оқытуға, сондай-ақ ұжымда ашықтық пен сенім саясатын ілгерілетуге дайын ба?.

3 этап - Процестердің графикалық сипаттамасы

Үшінші кезең Lean әдіснамасын басқа жақсарту жобаларынан ерекшелендіреді. Енгізудің осы кезеңінде таңдап алынған процесті, оның бүгінгі күні қандай түрде өтетінін және болашақта қалай өтетінін (жетілдіруден кейін) графикалық түрде сипаттау қажет.. Ол карталық процесс

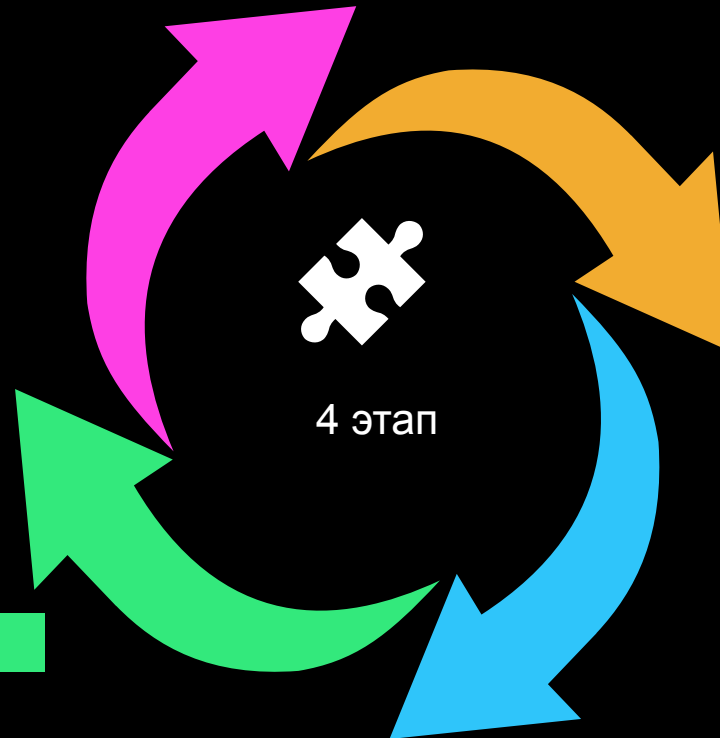
2 этап - Процесс пен персоналды таңдау

Екінші кезең-ұйымның негізгі процестерін белгілеу. Негізгі процестер-бұл негізгі өнімді немесе қызметті өндіруді қамтамасыз ететін процестер. Медициналық ұйымның негізгі өнімі мыналар болуы мүмкін: дәрігердің қабылдауы, шұғыл көмек бөлімшесінің жұмысы, тіркеу бөлімінің жұмысы және т. б.

