

ВЕТЕРИНАРНЫЕ БЕРЕЖЛИВЫЕ ПРАКТИКИ

«Исполняя долг служебный - сохраняем
жизнь людей!»



Министерство сельского хозяйства и продовольствия
Белгородской области

Ветеринарные бережливые практики

г. Белгород 2023

Материал подготовлен Министерством сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области:

М. В. Куприенко, консультант отдела социального развития села и инженерной инфраструктуры департамента устойчивого развития сельских территорий министерства сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области

М. С. Емельянова, консультант отдела мониторинга реализации национальных проектов и координации проектной деятельности департамента проектной деятельности министерства цифрового развития Белгородской области

Редакционная группа:

В. М. Кузубов, начальник отдела прогрессивных технологий в АПК
ОГАУ «ИКЦ АПК»

Р. Ф. Полякс, заместитель начальника отдела прогрессивных технологий
в АПК ОГАУ «ИКЦ АПК»

Печать:

С. В. Сердюк, ведущий специалист по информационным технологиям
ОГАУ «ИКЦ АПК»

Содержание:

Введение	4
Проект «Оптимизация процесса приема пациента в ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу»	6
Проект «Оптимизация процесса импортозамещения в условиях санкций в ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу».....	8
Проект «Оптимизация процесса деятельности пункта ветеринарного контроля на автодороге «Короча-Губкин-Горшечное»	12
Проект «Оптимизация процесса хранения и расстановки ветпрепаратов в ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу»	13
Проект «Оптимизация процесса проведения операции и сопровождения пациента в послеоперационном периоде в ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу»	17
Проект: «Оптимизация процесса карантинирования животных, подозреваемых в особо опасных болезнях».....	20
Внедрение клиентоцентричности	21
Обратная связь	23

Введение

Хороший руководитель получает то, что он реально контролировал, а не то, чего он просто ждал от своих служащих.

Джеффри Фокс, консультант стратегического маркетинга

Старооскольская ветстанция - в числе лидеров бережливого управления в своей сфере. Охота на «ежей» здесь не имеет ограничений. Некоторые узкие места удалось устранить легко и быстро - организационными решениями на уровне учреждения. Другие требуют участия на уровне областного управления.



Провести картирование процесса, убрать из него лишнее, отловить «ежей» - самые проблемные точки процессов. У ветстанций одна из задач - сделать получение услуги максимально комфортным для гражданина. У каждой ветстанции уже есть свои бережливые проекты в разработке. Лучшие подлежат тиражированию.

При оптимизации производственных процессов в ветеринарных учреждениях сотрудники эффективно применяют универсальные инструменты бережливого производства, которые применимы в любой сфере деятельности. Благодаря этому уже формируются Ветстандарты, способствующие повышению производительности труда и избавлению от лишних потерь.

Бережливое управление, которое сейчас осваивают ветстанции, - это бесконечный путь самоорганизации и самосовершенствования. Но, даже убрав всех «ежей» с дороги, расслабляться нельзя. Со временем на ней могут появиться новые. Потери времени и ресурсов боятся только бережливых.

Введение

Благодаря совместной деятельности, в текущем году, специалистов Центра компетенций АПК, ветеринарных станций региона и министерства сельского хозяйства и продовольствия Белгородской области был реализован ряд успешных бережливых проектов. Командная работа позволила достичь ключевых показателей модели «Эффективный регион».

А именно:

□ Организация и проведение обучающих семинаров по основам бережливого управления для сотрудников ветстанций.

□ Проведение обучения сотрудников ветстанций на Фабрике процессов «Сбор урожая».

□ Проведение комплексного картирования процессов с последующим оформлением стенда бережливого проекта (уголок решенных проблем, диаграмма Ганта и пр.) на площадках ветеринарных станций.

□ Стандартизация выбранных процессов успешно реализованных бережливых проектов ветеринарных станций.



Проект: «Оптимизация процесса приема пациента»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

БЫЛО



МАКСИМАЛЬНОЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ - 50 МИН.

