

Бережливое донорство

Проект в номинациях

- Внедрение стандартов качества и безопасности медицинской деятельности
- Будущее здравоохранения и цифровая трансформация: интересные решения

Участники проекта

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканская станция переливания крови, г. Уфа

- Хамитов Рамиль Галинурович

«Бережливое донорство» – это проект по совершенствованию доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов и устранения потерь. Ссылка на презентацию: <https://disk.yandex.ru/i/IjDmbHboo39e3Q>

Описание проекта

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Служба крови Республики Башкортостан сегодня – это уникальная, продуманная во всех отношениях структура по заготовке, переработке, тестированию донорской крови и обеспечению медицинских организаций нашей республики высококачественными инфекционно-безопасными компонентами в полном объеме. Структура службы представлена Республиканской станцией переливания крови с 8 филиалами. Все медицинские организации республики в соответствии с территориальным расположением прикреплены к станции переливания крови или ее филиалам, максимальное расстояние между производителем и потребителем трансфузионных сред около 100 км.

Однако возможно дальнейшее улучшение работы за счет повышения удовлетворённости доноров качеством оказанных им услуг.

В Уфе на Республиканской станции переливания крови вводится много новшеств, направленных на создание максимально комфортных условий пребывания донора в учреждении. Работа по совершенствованию ведется в рамках проекта «Бережливое донорство».

ЦЕЛЬ:

Повышение удовлетворенности доноров доступностью и качеством оказания услуг.

ЗАДАЧИ:

1. Создание комфортных условий для доноров.
2. Соблюдение приоритета интересов доноров, рациональное использование их времени.
3. Сокращение нагрузки на мед. персонал за счет повышения эффективности деятельности МО.
4. Повышение доступности информации для доноров.
5. Совершенствование работы персонала (переход на электронный документооборот, сокращение объёма бумажной документации).

ЭТАПЫ ПРОЕКТА И СРОКИ:

Период реализации проекта на Республиканской станции переливания крови с 10 июля 2018 года по 1 ноября 2018 года.

В начале 2018 года на РСПК начал свою работу проектный офис. Группа активных сотрудников разрабатывают актуальные на их взгляд проекты. Так первым внедренным проектом стал,

позволившим создать максимально комфортные условия для пребывания доноров и работы персонала станции – «Бережливое донорство». Для сокращения времени нахождения донора внедрена система электронной очереди, установлен электронный инфомат, оборудованы специальные стойки для заполнения анкет. На фасад здания станции выведен донорский светофор. Проведен ремонт в помещениях, созданы комфортные уютные условия. Внедрена система автоматизированной уборки полов.

Внедрены удобства для доноров, среди них:

1. Шкафы для хранения личных вещей доноров;
2. Музыка в местах личного пользования;
3. Автоматическая сушилка для рук;
4. Зарядка для мобильных телефонов.

Изменен путь донора по помещению, он стал более рациональным и удобным.

Внедрен первый медицинский робот в службе крови. Умный помощник по имени Донни (от слова донация). Донни умеет общаться с посетителями, мерить температуру, артериальное давление, пульс, определять рост и вес донора. Также он встречает доноров при входе и рекомендует им надеть бахилы, маску, узнаёт контактные данные. Робот предлагает в электронном виде заполнить анкету донора и передать её врачу-трансфузиологу. «Кроме этого, робот Донни обладает чувством юмора, с радостью позирует для селфи, а при просьбе потанцевать любезно пускается в пляс».

Планируется интегрировать информацию в АИСТ.

В донорском отделе установили массажное кресло, которым любой желающий мог бы воспользоваться однократно бесплатно, а в последующем, имея привилегии, к примеру, вступить в Башкирский регистр доноров костного мозга или стать почетным донором России.

ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Анкетирование доноров ДО и ПОСЛЕ внедрения проектов.

ДО:

1. Отсутствует табло с электронной очередью, а также ТВ-панель с социальными роликами.
2. Устаревший ремонт помещений.
3. Нефункциональная мебель, нехватка мест для ожидания.
4. Отсутствие детского уголка.
5. Грубость со стороны персонала.
6. Большие очереди в кабинеты трансфузиолога и лабораторию.

ПОСЛЕ:

1. Довольны персоналом: отзывчивость, доброжелательность.
2. Хорошее качество обслуживания.
3. Появился детский уголок.
4. «Быстро, аккуратно, не больно».

Сократилось время приема одного донора.