



# Совершенствование работы по закрытию листов нетрудоспособности

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Калининградской области «Центральная городская клиническая  
больница»

Калининград  
2022

# Команда проекта: «Оптимизация проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения»

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



**Ильющенко П.А. –  
заведующий  
поликлиникой**

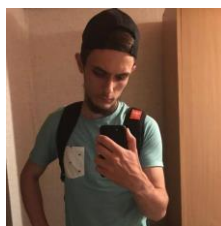
- Руководитель проекта

## Команда проекта



**Рожанский А.В. –  
специалист РЦ ПМСП**

- Роль: координатор проекта



**Баев А.В. –  
администратор баз  
данных МИАЦ**

- Роль: исполнитель



**Волковицкая О.А.–  
администратор  
регистратуры**

- Роль: исполнитель



**Гафурова О.В. –  
заведующая клинико-  
экспертным отделением**

- Роль: исполнитель

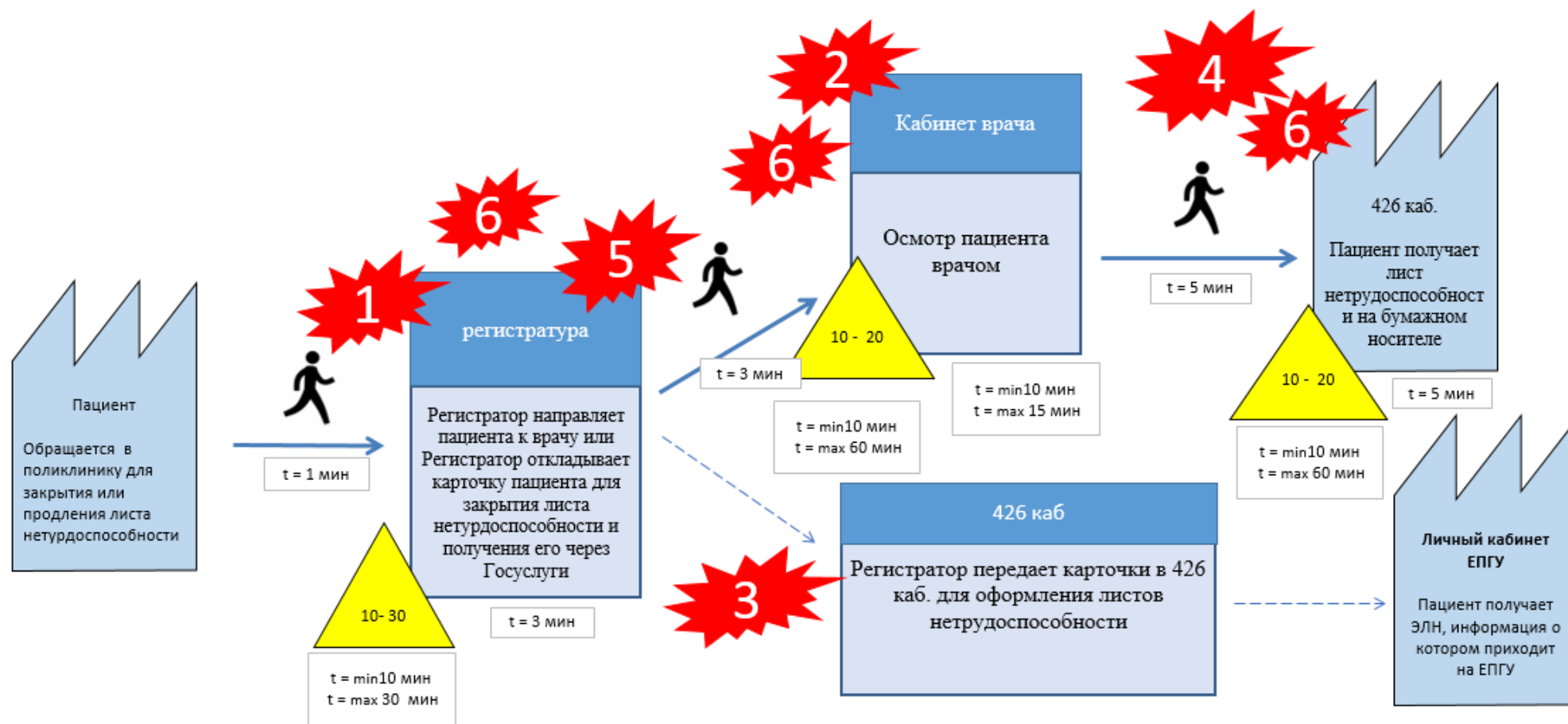
**Попова К.А. –  
юрисконсульт**

- Роль: исполнитель

## Паспорт проекта «Совершенствование работы по закрытию листов нетрудоспособности»

Утверждаю: Директор ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница» С. Ю. Ким  _____ (подпись)	Согласовано: РЦ ПМСП  _____ (подпись)																																																									
<b>Общие данные:</b> <b>Заказчик проекта:</b> Остапчук И.П. <b>Процесс:</b> Закрытие листов нетрудоспособности <b>Границы процесса:</b> Начало: Обращение пациента в МО для закрытия листа нетрудоспособности Окончание: Получение листа нетрудоспособности в бумажном виде <b>Руководитель проекта:</b> Ильющенко П.А. <b>Команда проекта:</b> Волковицкая О.А., Гафурова О.В., Попова К.А., Баев А.В., Рожанский А.В.	<b>Обоснование:</b> 1. Долительное время протекания процесса закрытия листа нетрудоспособности (более 180 минут); 2. Отсутствие распределения потоков перед обращением в регистратуру 3. Жалобы на медицинскую организацию по теме закрытия листов нетрудоспособности (более 10 жалоб в день)																																																									
<b>Цели и плановый эффект:</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Наименование цели</th> <th style="width: 20%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 30%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Сокращение времени ожидания пациента в очереди в регистратуру на закрытие больничного листа</td> <td style="text-align: center;">30 минут</td> <td style="text-align: center;">10 минут</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета врача</td> <td style="text-align: center;">60 минут</td> <td style="text-align: center;">20 минут</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета выдачи листов нетрудоспособности</td> <td style="text-align: center;">60 минут</td> <td style="text-align: center;">8 минут</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Сокращение времени ожидания пациента в очереди в регистратуру на закрытие больничного листа	30 минут	10 минут	Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета врача	60 минут	20 минут	Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета выдачи листов нетрудоспособности	60 минут	8 минут	<b>Сроки:</b> <table style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Этапы проекта</th> <th style="width: 15%;">начало</th> <th style="width: 15%;">конец</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1. Подготовка и открытие проекта</b></td> <td>20.01.2022</td> <td>09.02.2022</td> </tr> <tr> <td><b>2. Диагностика и целевое состояние проекта</b></td> <td>10.02.2022</td> <td>16.03.2022</td> </tr> <tr> <td><b>Анализ текущей ситуации</b></td> <td>10.02.2022</td> <td>23.02.2022</td> </tr> <tr> <td><i>разработка текущей карты процесса</i></td> <td>10.02.2022</td> <td>16.02.2022</td> </tr> <tr> <td><i>поиск и выявление проблем</i></td> <td>17.02.2022</td> <td>23.02.2022</td> </tr> <tr> <td><b>Планирование целевого состояния и определения шагов внедрения</b></td> <td>24.02.2022</td> <td>16.03.2022</td> </tr> <tr> <td><i>разработка целевой карты процесса</i></td> <td>24.02.2022</td> <td>09.03.2022</td> </tr> <tr> <td><i>защита