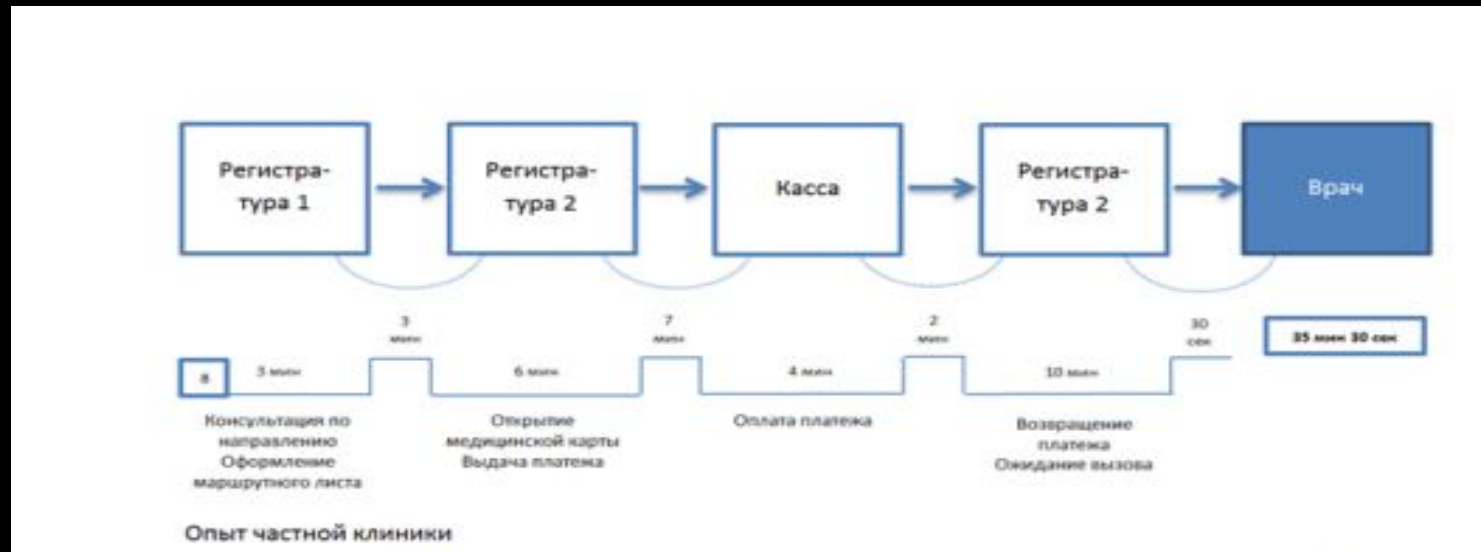
- 1) жақсартуды талап ететін ұйымның негізгі процестерін алқалы түрде белгілеу.
- 2) таңдалған процесте түрлендірулер мен оңтайландыруларға әкелетін нақты мақсатты анықтаңыз
- 3) жақсарту шараларын үйлестіретін топ жетекшісін таңдау керек

4 этап - Жоспарланған өзгерістерді енгізу және оларды жақсарту

Бұл кезеңде жоспарды іске асыру нақты іс-қимылдар тізбесін талап ететінін түсіну қажет.. Іске асыру алгоритмі әрдайым жеке, бірақ ол PDCA-SDCA цикліне негізделуі керек және жүйелік болуы керек



Карталық процесс



Науқастың тіркеу орнынан дәрігерге дейінгі бағыты: ағымдағы процесс.

«Картада амбулаториялық клиникалардың бірінің мысалында науқастың тіркеуден дәрігерге дейінгі бағыты сипатталған. Бұл маршрут сегіз кезеңнен тұратын ағымдағы процесті көрсетеді (төменгі сол жақ бұрышта көрсетілгендей), жұмыс уақыты бар. 2-суреттен көрініп тұрғандай, пациент дәрігерге бару үшін орташа есеппен 35 минут уақыт жұмсайды. Бұл процестің проблемасы көп сатылы болды, оның негізділігі өте төмен болды. Процесс картасымен 3 қызметкер жұмыс істеді: тіркеу бөлімінің меңгерушісі, Тіркеуші және ұйымдастыру-әдістемелік жұмыс бөлімінің маманы. Уақытты өлшеу маңызды сәт болды. "Процесс картасындағы" уақыт маңызды көрсеткіш болып табылады, оны бірнеше жағдайлардың мысалында өлшеу керек. Бұл жағдайда пациент кезеңдер арасындағы ауысуларға көп уақыт жұмсады. Бұл 1-ші деңгей тіркеушісінің бірінші қабатта болуына байланысты болды (1-ші деңгей тіркеушісінің функциялары 2-ші деңгей тіркеушісінен өзгеше болды), ал кейбір 2-ші деңгей тіркеушілері 2-қабатта болды. Өз кезегінде кассалар екі қабатта орналасқан, бірақ 2-қабаттағы касса тек бір сағатқа дейін жұмыс істеді. Осыдан көптеген пациенттер қажетті дәрігерге кеңес алу үшін еденнен еденге түсуге мәжбүр болды.