Увеличена пропускная способность клиники на 30 %

Ежемесячное увеличение на 400-500 приемов по сравнению с аналогичным периодом

Внедрили новую программу управления клиникой «Ветменеджер»:

- Предварительная запись на прием
- Двусторонняя связь «клиника-пациент» (sms-оповещение о записи на прием, сроке вакцинации, приглашение на акции (льготная стерилизация, исследования, вакцинация)
- Электронное табло (Ф.И.О. владельца, кличка пациента, статус очереди)
- Амбулаторная карта пациента (история болезни)
- Лист назначения лечения

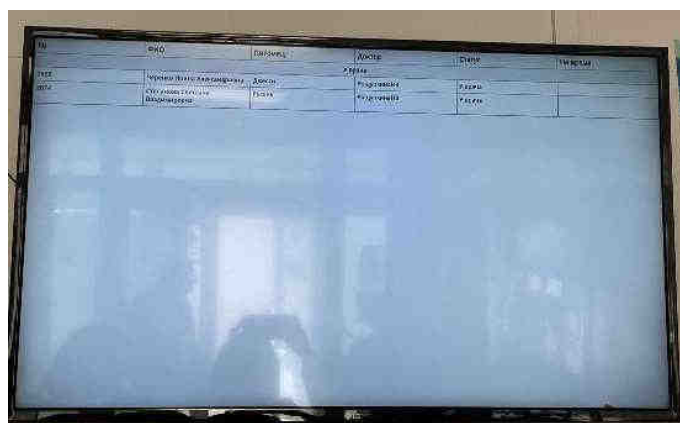
СТАЛО



МАКСИМАЛЬНОЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ - 15 МИН.



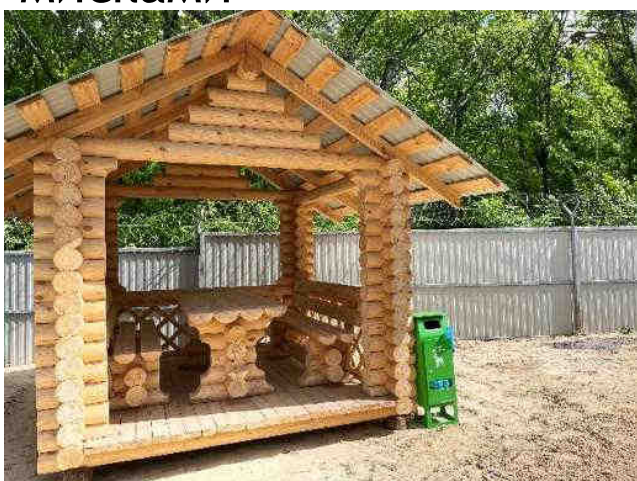
Такое табло с электронной очередью поможет посетителям клиники понять загруженность и минимизировать стресс от ожидания



Проект: «Оптимизация процесса приема пациента»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Организовано место для выгула животных, оборудованное пакетами для уборки за животными, питьевой водой и одноразовыми мисками



Визуальная навигация в ветеринарной лечебнице



Установлен терминал для оплаты



Проект: «Оптимизация процесса импортозамещения в условиях санкций»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

БЫЛО

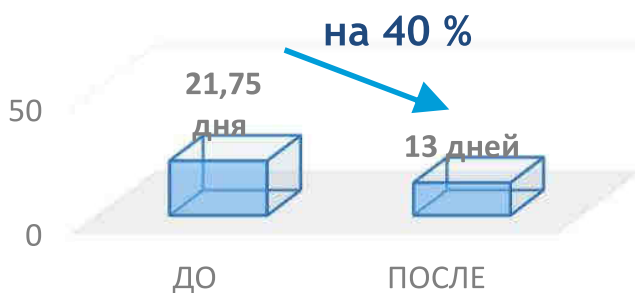
- ❑ Сбор потребностей в ручном режиме
- ❑ К информации в интернете нет доверия
- ❑ Необходимость выяснять репутацию источника
- ❑ Не все готовы давать коммерческие предложения
- ❑ Повышение удовлетворенности участников процесса с 45 до 95 %
- ❑ Экономия затрат на обслуживание оборудования 200 тыс. руб. в год

СТАЛО

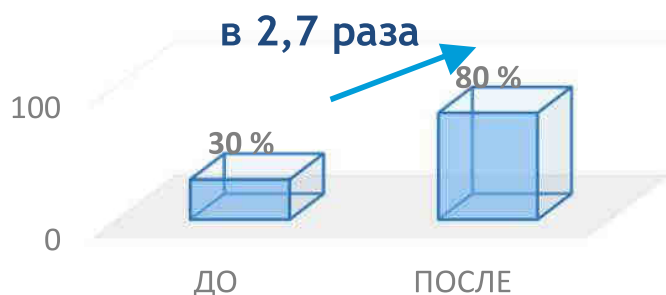
- ❑ Разработана форма сбора предложений средствами MS Excel
- ❑ Сформирован реестр потенциально необходимого оборудования
- ❑ Сформирован реестр надежных поставщиков
- ❑ Посещение специализированных выставок



СОКРАЩЕНО ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА



ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ АНАЛОГАМИ РОССИЙСКОГО ПРОИЗВОДСТВА



Проект: «Оптимизация процесса импортозамещения в условиях санкций»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Новая спецтехника на страже эпизоотического благополучия Старооскольского городского округа

Одним из важных направлений в профилактике заноса и распространения инфекционных заболеваний животных, в том числе особо опасных, является дезинфекция. Работы по дезинфекции осуществляются по средствам специализированного автомобиля, оснащенного дезинфекционной установкой.