паспорта проекта</i></td> <td>10.03.2022</td> <td></td> </tr> <tr> <td><i>разработка плана мероприятий</i></td> <td>10.03.2022</td> <td>15.03.2022</td> </tr> <tr> <td><i>kick-off</i></td> <td>16.03.2022</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>3. Внедрение улучшений</b></td> <td>17.03.2022</td> <td>25.05.2022</td> </tr> <tr> <td><b>4. Закрытие проекта</b></td> <td>26.05.2022</td> <td>22.06.2022</td> </tr> <tr> <td><i>мониторинг устойчивости</i></td> <td>26.05.2022</td> <td>08.06.2022</td> </tr> <tr> <td><i>закрытие проекта</i></td> <td>09.06.2022</td> <td>22.06.2022</td> </tr> </tbody> </table>	Этапы проекта	начало	конец	<b>1. Подготовка и открытие проекта</b>	20.01.2022	09.02.2022	<b>2. Диагностика и целевое состояние проекта</b>	10.02.2022	16.03.2022	<b>Анализ текущей ситуации</b>	10.02.2022	23.02.2022	<i>разработка текущей карты процесса</i>	10.02.2022	16.02.2022	<i>поиск и выявление проблем</i>	17.02.2022	23.02.2022	<b>Планирование целевого состояния и определения шагов внедрения</b>	24.02.2022	16.03.2022	<i>разработка целевой карты процесса</i>	24.02.2022	09.03.2022	<i>защита паспорта проекта</i>	10.03.2022		<i>разработка плана мероприятий</i>	10.03.2022	15.03.2022	<i>kick-off</i>	16.03.2022		<b>3. Внедрение улучшений</b>	17.03.2022	25.05.2022	<b>4. Закрытие проекта</b>	26.05.2022	22.06.2022	<i>мониторинг устойчивости</i>	26.05.2022	08.06.2022	<i>закрытие проекта</i>	09.06.2022	22.06.2022
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель																																																								
Сокращение времени ожидания пациента в очереди в регистратуру на закрытие больничного листа	30 минут	10 минут																																																								
Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета врача	60 минут	20 минут																																																								
Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета выдачи листов нетрудоспособности	60 минут	8 минут																																																								
Этапы проекта	начало	конец																																																								
<b>1. Подготовка и открытие проекта</b>	20.01.2022	09.02.2022																																																								
<b>2. Диагностика и целевое состояние проекта</b>	10.02.2022	16.03.2022																																																								
<b>Анализ текущей ситуации</b>	10.02.2022	23.02.2022																																																								
<i>разработка текущей карты процесса</i>	10.02.2022	16.02.2022																																																								
<i>поиск и выявление проблем</i>	17.02.2022	23.02.2022																																																								
<b>Планирование целевого состояния и определения шагов внедрения</b>	24.02.2022	16.03.2022																																																								
<i>разработка целевой карты процесса</i>	24.02.2022	09.03.2022																																																								
<i>защита паспорта проекта</i>	10.03.2022																																																									
<i>разработка плана мероприятий</i>	10.03.2022	15.03.2022																																																								
<i>kick-off</i>	16.03.2022																																																									
<b>3. Внедрение улучшений</b>	17.03.2022	25.05.2022																																																								
<b>4. Закрытие проекта</b>	26.05.2022	22.06.2022																																																								
<i>мониторинг устойчивости</i>	26.05.2022	08.06.2022																																																								
<i>закрытие проекта</i>	09.06.2022	22.06.2022																																																								
<b>Эффекты:</b> 1. Снижение количества посещений пациентов для закрытия листов нетрудоспособности 2. Возможность удаленно закрыть больничный 3. Разработка стандарта по закрытию больничного листа без посещения врача пациентом																																																										

