

Создание инфоцентра на принципе SQDCM (оперативное управление)

Метод **SQDCM** в медицинских организациях - это инструмент визуального управления, используемый в бережливом производстве, для оперативного управления и контроля, направленный на улучшение процессов.

Метод позволяет ежедневно отслеживать ключевые показатели эффективности деятельности медицинской организации (KPI) с помощью досок визуализации (инфоцентр) по пяти направлениям.

Ключевые направления SQDCM в медицине:

S (Safety) - Безопасность (оценка безопасности пациентов и персонала).

Для пациента: предотвращение падений, отсутствие лекарственных ошибок, соблюдение эпидемиологического режима, отсутствие ошибок при идентификации.

Для персонала: производственный травматизм, микротравмы, наличие средств индивидуальной защиты, инфекционная безопасность.

Q (Quality) - Качество (контроль качества оказания медицинской помощи, соблюдение стандартов и протоколов лечения, снижение количества осложнений, отсутствие дефектов при заполнении карт, снижение количества жалоб пациентов, сокращение повторных госпитализаций).

(Delivery) - Сроки/Исполнение плана (выполнение плановых показателей, оптимизация времени ожидания пациентом услуг (прием врача, диагностические исследования), графика приема врачей, сокращение времени оформления документов, соблюдение маршрутизации).

C (Cost) - Затраты (рациональное использование ресурсов, расходных материалов и медикаментов, отсутствие перепроизводства, контроль невостребованных записей к врачам, сокращение непроизводственных потерь).

M (Morale) - Корпоративная культура (вовлеченность персонала в процесс улучшений, повышение удовлетворенности работой, количество предложений по улучшениям от сотрудников, снижение выгорания).

Эта методика позволяет выявлять на различных уровнях управления проблемы и обеспечивать эффективную коммуникацию между участниками процессов по их оперативному урегулированию, используя инфоцентры или доски SQDCM, которые наглядно показывают текущую производительность.

Оперативное управление или управление процессами из места создания ценностей

Safety	Quality	Delivery	Cost	Morale
S	Q	D	C	M
Безопасность	Качество	Сроки/исполнение плана	Затраты	Корпоративная культура

Такие доски-инфоцентры, позволяющие наглядно видеть эффективность работы, рекомендуется расположить в месте проведения рабочих совещаний.

Все показатели - оперативные, т.е. они позволяют здесь и сейчас увидеть текущую ситуацию. Инструмент помогает командам непрерывно контролировать отклонения, быстро выявлять проблемы в режиме реального времени и принимать корректирующие действия.

Метод SQDCM используется на всех этапах проекта по улучшению, но его роль меняется в зависимости от стадии процесса.

Диагностика и целевое состояние: для анализа текущих показателей и постановки конкретных целей.

Внедрение улучшений: в качестве инструмента визуального менеджмента для оперативного контроля хода проекта и ежедневного мониторинга отклонений.

Закрепление результатов: для стандартизации процесса мониторинга и поддержания достигнутых показателей после завершения активной фазы проекта.

Ключевые моменты использования (Применение):

Визуализация: инфоцентры или «доски SQDCM» отображают KPI в реальном времени, часто с цветовой кодировкой, что позволяет мгновенно оценить ситуацию.

Оперативное реагирование: инструмент помогает руководителям и сотрудникам выявлять проблемы сразу после их возникновения, что необходимо для быстрого принятия решений.

Устойчивость результатов: используется для фиксации достигнутого уровня и перехода к непрерывному улучшению.

Улучшение процессов: способствует прозрачности, подотчетности и совместной работе над непрерывным совершенствованием.

Каскадирование целей: стратегические цели организации декомпозируются и доводятся до каждого уровня управления.

Как это работает на практике.

Инфоцентр: в медицинской организации устанавливается визуальная панель, разделенная на 5 секторов.

Цветовая индикация: ежедневно ячейка соответствующего показателя отмечается цветом:

Зеленый: цель достигнута, отклонений нет.

Красный: зафиксировано отклонение или проблема.

Принятие решений: при появлении «красного» маркера команда сразу обсуждает причины и разрабатывает план корректирующих действий. Этот метод позволяет руководителю за 30 секунд оценить состояние дел на участке и сфокусироваться на проблемных зонах.

Основная цель внедрения метода SQDCM - перейти от эпизодического контроля к непрерывному мониторингу, где каждый сотрудник видит реальное состояние дел и влияет на результат.

SQDCM применяется не только во время реализации, но и после закрытия проекта для поддержания стандартов.