Таким автомобилем на базе ГАЗон NEXT пополнился автопарк ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу». Он предназначен для дезинфекции помещений растворами, суспензиями и взвесьями дезинфицирующих средств, санитарной их промывки, санитарной обработки сельскохозяйственных животных, для дезинфекции и дезинсекции предприятий по переработке сырья животного происхождения, территорий рынков, животноводческих помещений, скотоперегонных пунктов и площадок, мясокомбинатов, птицефабрик, мест погрузки и выгрузки животных, дорог и автомашин после перевозки животных, складов, зернохранилищ.



Проект: «Оптимизация процесса импортозамещения в условиях санкций»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Мобильная газотурбинная дезинфекционная установка «Аист-2» с авиационным двигателем М707 появилась в арсенале государственной ветеринарной службы.

Такой техникой оснащен мобильный противоэпизоотический отряд, в задачи которого входят оперативные мероприятия по ликвидации очагов особо опасных инфекционных заболеваний животных в нашем регионе, а также работа по предотвращению возникновения инфекционных болезней.

Сотрудники ветстанции уже завершили подготовку в авиационном учебном центре НПО «Авиаисток» в Москве и аттестованы по специальности «машинист-оператор дезинфекционной установки».



По техническим характеристикам она превосходит другую спецтехнику. Машине под силу за 5-10 мин. обработать помещение объемом до 15 тыс. куб. м. Необходимость такой техники обусловлена развитием животноводческих комплексов на территории региона, а также наличием угрозы возникновения АЧС в промышленном свиноводстве и гриппа птиц в промышленном птицеводстве.

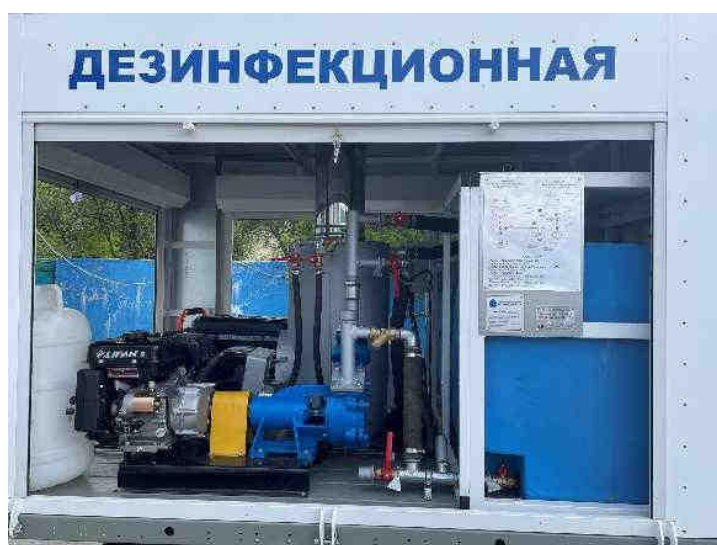


Проект: «Оптимизация процесса импортозамещения в условиях санкций»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Дезинфекционная установка ВДУ-А2 на базе автомобиля ГАЗ-330273 повышенной проходимости

- Установлена возможность дополнительного распыления дезинфицирующего средства для горизонтальных поверхностей, что значительно сокращает время оказания услуги.