Карталық процесс



Науқастың тіркеуден дәрігерге дейінгі бағыты: болашақ процестің жоспары.

Жоғарыда келтірілген мысалдан көрініп тұрғандай, болашақ процесс 8 кезеңнен 3-ке дейін қысқарады, процесс уақыты 35 минуттан 11-ге дейін қысқарады. Осылайша, ұйымның негізгі емес өніміне жұмсалған уақыт азаяды (дәрігердің қабылдауынан тыс). Нақты іс-қимылдар тізбесі мыналардан тұрады: 1) барлық тіркеушілердің міндеттерін біріздендіру; 2) тіркеушілерді касса ісінің негіздеріне оқыту; 3) кассирлерді тіркеу процестеріне оқыту; 4) кассалық терезелерді жабу есебінен тіркеушілердің терезелерін ұлғайту; 5) тіркеушілердің терезелерінде төлемдерді қабылдау бойынша бағдарламалық қамтамасыз етуді белгілеу; 6) пациенттерді тіркеудің жаңа схемасы туралы барлық қызметкерлерді алдын ала хабардар ету. Сондай-ақ, процестерді жақсарту процестің әр кезеңінде индикаторларды белгілеуді қажет ететінін ескеру қажет. Ұсынылған мысалда әр кезеңнің көрсеткіші уақыт болып табылады.



Цикл

Жаңа жобаларды іске асыру және қолданыстағы процестерді жақсарту хаотикалық болмауы үшін болашақта жақсарту процесіне кедергі келтіруі мүмкін бөлшектерді жіберіп алмау үшін дәйекті алгоритмдерді ұстану қажет. Халықаралық тәжірибеде ең танымал сапа құралы – іс-қимыл және жетілдіру алгоритмі-PDCA циклі (Деминг-Шухарт циклі деп те аталады



PDCA



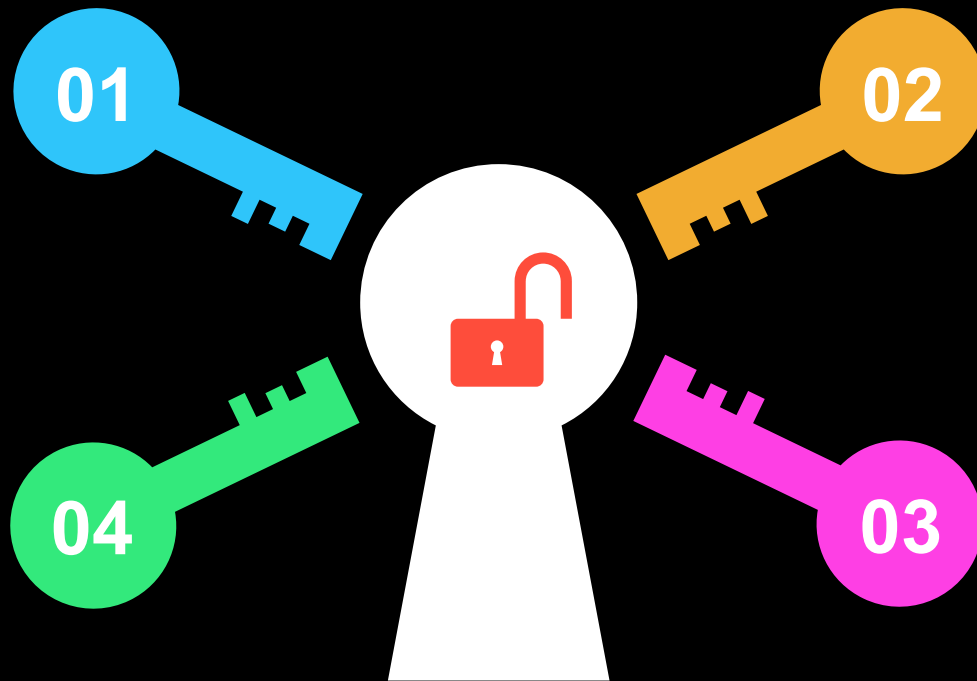
ЦИКЛ PDCA

ЖОСПАР

Кез-келген жаңа процестің алғашқы қадамы жоспарлаудан басталады. Болашақ технологиялық карта болашақ процесті жоспарлауды қалай жасау керектігінің жақсы мысалы болып табылады. (қызметкерлерді оқыту, үй-жайларды қайта жоспарлау, материалдарды сатып алу және т.б .

