



## ПСР- проект «Маршрутизация пациентов в «красной зоне»

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик проекта:** пациенты и персонал поликлиники

**Периметр проекта:** «красная зона» - помещения отделения профилактики

**Границы процесса:** от входа в поликлинику до выхода из поликлиники

**Руководитель проекта:** Адоевская Л. В.

**Команда проекта:** Беседин М. Ю., Бездудная Ю. В., Ковалева Е. С., Быканова Е. Н, Сидоренков А. Н., Пенькова Е. А.

### 2. Обоснование выбора

1. Длительное время ожидание в очереди к врачу до 60 мин
2. Неэффективность распределение потоков из-за низкого уровня автоматического процесса
3. Увеличение времени приема врача из-за отсутствия связи между работой врача в программе ЕМИС с отделом выписки листов нетрудоспособности, рентген кабинетом, кабинетом функциональной диагностики (20 мин)
4. Снижение эффективности на 50% работы врача из-за перегруженности «бумажной работой»
5. Пересечение потоков остро заболевших и выздоравливающих пациентов

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания в очереди к терапевту, мин	60	10
Уменьшение очереди перед кабинетом врача, чел	10	2
Снижение времени протекания процесса при первичном приеме пациентов в «красной зоне», мин	74	42

### 4. Ключевые события (КС)

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Старт проекта                              | 25.01.2021 |
| 2. Диагностика и целевое состояние            | 04.02.2021 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса        | 29.01.2021 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса         | 29.01.2021 |
| 3. Разработка плана мероприятий               | 05.02.2021 |
| 4. Внедрение                                  | 16.02.2021 |
| 5. Закрепление результатов и закрытие проекта | 01.09.2021 |

Старшая медицинская сестра тер. отделения

Адоевская Л. В.



# Участники ПСР-проекта



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



**Адоевская Л.В.**  
Старшая м/с

- Руководитель проекта

## Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



**Беседин М.Ю.**  
Начальник  
информационно-  
аналитического  
отделения

- Роль: Организатор работ
- Зона ответственности: IT



**Быканова Е.Н.**  
Зам гл врача по  
экономическим  
вопрсам

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: закупки



**Бездудная Ю.В.**

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности:  
«красная зона»



**Ковалева Е.С.**

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности:  
«красная зона»

## Рабочая группа (постоянное участие во встречах/обсуждениях, либо точечная коммуникация)



**Беседин М.Ю.**  
Начальник  
информационно-  
аналитического  
отделения

- Роль: Организатор работ
- Зона ответственности: IT



**Быканова Е.Н.**  
Зам гл врача по  
экономическим  
вопрсам

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: закупки



**Бездудная Ю.В.**

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности:  
«красная зона»