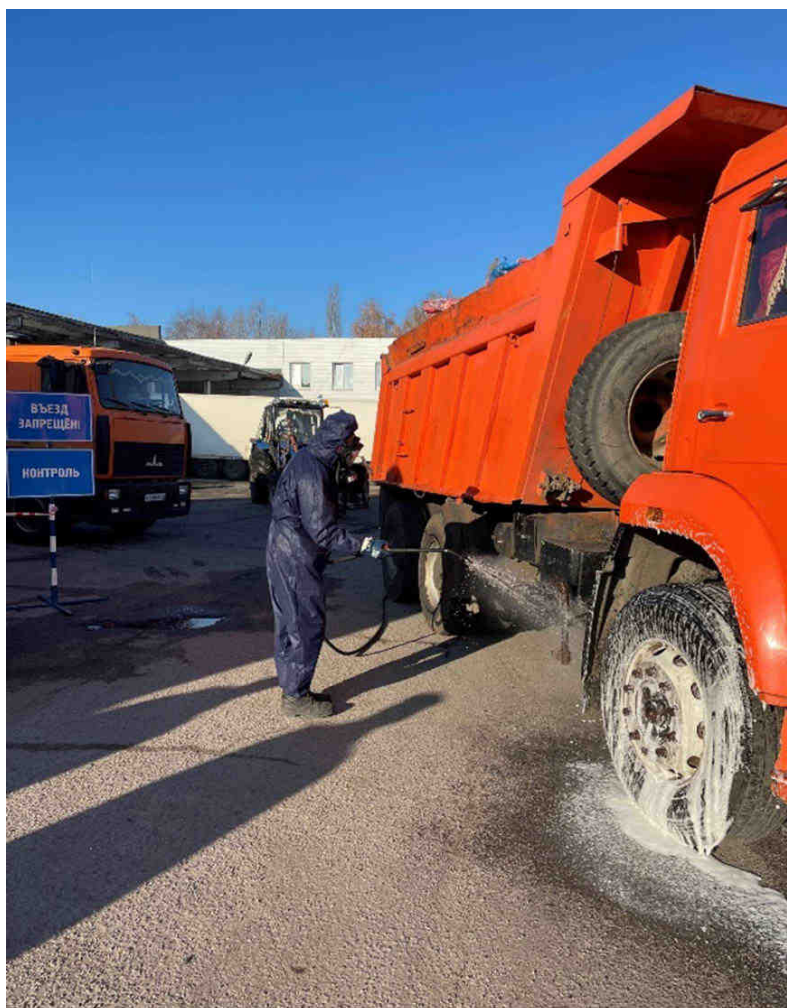


- Установлена на шасси автомобиля повышенной проходимости, позволяет работать при любых погодных условиях.
- Дизельная установка обеспечивает подогрев дезинфицирующего раствора, что повышает эффективность проводимой дезинфекции.



Проект: «Оптимизация процесса деятельности пункта ветеринарного контроля на автодороге «Короча-Губкин-Горшечное»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

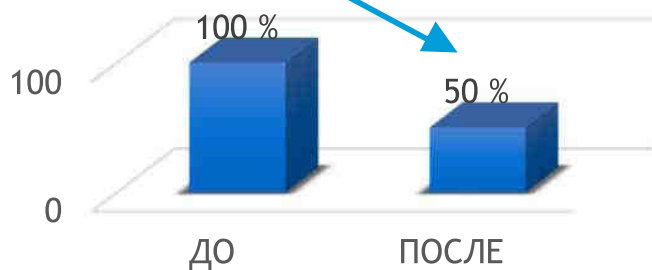


- ❑ Увеличение пропускной способности пункта ветеринарного контроля в 1,5 раза
- ❑ Увеличение сотрудников в смене до 2 человек
- ❑ Установка терминала для оплаты



СОКРАЩЕНО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ НА ПОСТУ

в 2 раза



СОКРАЩЕНО ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА

на 41%



Проект: «Оптимизация процесса хранения и расстановки ветпрепаратов»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