ЕНГІЗУ

Бұл кезең қазірдің өзінде жетілдірілген жоспарды жүзеге асыруды қамтиды, ол түпнұсқадан айырмашылығы кішігірім қосымша механизмдердің болуымен және/немесе кейбір қажетсіз әрекеттердің болмауымен ерекшеленуі мүмкін. Осы кезеңнен кейін жоба (жақсартылған процесс) орын алды және пациенттерге де, медициналық ұйымға да пайдалы болуы керек деп айта аламыз.



ІС ӘРЕКЕТ

Жоспар жасалғаннан кейін және қызметкерлер мен ресурстарды тиісті түрде дайындағаннан кейін жоспарланған нәрсені жүзеге асыруға кірісу керек. Бұл кезең жоспардың жоспар екенін жақсы көрсетеді, ол әрқашан мінсіз бола бермейді. Оны жүзеге асыру барысында ескеру қиын немесе мүмкін емес сәттер жиі анықталады. Алайда, ешкім бәрін бірінші рет жасау керек деп айта алмайды. Сондықтан бұл кезеңді "тест режимінде іске қосу" деп түсінуге болады.

ТЕКСЕРУ

"Әрекеттен" кейін жаңартылған процесті тексеру керек, онда барлық ескерілмеген сәттер ескеріледі. Бұл кезеңде тексерудің өзі әдетте жеке комиссияны қажет етпейді – процестің орындаушылары өздері ескеріп, проблемалар мен "сәйкессіздіктер" туралы есеп бере алады. немесе жеке комиссия құрылуы мүмкін.

ЦИКЛ SDCA

SDCA циклі PDCA циклын толығымен қайталайды, бірақ 2 негізгі айырмашылыққа ие:



01

SDCA "Стандарттау-әрекет-тексеру-енгізу" дегенді білдіреді;