**Ковалева Е.С.**

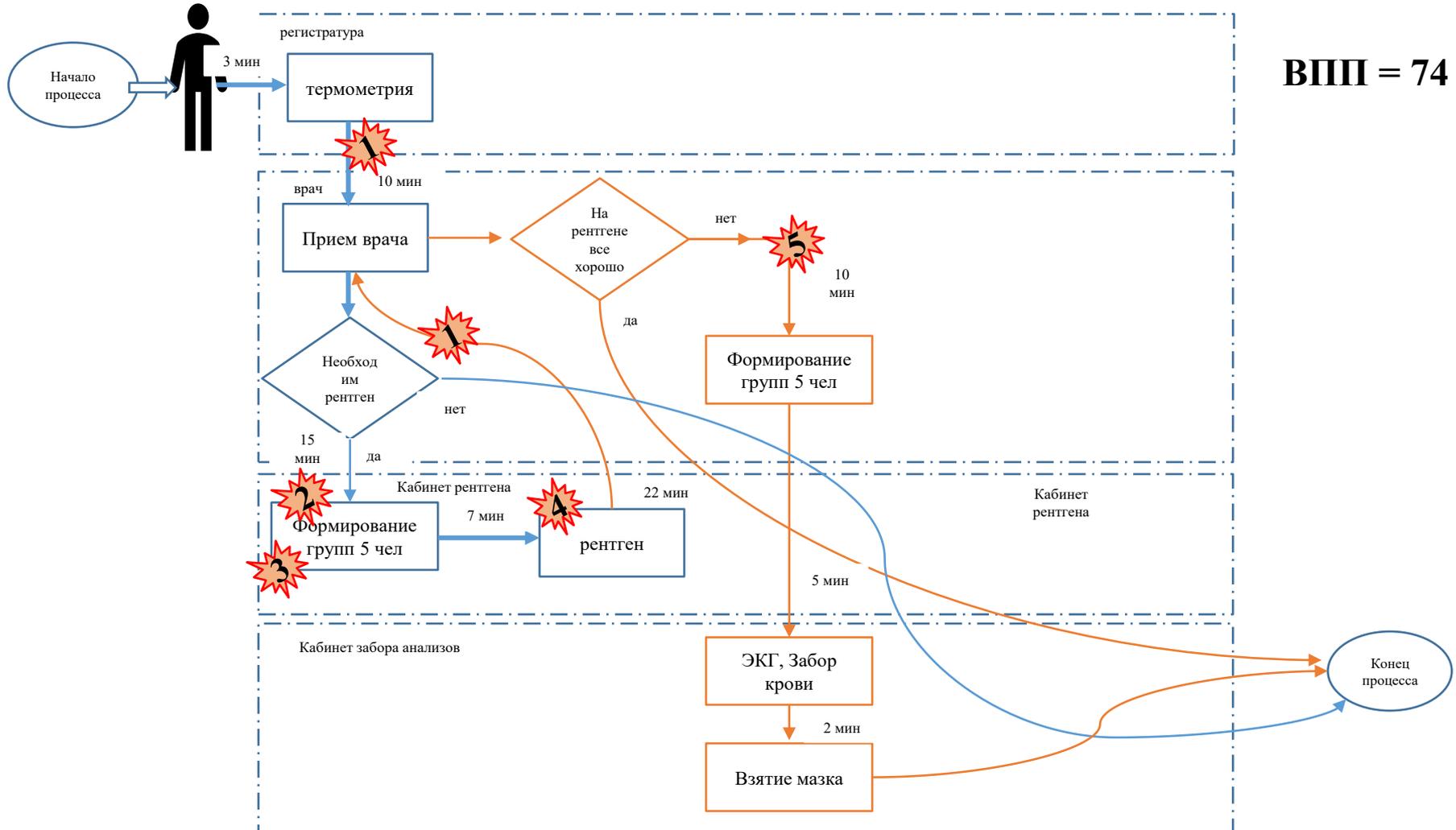
- Роль: Организация работ
- Зона ответственности:  
«красная зона»



**Сидоренков А.Н.**  
Главный эксперт АО АСЭ

- Роль: Методологическая поддержка
- Зона ответственности: Контроль выполнения мероприятий в рамках проекта