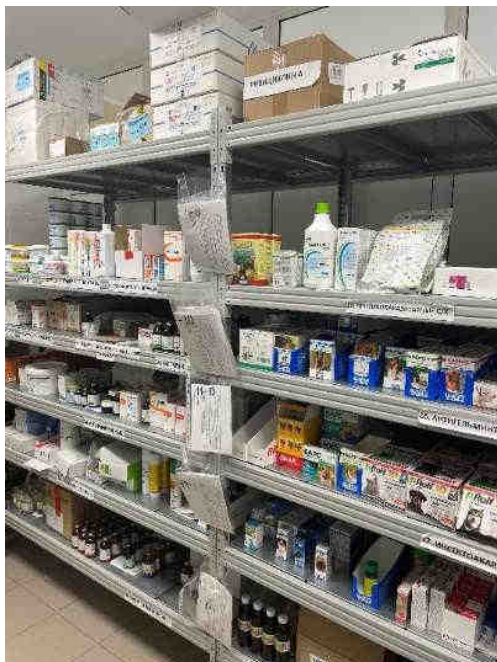
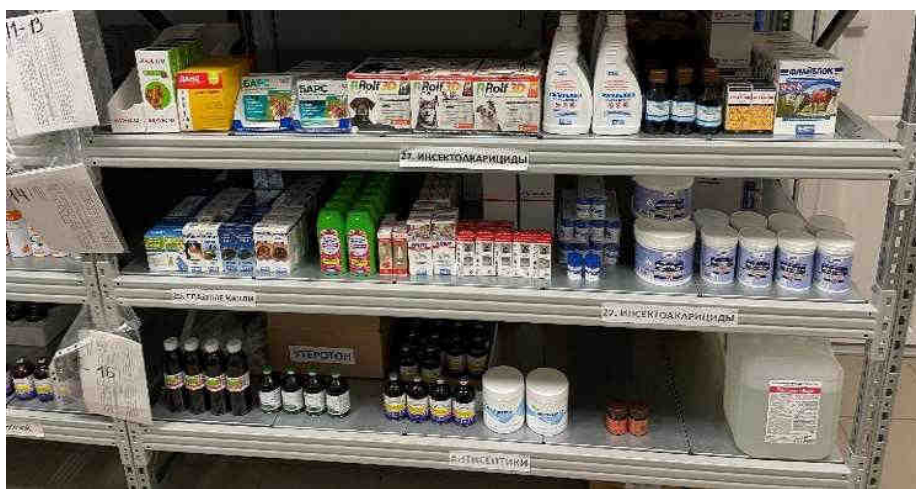
БЫЛО

Неудобная система хранения ветпрепаратов



СТАЛО

Организовано место для хранения ветпрепаратов



Проект: «Оптимизация процесса хранения и расстановки ветпрепаратов»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Ветеринарная аптека ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу» может предложить своим клиентам разнообразный ассортимент препаратов для лечения и профилактики заболеваний, как домашних, так и сельскохозяйственных животных.

В наличии имеются сумки-переноски по просьбам наших клиентов, так как часто после различных манипуляций с их любимыми питомцами в ветеринарной клинике им нужна спокойная и безопасная транспортировка. Не рекомендуется перевозить животных на руках. В реализации также имеются различные аксессуары для животных, такие как: ошейники, намордники и поводки.

Мы всегда прислушиваемся к нашим клиентам и стараемся учитывать их пожелания!



Наша ветеринарная аптека имеет лицензию и располагается на территории ветеринарной клиники, что во многом удобно для владельцев животных: в одном месте он получает рецепт от врача-ветеринара и тут же может приобрести по этому рецепту все необходимые медикаменты по наличному и безналичному расчету.

Проект: «Оптимизация процесса хранения и расстановки ветпрепаратов»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Термосумка

- ❑ Сумка-холодильник с электронным термоиндикатором предназначена для надёжной транспортировки биоматериалов, вакцин и инъекций, сывороток на дальние расстояния
- ❑ Время сохранения температуры в диапазоне от 0°C до +8°C - не менее 8 часов при температуре окружающей среды от -10°C до +40°C
- ❑ Сумка имеет специальные карманы для размещения охлаждающих элементов и документации
- ❑ обеспечена индикация возникновения нарушения температурного режима, продолжительности нарушения и индикация экстремальных значений температуры, с момента запуска цикла транспортирования



