



ПСР- проект «Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты и персонал Поликлиники, КЗКО

Периметр проекта: регистратура поликлиники

Границы процесса: от звонка в поликлинику до окончания приема

Руководитель проекта: Адоевская Л. В.

Команда проекта: Беседин М. Ю., Бездудная Ю. В., Родионова И. В., Быканова Е. Н., Сидоренков А. Н.

2. Обоснование выбора

1. Низкий процент записи на прием к врачу через сайт Госуслуг (30%)
2. Длительное время ожидания очереди в регистратуру до 30 мин
3. Увеличение длительности процесса оформления приема к врачу из-за низкой технической возможности ЕМИС (до 10 мин)
4. Увеличение временных затрат администратора на перенос карт в кабинет врача ведущего прием
5. Перегруженность имеющейся телефонной линии
6. Неэффективная работа администратора
7. Снижение эффективности работы оператора регистратуры из-за отвлечения администраторами на участие в поиске утерянных амбулаторных карт

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания в очереди в регистратуру, мин	40	10
Сокращение очереди в регистратуру, чел	20	3
Уменьшение времени обслуживания в регистратуре, мин	10	2
Увеличение % записи к врачам		
- Через сайт Госуслуг, %	30	75
- По телефону (call центр), %		

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 | 05.02.2021 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 16.02.2021 |
| 4. Внедрение | 01.09.2021 |
| 5. Закрепление результатов и закрытие проекта | 01.09.2021 |



Участники ПСР-проекта

«Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»



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



Карпова В. С.
Главная м/с

- Владелец процесса



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
вопросам

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: закупки



Сидоренко А. Н.
Главный эксперт АО
АСЭ

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



Родионова И. В.
Старший
администратор
регистратуры

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура



Бездудная Ю. В.

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура

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
вопросам

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: закупки



Сидоренко А. Н.
Главный эксперт АО
АСЭ

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



Родионова И. В.
Старший
администратор
регистратуры

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура

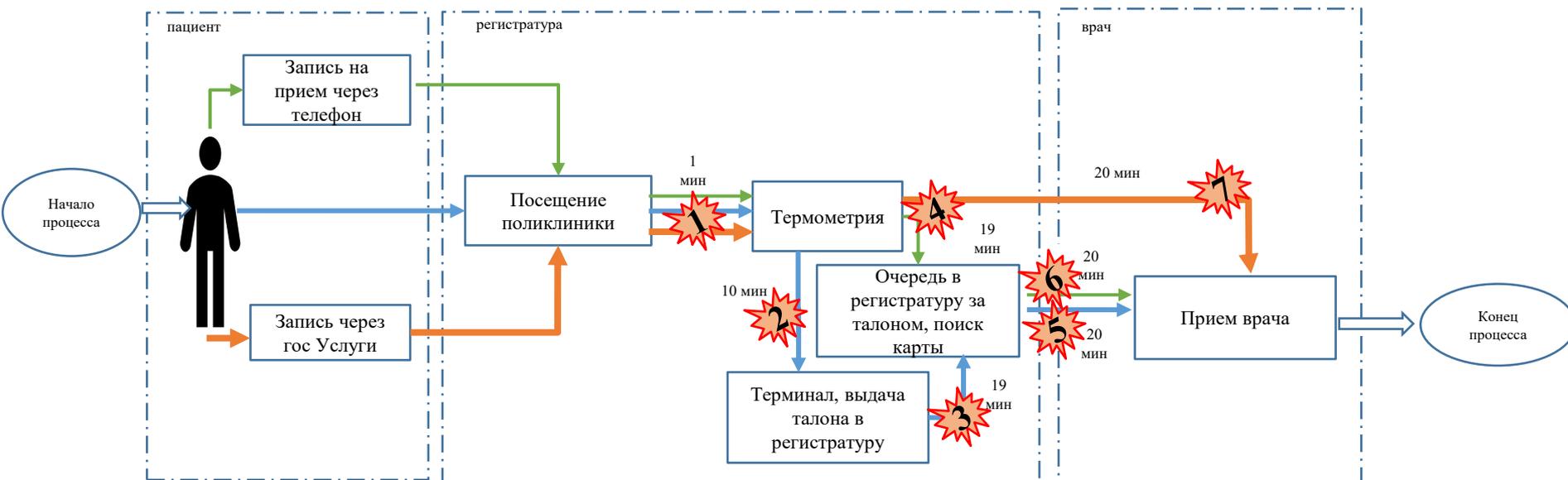


Бездудная Ю. В.