# Текущая карта процесса "Закрытие листа нетрудоспособности"



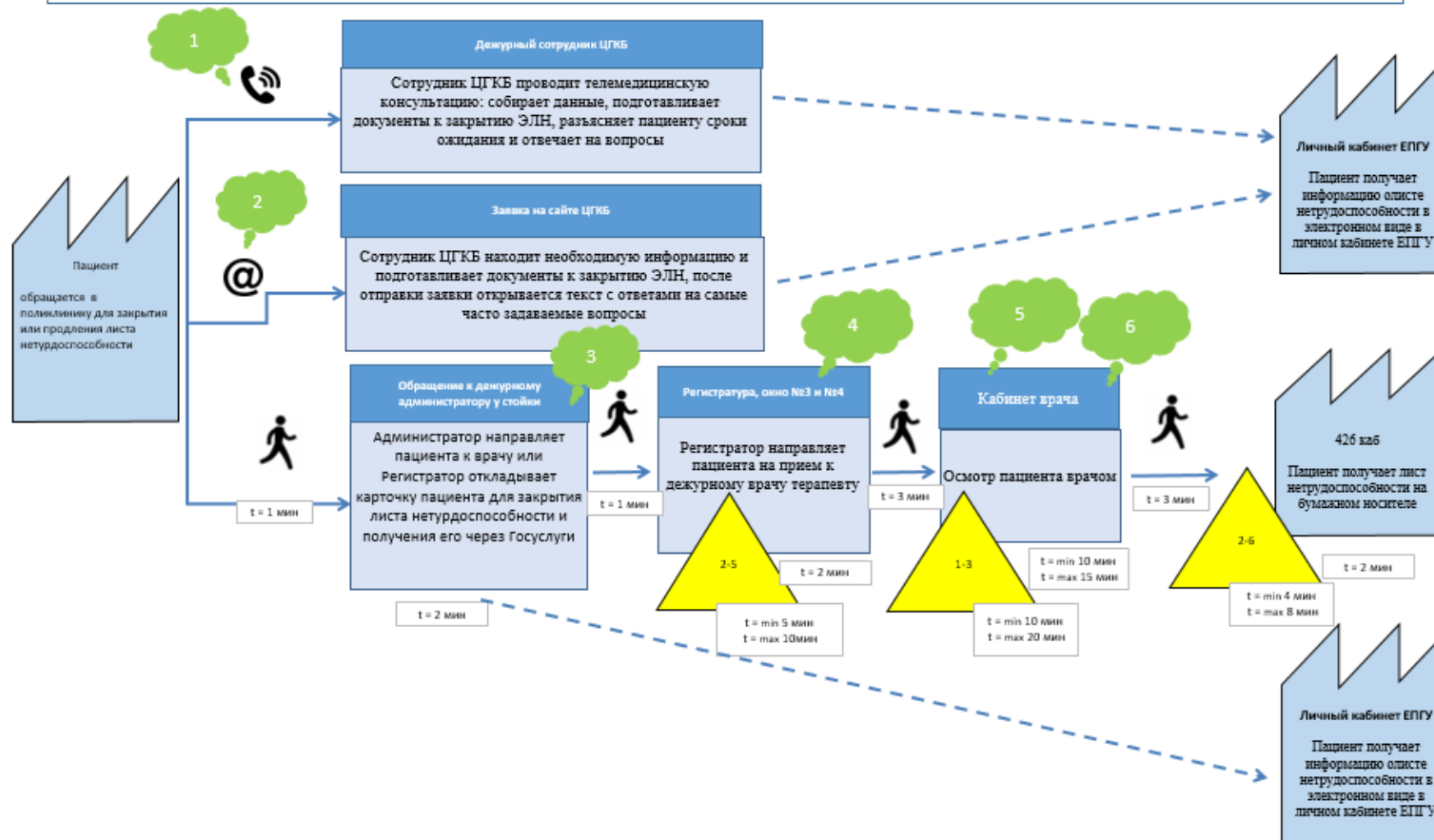
## Проблемы:

1. Очередь в регистратуру более 10 человек, время ожидания в очереди до 30 минут.
2. Очередь в кабинет врача более 10 человек, время ожидания в очереди до 60 минут.
3. Отсутствие у пациента информации о точных сроках закрытия ЛН.
4. Очередь в кабинет №426 для получения листа нетрудоспособности на бумажном носителе до 60 минут.
5. Отсутствие разделения потоков перед обращением в регистратуру.
6. Большое количество пациентов, нуждающихся в листах нетрудоспособности.

$$\sum \text{ВПП}_{\max} = 182 \text{ мин}$$

$$\sum \text{ВПП}_{\min} = 57 \text{ мин}$$

## Целевая карта процесса "Закрытие листа нетрудоспособности"



### Мероприятия:

1. Организация работы дежурного сотрудника ЦГКБ по телефону +79114538197 с указанием времени работы на сайте ЦГКБ и в памятке пациенту.
2. Размещение формы заявки на официальном сайте ЦГКБ, которая незамедлительно передается дежурному сотруднику.
3. Организация стойки дежурного администратора с анкетами для закрытия листов нетрудоспособности.
4. Организация работы 2 окон регистратуры для пациентов, обращающихся по вопросам закрытия листа нетрудоспособности.
5. Разработка памятки по закрытию листа нетрудоспособности для пациента.
6. При открытии листа нетрудоспособности пациентам выдают памятку с правилами закрытия больничного листа

$$\sum \text{ВППmax} = 67 \text{ мин}$$

$$\sum \text{ВППmin} = 43 \text{ мин}$$

## Метод «5W1H»

Who?	Кто?	Пациенты, пришедшие закрывать листы нетрудоспособности
What?	Что?	Длительное время ожидания в регистратуре МО, у кабинета врача, у кабинета выдачи листов нетрудоспособности
When?	Когда?	При закрытии листов нетрудоспособности, ежедневно в первой половине дня
Where?	Где?	В регистратуре медицинской организации, у кабинета врача, у кабинета выдачи листов нетрудоспособности
Why?	Почему?	Дискомфорт вызванный длительностью ожидания, риск конфликтов пациентов в очереди, жалобы
How?	Как?	Большое количество пациентов, которым одновременно потребовалось закрыть лист нетрудоспособности

# Проблемы и их коренные причины

№ Проблемы	Коренные причины
1. Очередь в регистратуру более 10 человек, время ожидания в очереди до 30 минут	Неэффективное разделение потоков при обращении пациента в регистратуру Низкая информированность пациента о возможности закрытия листа нетрудоспособности по телефону Дежурный телефон для оставления заявки на дистанционное закрытие листа нетрудоспособности не справляется с количеством вызовов
2. Очередь в кабинет врача более 10 человек, время ожидания в очереди до 60 минут	Большое количество пациентов, которым
3. Очередь в кабинет №426 для получения листа нетрудоспособности на бумажном носителе до 60 минут	одновременно потребовалось закрыть лист нетрудоспособности