Образец заполнения

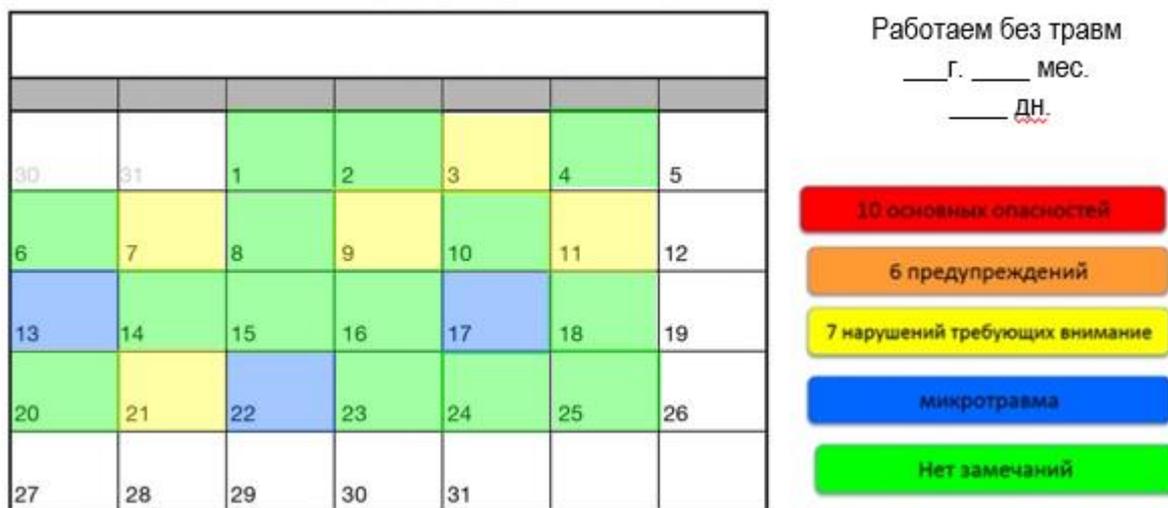
S (Safety) - Безопасность

Примеры показателей по категории «Безопасность»:

- Количество случаев травматизма среди пациентов/сотрудников при посещении МО
- Количество случаев производственного травматизма у сотрудников МО с утратой временной нетрудоспособности
- Количество сотрудников, прошедшие периодические мед. осмотры;
- Количество случаев забора мазков без СИЗ;
- Доля соответствий требованиям к проведению генеральной, текущей уборки, технике мытья рук в режимных кабинетах, % и др.

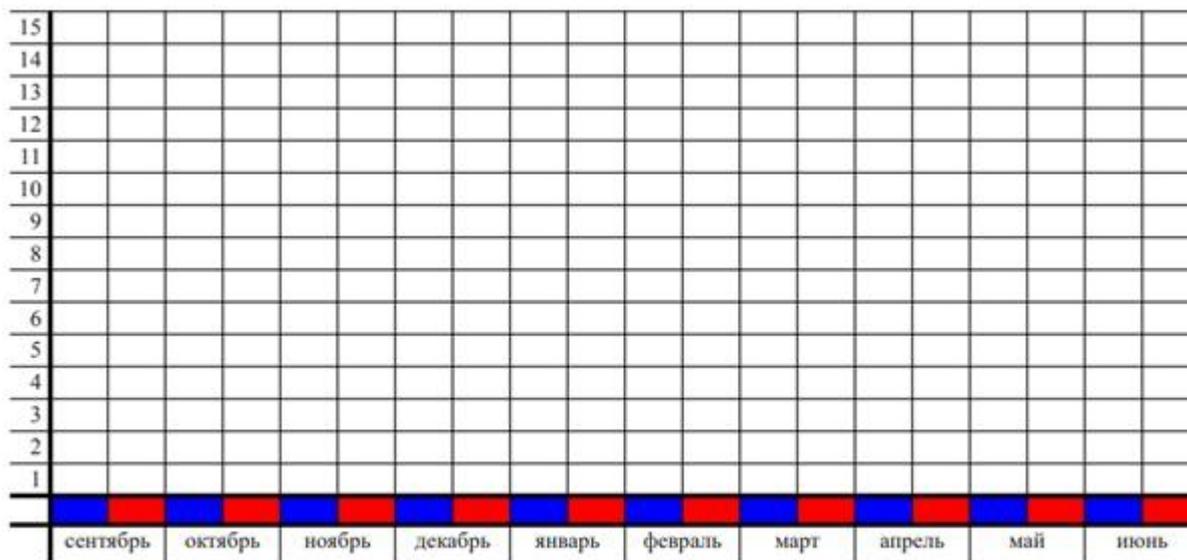
Структура оформления

1) календарь безопасности:



Если ничего не произошло, отметить день зеленым маркером и далее по количеству нарушений.

2) График на основе выбранного показателя:



Пример: «График количество травмоопасных ситуаций среди сотрудников и пациентов» (синий цвет - сотрудники, красный цвет - пациенты)

Q (Quality) - Качество

Примеры показателей по категории «качество»:

- 0 дефектов при оформлении документации;
- количество дефектов/нарушений при оказании медицинской помощи;
- 0 жалоб/обращений от пациентов;
- количество штрафов/удержаний/снятий, взысканных с МО по результатам медико-экономического контроля, экспертизы качества МП;
- 0 отклонений от СОК/СОП.

(Delivery) - Сроки/Исполнение плана

Примеры показателей по категории «Сроки/Исполнение плана»:

- количество законченных случаев ДВН;
- количество посещений по ДВН и др.

Структура оформления аналогична предыдущим показателям.

C (Cost) – Затраты

Примеры показателей по категории «Финансовый результат»:

- полученная прибыль;
- сумма штрафов;
- затраты на простои оборудования;
- затраты, связанные с отклонением от СОК.

Структура оформления аналогична предыдущим показателям.

M (Morale) - Корпоративная культура

Примеры показателей по категории «Корпоративная культура»:

- количество предложений по улучшениям;
- случаи нарушения трудовой дисциплины, количество прогулов;
- уровень удовлетворенности сотрудников;
- количество открытых проектов по улучшениям;
- доля кабинетов, оборудованных по 5S;
- количество принятых или уволившихся сотрудников, средний стаж работы и др.

Структура оформления аналогична предыдущим показателям.