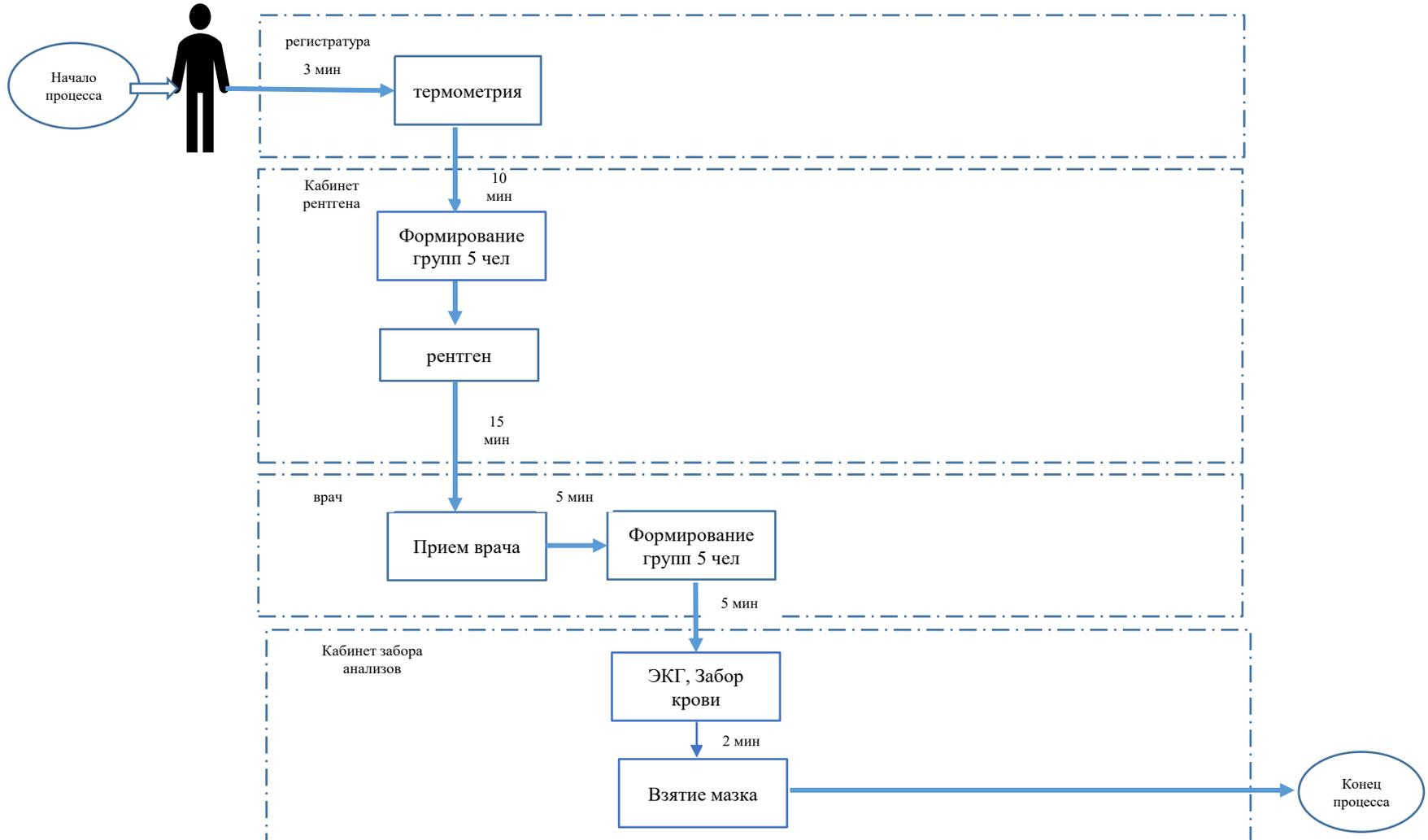
# Карта процесса «Маршрутизация пациентов в «красной зоне» первичное посещение (текущее состояние)



## Проблемы

1. Длительное время ожидания пациентов в зале из-за пересечение потоков (первичный/повторный рентген)
2. Временные затраты у медицинской сестры на поиск больничных листов пациентов, обратившихся без записи в виду пересечения потоков (первичного и повторного обращения)
3. Увеличение времени ожидания пациентов в «красной зоне» в виду отсутствия электронной карты в рентгенологическом кабинете
4. Длительное время ожидания пациента у врача – терапевта в виду большой очереди в рентгенологический кабинет (60 мин) и ожидание его результата (40 мин)