# Коренные причины проблем и решения

№	Коренная причина	Решения
1.	Неэффективное разделение потоков при обращении пациента в регистратуру	Организация стойки дежурного администратора с анкетами для закрытия листов нетрудоспособности  Организация работы 2 окон регистратуры для пациентов, обращающихся по вопросам закрытия листов нетрудоспособности
2.	Низкая информированность пациента о дистанционных способах закрытия листа нетрудоспособности	Разработка памятки по закрытию листов нетрудоспособности для пациента  При открытии листа нетрудоспособности листа пациентам выдают памятку с правилами закрытия листа нетрудоспособности
3.	Дежурный телефон для оставления заявки на дистанционное закрытие листа нетрудоспособности не справляется с количеством вызовов	Организация работы дежурного сотрудника ЦГКБ по телефону +79114538197 с указанием времени работы на сайте ЦГКБ и в памятке пациенту  Размещение формы заявки на официальном сайте ЦГКБ для закрытия листов нетрудоспособности
4.	Большое количество пациентов, которым одновременно потребовалось закрыть лист нетрудоспособности	Разделение потоков пациентов по трем способам закрытия листа нетрудоспособности: по телефону, с помощью заявки на сайте, у дежурного врача



Форма для закрытия листа нетрудоспособности без посещения дежурного врача в регистратуре

**Форма для дистанционного закрытия листка нетрудоспособности**

Дата: \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

1. ФИО \_\_\_\_\_
2. Дата рождения \_\_\_\_\_
3. Контактный телефон \_\_\_\_\_
4. Место фактического проживания \_\_\_\_\_
5. Место работы/учебы \_\_\_\_\_
6. С какого дня необходим листок нетрудоспособности \_\_\_\_\_  
Способ обращения за медицинской помощью:  
- через 122  
- через форму Минздрава  
- через амбулаторный центр

---

Обращаем внимание, что в случае нахождения на листке нетрудоспособности 7 и более дней, при необходимости его продления, вам потребуется очная консультация врача, для проведения осмотра и коррекции лечения.

Приступайте к труду с \_\_\_\_\_, ваша заявка будет обработана в течение 3 рабочих дней, данные о листке нетрудоспособности появятся на портале Гос Услуг в личном кабинете. В случае необходимости получения листка нетрудоспособности на бумажном носителе, вы можете обратиться в 426 окно с пн по пт, с 8:00 до 20:00.

## Форма, размещенная на официальном сайте ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница» для пациентов, желающих закрыть лист нетрудоспособности без посещения поликлиники


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ  
КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

**вакцициция в поликлинике:**  
понедельник-пятница: каб. 208, 228 (8.00-20.00) суббота: каб. 228 (9.00-15.00)

**Дистанционная выписка льготных лекарственных средств:**  
понедельник-пятница 8(981)460-01-33 (8.00-14.00)


**Справочная служба по QR-кодам вакцинированных и переболевших:**  
понедельник-пятница 8(911)453-81-99 (8.00-16.30)

236005, г. Калининград, ул. Летняя, д. 3

 [Заккрыть больничный лист](#)

Об учреждении ▾ Пациентам ▾ Специалистам ▾ Медработники ▾ Документы ▾ Целевое обучение ▾ Отзывы ▾ Волонтерство

Контакты ▾ Вакансии ЦГКБ ▾ Вакансии ▾ Оставить резюме ▾ Образовательная деятельность ▾ Международное сотрудничество ▾

 ГБУЗ КО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»  
236005, г. Калининград, ул. Летняя, д. 3  
СТАЦИОНАР: СОВЕРШЕНСТВО.ЯЗ.ЯЗ. ПОЛИКЛИНИКА.  
POL.SOKSERFINGOMEDZAYU

Единый колл-центр  
медицинских организаций  
- 122

**Справочная служба:**  
Стационар: +7(4012) 69-71-06,  
поликлиника: пн.-сб. +7(911)  
453-81-91

**Запись на углубленную  
диспансеризацию:**  
понедельник-пятница +7(911)  
460-53-01 (9.00-15.00)

<https://t.me/cgkb39>

Не убрал снег, яма  
на дороге, не горит  
фонарь?

Сталкнулся с проблемой —  
сообщите о ней!