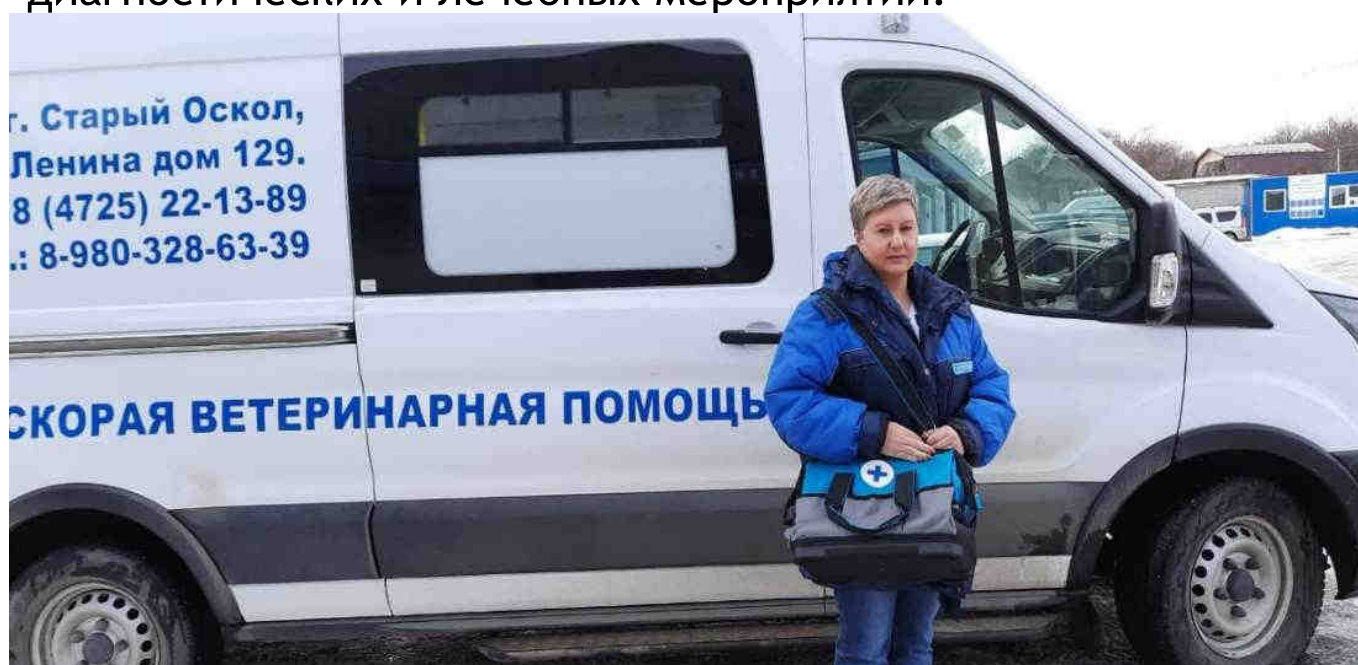
НЕДОПУЩЕНИЕ ИСТЕЧЕНИЯ СРОКА ГОДНОСТИ ПРЕПАРАТОВ



Проект: «Оптимизация процесса хранения и расстановки ветпрепаратов»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

В порядке оснащения специалистов Старооскольской ветстанции приобретены сумки-укладки для ветеринарного врача нового образца, предназначенные для компактного размещения, хранения и транспортирования ветеринарных препаратов, инструментов, приборов и расходных материалов для оказания первой помощи, профилактических, диагностических и лечебных мероприятий.



Данные изделия изготавливаются из прочной синтетической ткани, устойчивой к влаге, выцветанию, механическим нагрузкам.

Укладка является набором профессиональной направленности, который используется на выезде или для быстрого переноса всего необходимого при оперативной помощи ветеринарными специалистами.



Проект: «Оптимизация процесса проведения операции и сопровождения пациента в послеоперационном периоде»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

БЫЛО

- ❑ Длительное время ожидания операции
- ❑ Необходимо проводить операцию в определённом положении тела животного (около 30-40% пациентов ветеринарной клиники составляют собаки и кошки с брахицефалическим строением черепа. Ввиду данной «аномалии» развиваются патологии дыхательной системы (брахицефалический синдром)

Использование монитора пациента во время операции



СТАЛО

- ❑ Сокращена длительность операции на 30%
- ❑ Увеличена пропускная способность приема пациентов и сокращено время ожидания операции
- ❑ Использование монитора пациента во время операции



Проект: «Оптимизация процесса проведения операции и сопровождения пациента в послеоперационном периоде»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Установлен БИК (бокс для кислородной терапии с подогревом и датчиками температуры, уровня кислорода и влажности, с одновременным размещением 3 животных в послеоперационном периоде.



Приобрели новое оборудование для проведения эндоскопии (гибкая эндоскопия), позволяющее врачу произвести осмотр внутренних полостных или трубчатых органов, не прибегая к операции. Для работы с данным оборудованием двое сотрудников лечебницы прошли обучение и теперь являются сертифицированными специалистами.

В планах приобретение жесткой эндоскопии для обеспечения эффективного лечения с минимальным вмешательством и риском для животного.

Проект: «Оптимизация процесса проведения операции и сопровождения пациента в послеоперационном периоде»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Экстренная помощь тигрице

В июле прошлого года специалистами Старооскольской городской участковой ветеринарной лечебницы была оказана экстренная помощь (операция кесарево сечение) тигрице Десте (возраст 4 года), которая гастролировала с цирком по Белгородской области. Так как роды продолжались уже вторые сутки и тигрица была беспокойной, наркоз животному был введен по средствам применения дистанционного инъектора CATS.