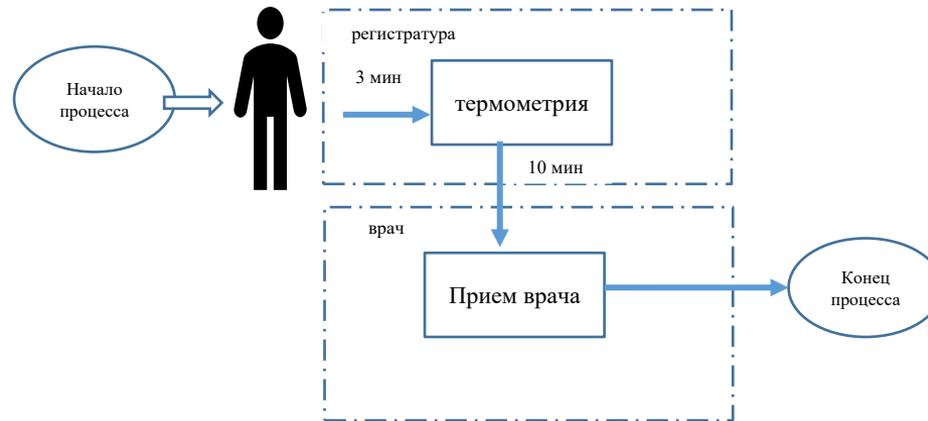
# Карта процесса «Маршрутизация пациентов в «красной зоне» после вызова на дом (текущее состояние)



## Проблемы

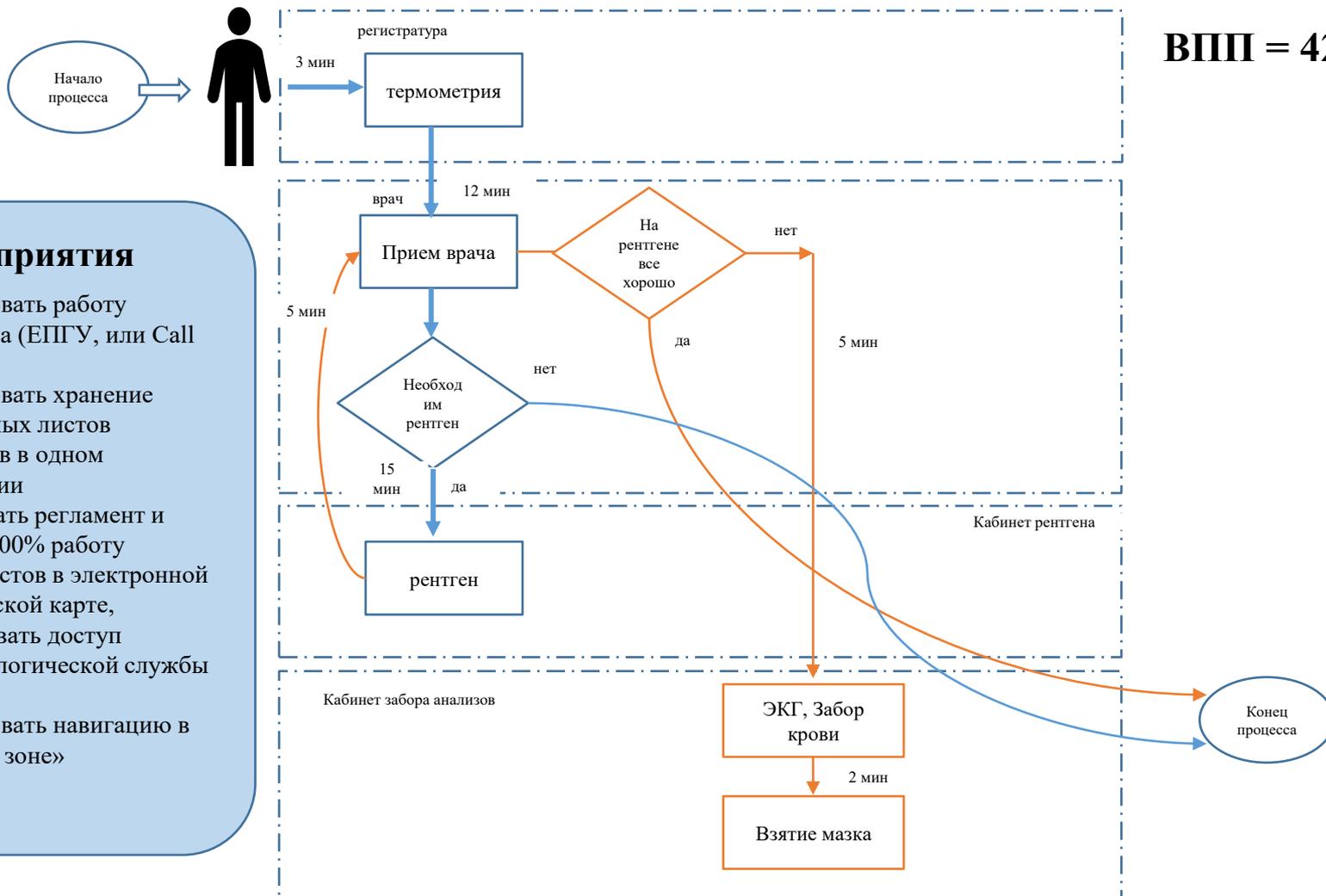
1. Длительное время ожидания пациентов в зале из-за пересечение потоков (первичный/повторный рентген)
2. Временные затраты у медицинской сестры на поиск больничных листов пациентов, обратившихся без записи в виду пересечения потоков (первичного и повторного обращения)
3. Увеличение времени ожидания пациентов в «красной зоне» в виду отсутствия электронной карты в рентгенологическом кабинете
4. Длительное время ожидания пациента у врача – терапевта в виду большой очереди в рентгенологический кабинет (60 мин) и ожидание его результата (40 мин)