Сообщить о проблеме

гос.услуги  
Решаем вместе

Главная > Пациентам > Заккрыть больничный лист

Заккрыть больничный лист

Фамилия: \*  
Фамилия

Имя: \*  
Имя

Отчество:  
Отчество

Дата рождения: \*  
▼

Номер телефона: \*  
Номер телефона

Фактическое место проживания: \*  
Фактическое место проживания

Место работы/учебы: \*  
Место работы/учебы

Способ обращения за медицинской помощью: \*  
 Через 122  
 Через форму на сайте Минздрава  
 Через амбулаторный центр

С какого дня нужен больничный лист: \*  
▼

Комментарий:  
Комментарий

Сколько будет 4 + 6 (защита от роботов): \*  
Ответ

я даю свое согласие на обработку моих персональных данных

НАВИГАЦИЯ ПО РАЗДЕЛУ

Режим работы правила записи на прием в поликлинику МО

# Памятка по закрытию листа нетрудоспособности для пациента

Уважаемый пациент!

Закрыть больничный лист можно:

**1) Дистанционно:**

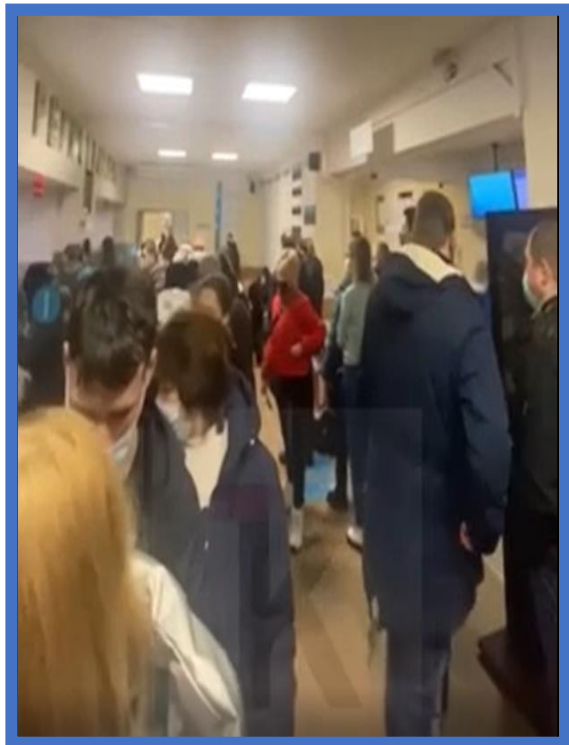
- Позвонив по номеру телефона 8(911)453-81-97;
- Прислав СМС на номер 8(911)453-81-97 с текстом «Закрыть бл.» и **ОБЯЗАТЕЛЬНО** указав Ваши ФИО, дату рождения, сроки нетрудоспособности и фактический адрес проживания;
- Заполнив форму на главной странице сайта ЦГКБ «Закрыть больничный лист»: <https://cgkb.infomed39.ru/patients/close-eln/>  
Либо перейдите по QR – коду.



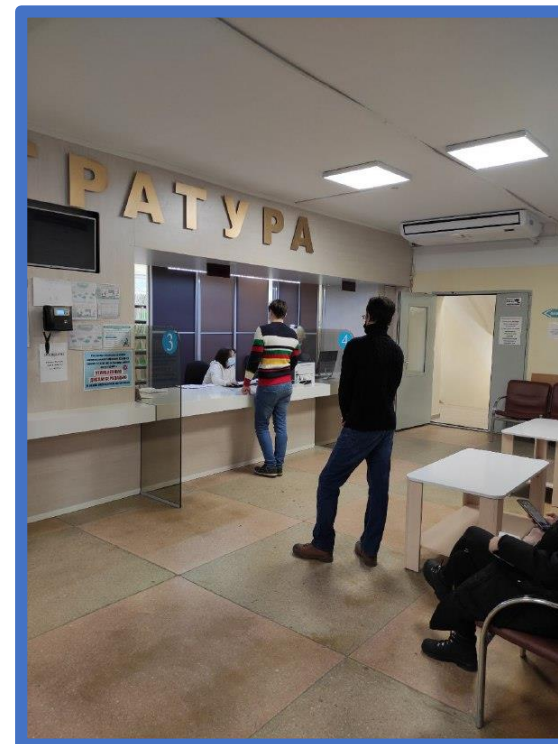
**2) Через регистратуру, обратившись в окно №3 и №4**

Для продления больничного листа, пожалуйста, обратитесь на прием к дежурному врачу поликлиники.