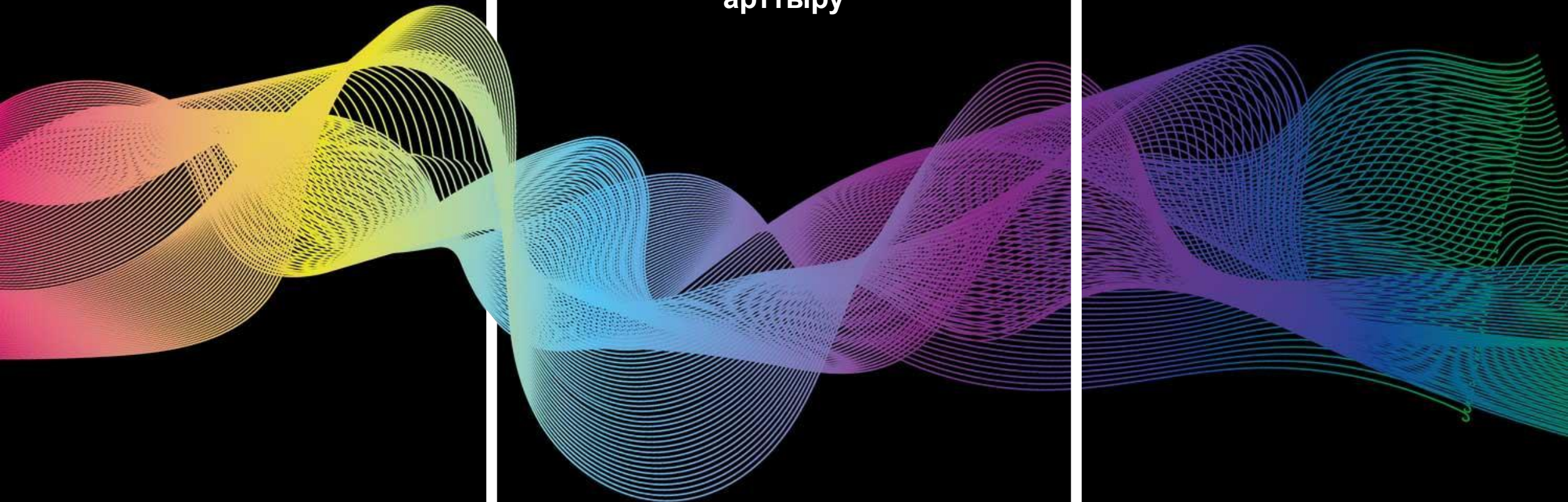
02

SDCA әрқашан PDCA-дан кейін келеді..

Стандарттау-SDCA цикліндегі бірінші кезең. Алайда, сіз қазірдің өзінде бар және үлкен өзгерістерге ұшырамайтын процесті ғана стандарттай аласыз. SDCA талдауы, әдетте, PDCA сияқты ресурстар мен жоспарларды қажет етпейді, өйткені бұл механизм PDCA циклінің жаңа және өткен процесін жақсартуға арналған.

2 тәсіл

Жеке жұмыс орнының өнімділігін
арттыру





LEAN MANAGEMENT

5s құралы

Ұйымның кез-келген құрылымдық бөлімшесінің жұмыс орны-бұл төмендеудің де, өнімділіктің жоғарылауының да көзі бола алатын аймақ. Медициналық ұйымдарға келетін болсақ, клиникалық бөлімдер, орталықтандырылған зарарсыздандыру бөлімі, 20 дәрі-дәрмек қоймалары және т. б. қауіптің жоғарылау аймағын білдіреді, мұнда 5S қағидаттары бірінші кезекте қауіпсіздік мақсатында сақталуы керек

Медициналық ұйымның басшылығы 5S-ті сәтті енгізу үшін кем дегенде өзіңіз оқып, құрылымдық бөлімшелердің басшыларын, міндетті түрде аға медбикелерді оқыту керек екенін түсінуі керек. Егер бөлім меңгерушілері болмаса, онда бұл 5S әдістемесін жергілікті жерде енгізу кезінде көшбасшы болуы керек бөлімшелердің аға әпкелері. Ұйым басшылары бұл тәсілдің принциптерін білуі керек, өйткені ұйым қызметкерлері үшін тұрақты бекіту және ынталандыру әсері, кем дегенде, жоспарланған айналымдар кезінде көрсетілетін 5S тәжірибесі басшылығының қызығушылығы мен хабардар болуының көрінісі болады.

5s қағидалары

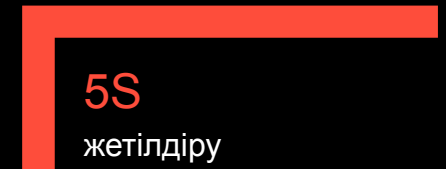
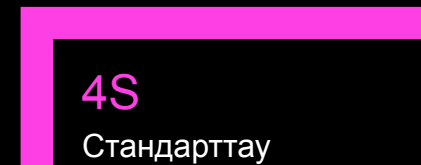
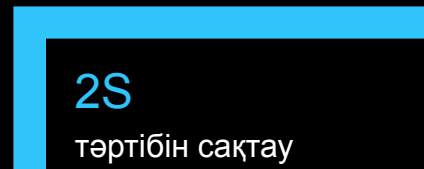
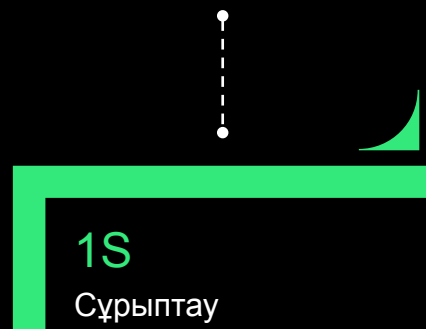
❖ Зат күнделікті қолданылады-жұмыс орнында сақтау.Бұл зат апта сайын қолданылады-бөлме ішінде сақталады. Бұл зат ай сайын қолданылады,-бөлімше шегінде сақтау..

