

АНО ДПО "Образовательный Стандарт"
115230, г. Москва, Варшавское шоссе 42
ОКПО 70002526 | ОГРН 1217700645865 | ИНН/КПП 9726004971/772601001



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО «Образовательный стандарт»



М.В. Зинюкова
«09» января 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Бережливая поликлиника и сервис»

*в рамках системы непрерывного медицинского (фармацевтического) образования
(срок обучения - 36 академических часов)*

**Москва
2025**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Бережливая поликлиника и сервис»

Программа дополнительного профессионального образования «Бережливая поликлиника и сервис» разработана для специалистов со средним профессиональным образованием. Является нормативно-методическим документом, регламентирующим содержание и организационно-методические формы обучения в дополнительном профессиональном образовании специалистов при повышении квалификации в системе непрерывного медицинского (фармацевтического) образования.

Актуальность программы обусловлена необходимостью реорганизации и улучшения деятельности медицинских организаций, особенно при оказании населению амбулаторно-поликлинической помощи, с внедрением современных принципов управления.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Бережливая поликлиника и сервис» является нормативно-методическим документом, регламентирующим содержание и организационно-методические формы обучения в дополнительном профессиональном образовании медицинских работников со средним профессиональным образованием.

Содержание программы построено в соответствии с модульным принципом. Каждый раздел модуля подразделяется на темы, каждая тема – на элементы.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Бережливая поликлиника и сервис» рассчитана на 36 академических часов, разработана с учетом нормативно-правовых актов и охватывает массив знаний, необходимых в профессиональной деятельности среднего медицинского персонала.

Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Нормативную правовую основу разработки дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (далее - программа) составляют:

- Федеральный закон № 273-ФЗ от 29.12.2012 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ № 499 от 01.07.2013 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Минздравсоцразвития России № 541н от 23.07.2010 «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих» (Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»);
- Приказ Министерства здравоохранения РФ № 83н от 10.02.2016 «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием»;
- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 03.08.2012 № 66н «Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях»;
- Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации (утв. Минздравом РФ 30.07.2019);
- Постановление Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;
- Профессиональный стандарт 02.080 Акушерка (Акушер) (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.01.2021 №6н);
- ФГОС СПО 31.02.02 Акушерское дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. N 969);

- ФГОС СПО 31.08.02 Анестезиология-реаниматология (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 24 октября 2014 г. № 34440);
- Профессиональный стандарт 02.067 Медицинская сестра – анестезист (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 №471н);
- Профессиональный стандарт 02.071 Специалист в области лабораторной диагностики со средним медицинским образованием (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 №473н);
- ФГОС СПО 31.02.03 Лабораторная диагностика (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. N 970);
- Профессиональный стандарт 02.083 Специалист в области медико-профилактического дела со средним медицинским образованием (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2021 № 348н);
- ФГОС СПО 32.02.01 Медико-профилактическое дело (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 18 июля 2022 г. № 570);
- Профессиональный стандарт 02.071 Специалист в области лабораторной диагностики со средним медицинским образованием (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 №473н);
- Профессиональный стандарт 02.068 Фельдшер (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.06.2020 №470н);
- ФГОС СПО 31.02.01 Лечебное дело (утв. приказом Министерства просвещения РФ от 04 июля 2022 г. N 526);
- Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ ""Об утверждении профессионального стандарта "Инструктор по лечебной физкультуре" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022);
- ФГОС СПО 49.02.01 49.02.01 Физическая культура (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. N 976);
- Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Медицинский статистик" (подготовлен Минтрудом России 29.11.2022);
- Профессиональный стандарт 02.069 Специалист по организации сестринского дела (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 №479н);
- Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Инструктор по лечебной физкультуре" (подготовлен Минтрудом России 15.12.2022);
- Профессиональный стандарт 02.042 Специалист по медицинскому массажу (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26.11.2018 №744н);
- ФГОС СПО 34.02.02 Медицинский массаж (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12 мая 2014 г. N 503);
- ФГОС СПО 31.02.04 Медицинская оптика (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. N 971);
- Профессиональный стандарт 02.087 Специалист в области медицинской оптики и оптометрии (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2021 №341н);
- Профессиональный стандарт 02.066 Медицинская сестра по реабилитации (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 476н);
- Профессиональный стандарт 02.070 Рентгенолаборант (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 октября 2020 г. № 60271);
- Профессиональный стандарт 02.065 Медицинская сестра (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 №475н);
- ФГОС СПО 34.02.01 Сестринское дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12 мая 2014 г. N 502);