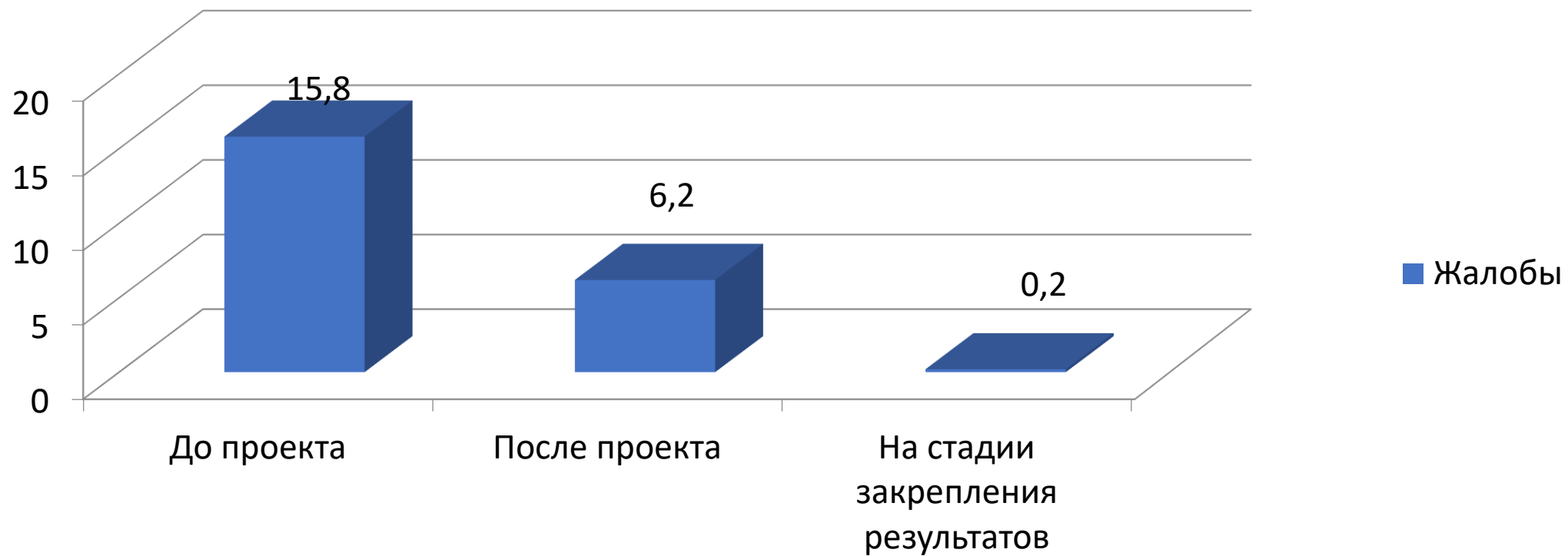
Было



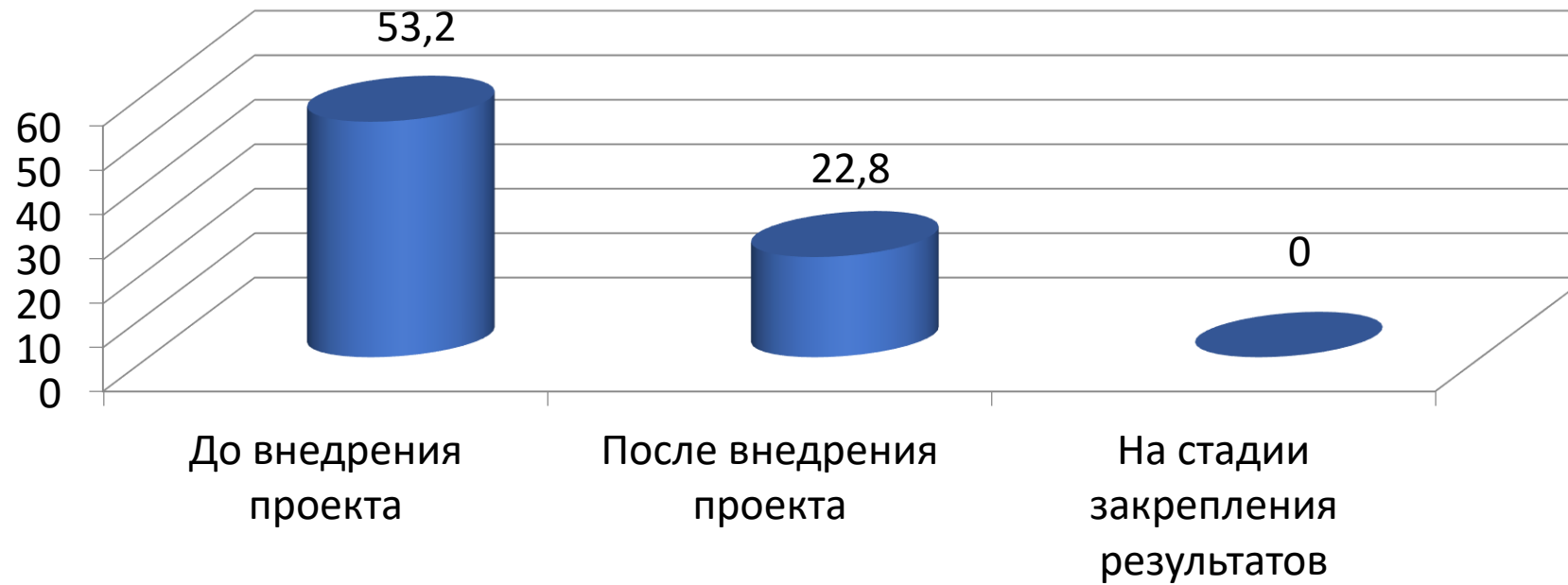
Стало



**Среднее число жалоб в день на закрытие листов нетрудоспособности в Министерство здравоохранения Калининградской области**





**Среднее число обращений  
в Telegram-канал и на открытые линии по поводу закрытия листов  
нетрудоспособности**



# Достигнутые результаты

Показатель	Исходное значение	Достигнутое значение
Сокращение времени ожидания пациента в очереди в регистратуру на закрытие листа нетрудоспособности	30 минут	10 минут
Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета дежурного врача	60 минут	20 минут
Сокращение времени ожидания пациента в очереди у кабинета выдачи листов нетрудоспособности	60 минут	8 минут

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Центральная городская клиническая больница»				Стандартная операционная карта (СОК) регистратора при закрытии листов нетрудоспособности			СОК № 2У	
Поликлиника		Отделение	Служба	Кабинет		Алгоритм обслуживания пациента у стойки регистратора для предоставления информации о закрытии больничных листов		
Ул. Летняя 3б		-	-	Регистратура		Затрачиваемое время и расстояние		
№ шага	Рабочая пошаговая последовательность			Общ (сек)		Ходьба (м)		Примечания и ключевые указания
	1.	Занять свое рабочее место, включить компьютер, войти в программу МИС БАРС под своим логином и паролем.			-	-		
2.	Войти в программу электронной очереди.			-	-			
3.	С помощью программы Электронная очередь «Дамаск» нажать кнопку «следующий пациент», приглашая пациента к окну регистратуры.			2	-		☆	
4.	Поздороваться с пациентом.			3	-			
5.	Выяснить цель обращения пациента.			3	-			