❖ Қажетті затты қажетті қолмен тез алу мүмкіндігі затты тез арада орнына қою мүмкіндігі * жоқ мөлшерін бірден көру мүмкіндігі. * Қызметкерлер үшін қауіп немесе жүктеме тудыратын күрделі қозғалыстарды орындау қажеттілігінің болмауы..

❖ Маңызды мәселе, тазалау мыналарды қамтиды:ақаулар мен ақауларды анықтау. Сондай-ақ, тазалау артық, артық және ақаулы заттарды анықтауды және оларды жұмыс орнынан жоюды қамтиды

❖ жұмыс нұсқаулары мен алгоритмдері алғашқы үш қадамда сипатталған жұмыс әрекеттерінің қадамдық сипаттамасын қамтуы керек. жұмыс орнының схемасы немесе жұмыс орнының, жабдықтың, құралдардың фотосуреті түрінде жұмыс орны қандай болуы керек екенін визуалды түрде көрсету.

Қол жеткізілген нәтижелерді қолдау үшін тексерулер жүйесі қолданылады:жұмыс орнының жай-күйін тексеру және жетілдіру үшін мүмкіндіктерді айқындау..



Үлгі



01



02

Үлгі

До

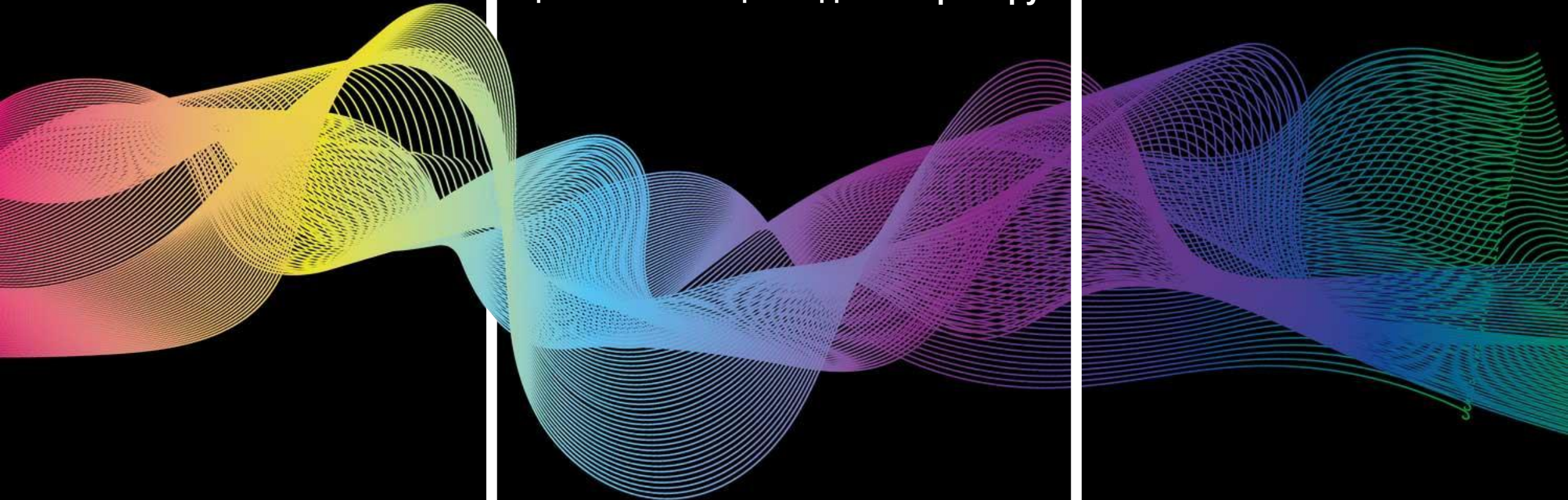


После: дефибрилляторы
заряжены легко взять



3 тәсіл

Материалдар мен қызметкерлер
қозғалысының өнімділігін арттыру



01

Спагетти диаграммасы



Бұл қызметкерлердің, клиенттердің немесе өнімнің шамадан тыс (пайдасыз) қозғалысына байланысты уақытты жоғалтуды анықтайтын қарапайым құралдардың бірі. Құралдың атауы спагетти табақшасына қарапайым ұқсастықтан шыққан, ол әдеттегі диаграммаға ұқсас. Диаграмманың тағы бір атауы-қозғалыс