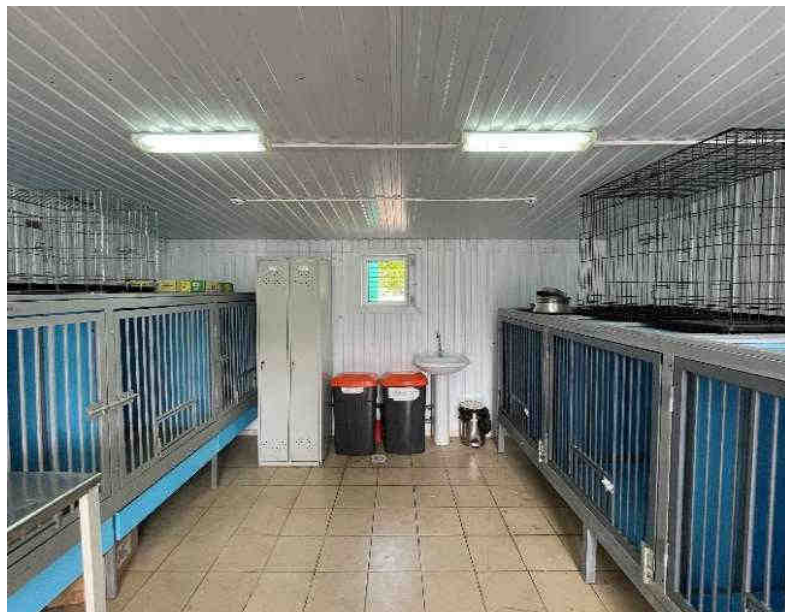


По окончании операции, были проведены все реанимационные мероприятия в полной мере. Специалисты государственной ветеринарной службы Старооскольского городского округа продолжили следить за состоянием здоровья животных после проведенной операции.

Проект: «Оптимизация процесса карантинирования животных, подозреваемых в особо опасных болезнях»

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

- Индивидуальные клетки, миски
- 6 больших клеток для собак, 3 клетки для кошек
- 8 стационарных и 5 переносных (универсальных) клеток
- Запас корма
- Автоматическая автономная вентиляционная система
- Автономная канализация
- Обогреватель для зимнего периода
- Контейнеры для всех видов отходов по классам
- Морозильный ларь для биоотходов
- Антикоррозийное покрытие поверхностей для дезинфекции



Внедрение клиентоцентричности

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Руководитель ветстанции Сорокин Валерий Борисович используя инструмент клиентоцентричности «Тайный покупатель», провел контроль качества работы ветеринарной клиники



Тайный покупатель – инструмент, который помогает увидеть процессы взаимодействия с организацией глазами клиента.

15 апреля 2023 года Сорокин В.Б. заметил труп собаки. После чего попросил женщину под видом «потенциального клиента», позвонить в ОГАУ «Ветстанция по Старооскольскому городскому округу» и сообщить сотрудникам станции о том, что она нашла труп животного (территория, подведомственная Старооскольской ветстанции).

После чего ей предстояло пройти все этапы коммуникации.

Данный метод не ограничился телефонным звонком.

Для работы нашего агента был составлен маршрут, по которому следовало оценить работу сотрудников ветеринарной станции.

Сотрудники ветстанции заверили женщину, что примут меры.

Она решила поинтересоваться, не несет ли труп животного опасности.

Все действия сотрудников полностью соответствовали Ветеринарно-санитарным правилам сбора, утилизации и уничтожения биологических отходов и получили высокую оценку руководителя.