# Карта процесса «Маршрутизация пациентов в «красной зоне» повторное посещение (текущее состояние)



# Карта процесса «Маршрутизация пациентов в «красной зоне» (целевое состояние)

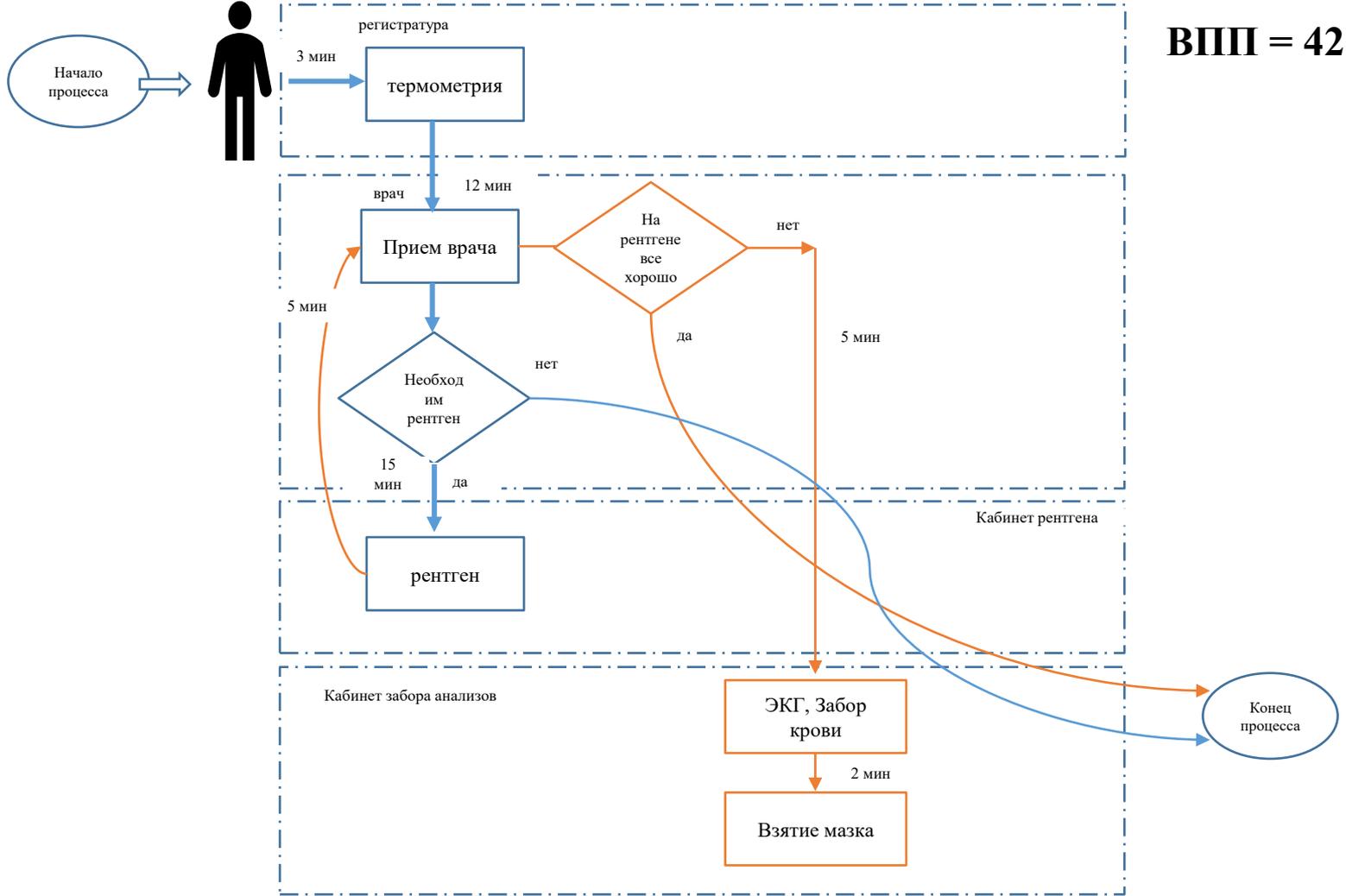
ВПП = 42



## Мероприятия

1. Организовать работу терминала (ЕПГУ, или Call центра)
2. Организовать хранение больничных листов пациентов в одном помещении
3. Разработать регламент и обязать 100% работу специалистов в электронной медицинской карте, организовать доступ рентгенологической службы в ЭМК
4. Организовать навигацию в «красной зоне»

# Карта процесса «Маршрутизация пациентов в «красной зоне» (итоговое состояние)



## Длительное ожидание приема к «красной зоне»

Почему?



Длительно ожидает  
получение результата с  
рентген кабинета

Почему?

Рентген кабинет не  
работает с ЭМК, результат  
печатается и относится в  
кабинет врача

Почему?



Очередь в рентген кабинет

Почему?



Для того чтобы пройти  
рентген пациенты ждут  
формирования группы

Почему?



Нет навигации для пациентов  
в «красной зоне»

## МЕРЫ

1. Организовать работу терминала (ЕПГУ, или Call центра)
2. Организовать хранение больничных листов пациентов в одном помещении
3. Разработать регламент и обязать 100% работу специалистов в электронной медицинской карте, организовать доступ рентгенологической службы в ЭМК
4. Организовать навигацию в «красной зоне»

## Проблема: Пациент долго ожидает результата рентгена

### Кто?

- Пациент

### Что?

- Длительное ожидание приема врача, результата рентгена

### Когда?

- При обращении в поликлинику в «красную зону»

### Где?

- На приеме у врача

### Почему?

- Не удовлетворенность пациента из-за длительного ожидания

### Как?

- Разработать регламент и обязать 100% работу специалистов в электронной медицинской карте, организовать доступ рентгенологической службы в ЭМК. Организовать навигацию в «красной зоне»

# ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