диаграммасы. Диаграммада адамның немесе өнімнің физикалық қозғалысы көрсетілген (кімнің қозғалысы немесе қозғалысы бақыланғанына байланысты). Спагетти диаграммасы қызметкердің ауысымдағы қашықтықты немесе белгілі бір өнімді тасымалдау қашықтығын түсінуге және құжаттауға мүмкіндік береді. Адам барлық қозғалыстарды тек процесті бақылап отырса да, Спагетти пайда болғаннан кейін сіз нақты ағымдағы жағдайды көрсететін құжат ала аласыз. Келесі артықшылығы-құжаттың көмегімен қозғалыс шығындарын және 25 тасымалдауды қалай азайтуға болатындығын түсінуге және көрсетуге болады. "Процесс картасы" сияқты, Спагетти диаграммасы екі түрде жасалады: Ағымдағы процесс үшін және болашақ процесс үшін.

Алгоритм

Мақсатын анықтау

Ең алдымен, мақсатты анықтау керек: нені жақсартқыңыз келеді және соған байланысты қадағалайтын нәрсені (өнімді немесе адамды) анықтау, деректерді бақылау және бекіту. Ағымдағы жағдайды белгілегеннен кейін оны талдау керек, жақсарту бойынша ұсыныстар жасалуы керек, содан кейін болашақ күй де осылай қалыптасуы керек.

Артық қозғалысты болдырмау

Ойлану керек келесі бағыт-әр нүктені жылжыту немесе алып тастау арқылы қозғалыстарды қалай болдырмауға болады. Егер қозғалыстарды мүлдем алып тастау мүмкін болмаса, оларды қалай азайтуға болатындығын түсіну керек. Сұрақ қою маңызды: өнімді қолмен тасымалдау мен жылжытуды қалай жоюға болады?.