6.	При обращении пациента закрыть лист нетрудоспособности:			12	-			
	6.1	Проверить информацию о пациенте в МИС БАРС, в случае нахождения пациента на листе нетрудоспособности семи или более дней направить его к дежурному врачу.		20	-			☆
	6.2	В случае нахождения пациента на листе нетрудоспособности менее семи дней уточнить у пациента способ закрытия листа нетрудоспособности: дистанционно или с посещением дежурного врача.		35	-			
	6.3	Для дистанционного закрытия листа нетрудоспособности:	При отказе от закрытия листа нетрудоспособности дистанционно:	-	-			
	6.3.1	Помочь пациенту заполнить форму для дистанционного закрытия листа нетрудоспособности, ответить на его вопросы.	Уточнить адрес фактического проживания пациента.	30	10	-		◇
	6.3.2	Ответить пациенту, что его заявка принята.	Направить пациента к дежурному врачу.	10	-		▽	Наличие документов при «остром» обращении не обязательно, но рекомендуется
6.3.3	Регистратор откладывает заявку в бокс для передачи её в 426 каб. для оформления листов нетрудоспособности.		-	-		◇	Для помощи пациентам в холле также присутствует администратор-консультант.	
7.	Пригласить следующего пациента.			2	-			
ИТОГО	Итого t при обращении для дистанционного закрытия листа нетрудоспособности.			117	0			
	Итого t при обращении для закрытия листа нетрудоспособности через посещение дежурного врача.			97	0			
СИЗ								
СИЗ Подписи			Условные обозначения	Стандартный запас	Безопасность	Контроль качества	Требуется навык	Критический пункт
	Медицинский халат	Медицинская обувь		●	☒	◇	☆	▽
Зам гл. вр. по амб-пол работе								
Остапчук И.П.		Старший регистратор		Составитель СОК			Исполнители	
Остапчук И.П.		Волковицкая О.А.						
Дата								





Благодарим за внимание!