- Профессиональный стандарт 02.077 Фельдшер скорой медицинской помощи (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.01.2021 №3н);
- ФГОС СПО по специальности 31.02.07 «Стоматологическое дело». Утверждён приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 25 сентября 2024 года №678;
- ФГОС СПО по специальности 31.02.05 «Стоматология ортопедическая». Утверждён приказом Минпросвещения России от 6 июля 2022 года №531;
- ФГОС СПО по специальности 31.02.06 «Стоматология профилактическая». Утверждён приказом Министерства просвещения РФ от 6 июля 2022 года №530.

Цель заключается в совершенствовании знаний и умений в рамках имеющейся квалификации.

Категория обучающихся:

Курс предназначен для специалистов со средним профессиональным медицинским образованием.

Требования к уровню и профилю предшествующего профессионального образования обучающихся: среднее профессиональное образование по одной из специальностей: «Акушерское дело», «Лечебное дело», «Стоматология», «Сестринское дело», «Медико-профилактическое дело», «Лабораторная диагностика», «Медицинский массаж», «Медицинская оптика», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология профилактическая».

Категории обучающихся:

- основная специальность: «Лечебное дело»,
- дополнительная специальность: «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Бактериология», «Гигиеническое воспитание», «Гигиена и санитария», «Гистология», «Дезинфекционное дело», «Диетология», «Лабораторное дело», «Лабораторная диагностика», «Лечебная физкультура», «Медицинский массаж», «Медицинская оптика», «Медицинская статистика», «Наркология», «Общая практика», «Операционное дело», «Организация сестринского дела», «Реабилитационное сестринское дело», «Рентгенология», «Сестринское дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Сестринское дело в косметологии», «Скорая и неотложная помощь», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология профилактическая», «Физиотерапия», «Функциональная диагностика», «Эпидемиология (паразитология)».

Срок освоения: 36 академических часов.

Режим занятий: не более 8 академических часов в день.

Оценка качества: итоговая аттестации в форме тестирования на портале дистанционного обучения.

Выдаваемый документ: по окончании курса обучающийся получает удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы слушатель получит:

Знания:

- основные принципы и инструменты бережливого производства;
- основные управленческие процессы и технологии по внедрению проекта «Бережливая поликлиника» в медицинской организации.

Умения:

- составить дорожную карту;
- составить тактический план реализации проекта с недельной детализацией;
- организовать сбор проблем и предложений от пациентов (клиентов), медперсонала;
- при помощи инструментов бережливого производства и диаграммы Парето определить наиболее проблемные процессы;
- провести картирование текущего состояния проблемных процессов;
- провести анализ текущего состояния используя инструменты бережливого производства;
- составить карту потока будущего состояния;

- составить карту потока целевого состояния;
- составить план работ по достижению целевого состояния;
- организовать работу по составлению недельных планов с ежедневной детализацией;
- организовать системную работу по мониторингу выполнения намеченных планов.

Навыки:

- составления дорожной карты;
- методами составления тактического плана реализации проекта «Бережливая поликлиника».

Компетенции специалистов, подлежащие совершенствованию в результате освоения Программы:

общие компетенции (далее – ОК):

- ОК-2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их выполнение и качество.
- ОК-3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК-12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности;

профессиональные компетенции (далее – ПК):

- ПК-4.2. Организовывать рациональную работу исполнителей;
- ПК-4.3. Определять и планировать потребность в материально-технических ресурсах и осуществлять контроль за их рациональным использованием.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации по теме «Бережливая поликлиника и сервис» реализуется с использованием дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) и электронного обучения (далее – ЭО).

Содержание ДОТ определяется организацией с учетом утвержденных дополнительных профессиональных программ.