01

02

03

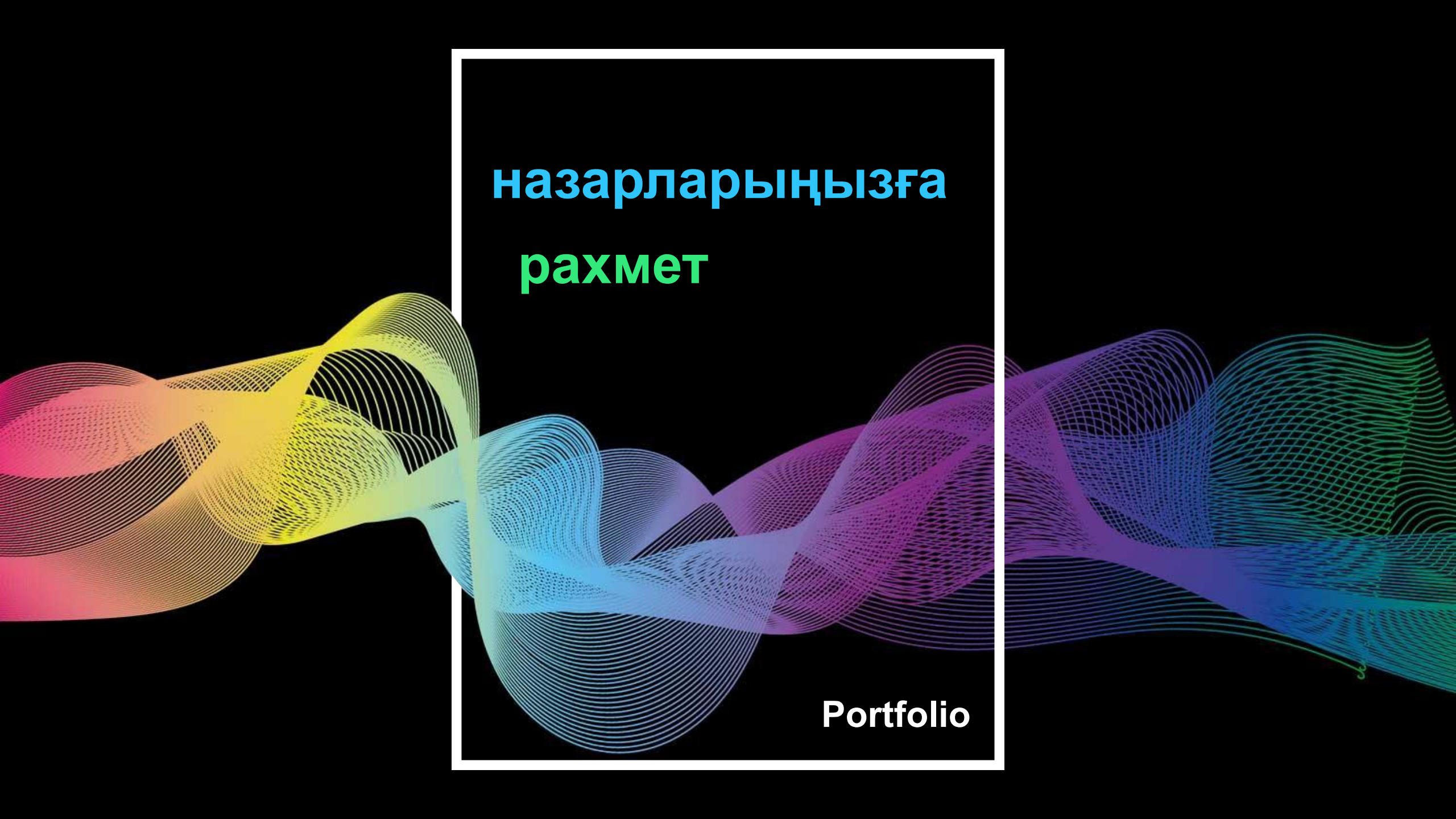
04

Болашақ жағдайды жасау

Болашақ жағдайдың қалыптасуы әрдайым талдаудан кейінгі кезең болып табылады. Болашақ күй жойылған шығындарды ескере отырып, ұқсас Спагетти диаграммасы түрінде ұсынылған [Талдау барысында сіз қазір жоюға болатындығын түсінесіз, ал болашақ күйді ұсыну сізге "жеңуге" болатын нәрсені (метр, шақырым, минут, сағат) түсінуге мүмкіндік береді. Болашақ күйді қалыптастыру кезінде, талдау сияқты, талданатын процестің ерекшелігін ескеру қажет

Жақсарту бойынша ұсыныстар.

Талдау барысында жақсарту бойынша ұсыныстар сөзсіз пайда болады, болашақ жағдайдың қалыптасуы кезінде кейбір ұсыныстар күмән тудырады, жаңа ұсыныстар пайда болады. Барлық ұсыныстар жазылуы (жазылуы) керек, бұл олардың жоғалмауына және болашақта ағымдағы күйді өзгерту жоспарына біртіндеп енуіне көмектеседі.



назарларыңызға
рахмет

Portfolio