Внедрение клиентоцентричности

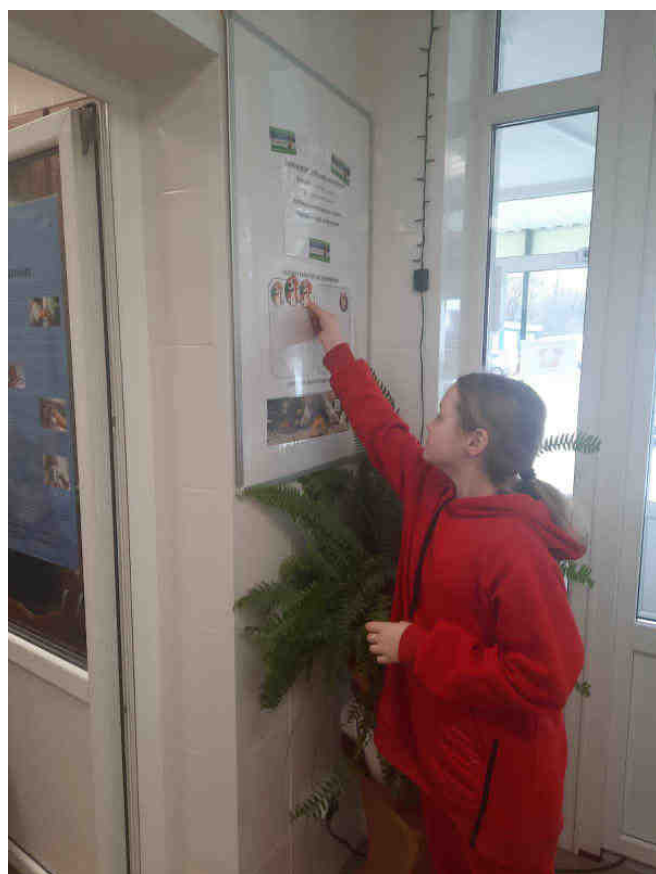
ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Самая достоверная оценка - в точке и в момент получения услуги (опросы, СМС голосования, обзвоны и т.д. - не дадут такого результата), поэтому была разработана удобная система оценки качества обслуживания в ветклинике, которую можно разместить в зоне ожидания, с помощью которой посетители могут оценить уровень комфорта или обслуживания путём приклеивания "картинки лояльности".



Такая система полезна всем: посетителям, сотрудникам и руководителям. Посетители понимают, что ветеринарные станции заботятся о них, заинтересованы в обратной связи. Сотрудник видит, что каждый клиент может повлиять на его рейтинг, и относится внимательно к посетителю.

А руководитель получает объективное свидетельство от жителей о качестве обслуживания сотрудниками ветклиники.



Обратная связь

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Ирина О.

«Я думаю у каждого, кто когда-либо возил туда питомцев, будет своя история, у меня их тоже наберётся достаточно, и все они о высоком профессионализме ветеринаров»

Антон Л.

«Просто молодцы! Им бы пространства побольше, а так просто - молодцы, видно, когда люди любят свою работу»

Ирина С.

«Хожу со своими Моськами только сюда. Всем довольна»

Светлана М.

«Лечение всегда было назначено правильное, мои "хвостики" быстро шли на поправку. В клинике всегда чисто, хорошие администраторы. Единственный минус, часто бывает большая очередь»

Полина М.

«Особую благодарность хочу выразить врачу Лакомовой Е.С., которая очень внимательно отнеслась к моему коту и его проблеме, выбрала правильное лечение»

Александр П.
«Врачи профи. Быстро поставили на лапы»

Анастасия П.

«Отличная клиника с квалифицированным персоналом, хорошее отношение к посетителям и питомцам. График работы очень удобный, во все дни недели можно обратиться за помощью, и в выходные тоже»

Евгений К.

«Кастрация кота прошла быстро и успешно, спустя часов 10 отошел от наркоза и прыгает как сайгак»

Обратная связь

ОГАУ «ВЕТСТАНЦИЯ ПО СТАРООСКОЛЬСКОМУ ГОРОДСКОМУ ОКРУГУ»

Евгения П.

«Заболел котик, привезли. Врач осмотрела, назначила лечение, успокоила. Котик теперь здоров и весел. Что еще нужно хозяйке))) С животными обращаются очень дружелюбно»

Владимир К.

«Очень хорошо приняли нашего котика, который не ел три дня, после посещения и нескольких уколов наш питомец чуть меня не съел (шутка), спасибо большое»

Юлия С.

«Отношение и сервис лучше, чем в человеческой больнице!»

Ирина У.

«Профессионалы своего дела. Спасли лапку моей собаке. Был очень сложный перелом, операция длилась 2 часа. Надежда была только на профессионализм хирурга. Спасли!»

Елена М.

«Все понравилось, начиная от входа, где стоит аппарат для автоматического одевания бахил, до персонала. И конечно же врач, который взялся за "ювелирную" работу с моим попугаем»

Олеся Ч.

«За столько лет выбрали своего лечащего врача и мои "хвостики" ходят только к нему, за 15 лет нет никаких нареканий»

Елена Л.

«Шиленко Наталья Владимировна - лучший доктор Айболит!!! Спасибо ей за наших меньших друзей»

Людмила Щ.

«Не могу утверждать про всех докторов, но МАМАСЕВ А.А. ЭТО ДОКТОР!!!!!! Каждому питомцу подход гарантирован. Профессионализм на сто баллов. Всё расскажет от причины до результата. Всем РЕКОМЕНДУЮ»