Сроки и материалы ДОТ определяются организацией самостоятельно, исходя из целей обучения. Продолжительность обучения составляет 36 академических часов.

ДОТ носит индивидуальный характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

- самостоятельную работу с учебными изданиями;
- приобретение профессиональных и организаторских навыков;
- непосредственное участие в планировании работы организации;
- работу с технической, нормативной и другой документацией.

Условия реализации программы с применением ДОТ и ЭО:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

- модули в соответствии с учебным планом, состоящих из лекций, а также итоговый тест;
- фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения образовательной программы (итоговое тестирование);
- итоговая аттестация по курсу проходит в форме тестирования;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение

работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

- вход на площадку с помощью уникальной связки логин-пароль.

Для организации самостоятельной работы слушателей в АНО ДПО «Образовательный стандарт» используется система дистанционного обучения (СДО), прямая ссылка на ресурс - <https://moodledpo.sistele.com/login/index.php>.

Кадровое обеспечение образовательного процесса:

Программа реализуется педагогическими работниками АНО ДПО «Образовательный стандарт».

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Бережливая поликлиника и сервис»

Категория обучающихся – среднее профессиональное образование по одной из специальностей: «Акушерское дело», «Лечебное дело», «Стоматология», «Сестринское дело», «Медико-профилактическое дело», «Лабораторная диагностика», «Медицинский массаж», «Медицинская оптика», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология профилактическая».

Форма обучения – заочная с применением дистанционных образовательных технологий и/или электронного обучения.

Срок освоения: 36 академических часов.

№	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			Лекции	СРС	
1	Бережливое производство	8	6	2	
2	Методы бережливого производства в производственно-технологических системах	8	6	2	
3	Внедрение модели бережливой поликлиники	8	6	2	
4	Применение методов бережливого производства в медицинских организациях	10	8	2	
	Итоговая аттестация	2	-	2	Итоговое тестирование
	ИТОГО	36	26	10	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Бережливая поликлиника и сервис»

Модуль 1. Бережливое производство

Основные понятия и принципы бережливого производства. Цели и методы бережливого производства. Стратегия Кайдзен. Инструменты бережливого производства. Разработка потока создания ценности. Карта потока создания ценности. Диаграмма «спагетти». Производство в ячейках. Система «Точно вовремя». Системы управления материальными потоками. Характеристика системы «Точно вовремя». Система 5S и визуальное управление. Система всеобщего производительного обслуживания оборудования. Направления развертывания системы ТРМ. Проведение отдельных улучшений для повышения производительности оборудования. Создание системы самостоятельного обслуживания оборудования операторами. Система планового технического обслуживания оборудования. Система управления разработкой

и внедрением нового оборудования и нового продукта. Система обеспечения безопасности при техническом обслуживании оборудования. Этапы развертывания и организационная структура системы ТРМ. Система быстрой переналадки. Система «Канбан». Стандартизированная работа.

Модуль 2. Методы бережливого производства в производственно-технологических системах

Стратегии управления процессами в рамках других моделей повышения эффективности. Создание базовых условий для реализации модели бережливого производства. Виды моделей бережливого производства. Виды моделей бережливого производства. Система «Точно-вовремя -JIT». Система общего производительного обслуживания оборудования ТРМ. Основные проблемы внедрения моделей бережливого производства. Проектирование работ по внедрению систем бережливого производства. Методы снижения степени риска. Бережливая внутрипроизводственная логистика.

Модуль 3. Внедрение модели бережливой поликлиники

Как внедрить бережливые технологии. Как организовать маршрутизацию пациентов в поликлинике. Как усовершенствовать работу регистратуры. Как внедрить колл-центр. Как внедрить электронный документооборот. Как обеспечить доступность медпомощи в поликлинике. Как создать доступную среду для инвалидов. Как устранить дефицит кадров в поликлиническом звене. Как рассчитать врачебную нагрузку.

Модуль 4. Применение методов бережливого производства в медицинских организациях

Составления тактического плана реализации проекта на примере типовой поликлиники. Порядок организации сбора проблем и предложений от пациентов (клиентов), медперсонала и проведения фотофиксации. Анализ потерь при реализации процессов. Диаграмма Парето. Методика картирования потока создания ценности. Показатели ЛИН. Основные потери производства. Потери производства. Методики анализа потерь. Инструменты для устранения потерь: правило 5S. Алгоритм доклада по реализации проекта «Бережливая поликлиника».

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

График обучения Форма обучения	Ак. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)	Трудоемкость (ак. часы)
Заочно с применением ДОТ и ЭО	6	6	1 неделя	36

ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация обучающихся – установление соответствия усвоенного содержания образования планируемым результатам обучения по ДПП и представляет собой форму оценки степени и уровня освоения программы, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по теме «Бережливая поликлиника и сервис» проводится в форме тестирования.

Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения учебных модулей в объеме, предусмотренном учебным планом дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме «Бережливая поликлиника и сервис».

Обучающиеся, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации по теме «Бережливая поликлиника и сервис» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Выберите один правильный ответ

1. Чем система бережливого производства отличается от программы улучшения?
 - А) Бережливое производство — это программа улучшения деятельности предприятия.
 - Б) Бережливое производство – это программа радикальной перестройки всей системы управления.
 - В) Бережливое производство — это способ компоновки различных типов оборудования.
2. Что такое «Стандартные Операционные Карты»?
 - А) Это документы, содержащие экономическую информацию о деятельности предприятия.
 - Б) Это документы, описывающие шаги (элементы) в процедуре, которым необходимо следовать.
 - В) Это документы, описывающие шаги анализа хозяйственной деятельности.
3. Дайте определение понятию «ценность».
 - А) Ценность - совокупность свойств продукта, имеющих стоимость.
 - Б) Ценность - совокупность свойств продукта, которые указаны в прайс-листе компании.
 - В) Ценность - совокупность свойств продукта или услуги, за которые потребитель готов заплатить поставщику.
4. Как называется деятельность, при которой потребляются ресурсы, но не создает ценности для потребителя?
 - А) Муру.
 - Б) Муда.
 - В) Мура.
5. Что такое визуальный контроль?
 - А) Визуальный контроль - оценка качества изготовления продукции методом осмотра или тактильным способом.
 - Б) Визуальный контроль - оценка способа изготовления продукции.
 - В) Визуальный контроль - оценка времени изготовления продукции методом осмотра.
6. Как можно определить время такта?
 - А) Это интервал времени, через который потребитель требует заказанную продукцию от поставщика.
 - Б) Это интервал времени, через который производитель может выпускать продукцию.
 - В) Это интервал времени, через который потребитель требует замены продукции.
7. Определите систему «Точно вовремя (just-in-time, JIT)».

- А) Это система, при которой изделия производятся и доставляются в нужное место точно в нужное время и в нужном количестве.
- Б) Это система, при которой изделия производятся и доставляются в соответствии со временем работы поставщика.
- В) Это система, при которой изделия доставляются в нужное место.

8. Как называется в системе бережливого производства «защита от ошибок»?

- А) Пока-ёкэ.
- Б) Кайзен.
- В) Обея.

9. Определите понятие «Кайдзен».

- А) Непрерывное совершенствование деятельности персонала по повышению квалификации
- Б) Непрерывное совершенствование деятельности с вовлечением всего персонала в постоянную работу по сокращению потерь
- В) Непрерывное совершенствование производственной деятельности.

Критерии оценки ответов обучающегося при 100-балльной системе

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Практические (и/или лабораторные) работы выполнены в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	5
Практические (и/или лабораторные) работы выполнены в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	4
Практические (и/или лабораторные) работы выполнены, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	70-79	3
Практические (и/или лабораторные) работы выполнены частично, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимальному. При дополнительной самостоятельной работе над материалом курса, при консультировании преподавателя, возможно повышение качества выполнения учебных заданий	69 и менее	2

Критерии оценки обучающегося при недифференцированном зачете

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Основные практические (и/или лабораторные) работы выполнены, теоретическое содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено	70-100	Зачет
Практические (и/или лабораторные) работы выполнены частично, теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы в рамках учебных заданий не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному	менее 70	Незачет