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура

Карта процесса «Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»

(текущее состояние)



ВПП = 50

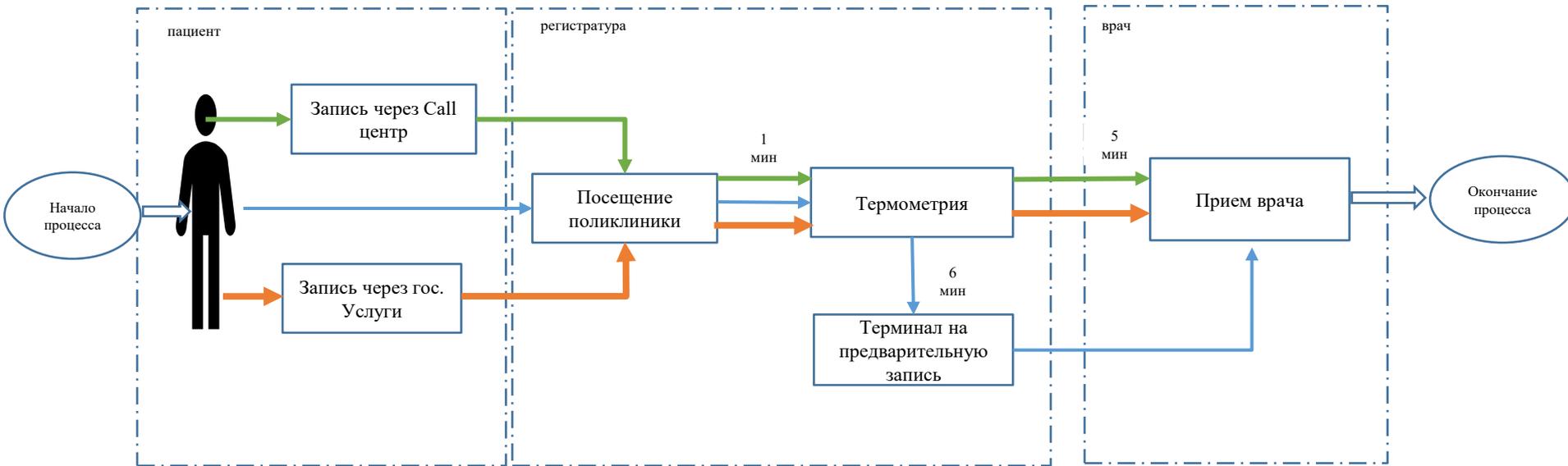
Проблемы

1. Большие затраты времени на прохождения термометрии из-за очереди пациентов
2. Увеличение затрат времени на обслуживания администратором регистратуры одного пациента из-за устаревшего компьютерного оборудования. («зависание» техники)
3. Большая загрузка регистратуры из-за недостаточного процента самостоятельной записи через ЕПГУ, терминал
4. Увеличение времени расходуемого пациентом на самостоятельную запись через терминал из-за отсутствия навыков
5. Большое время ожидания в очереди в регистратуру по причине малого количества обращений пациентов в CALL-центр
6. Увеличение времени обслуживания пациентов регистратуре из-за долгого поиска медицинских карт (у врача или в картохранилище)
7. Увеличение дополнительного объема работы регистратуры из-за пересечения потоков пациентов (первичное и повторное обращение)

Карта процесса «Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»

(целевое состояние)

ВПП = 12



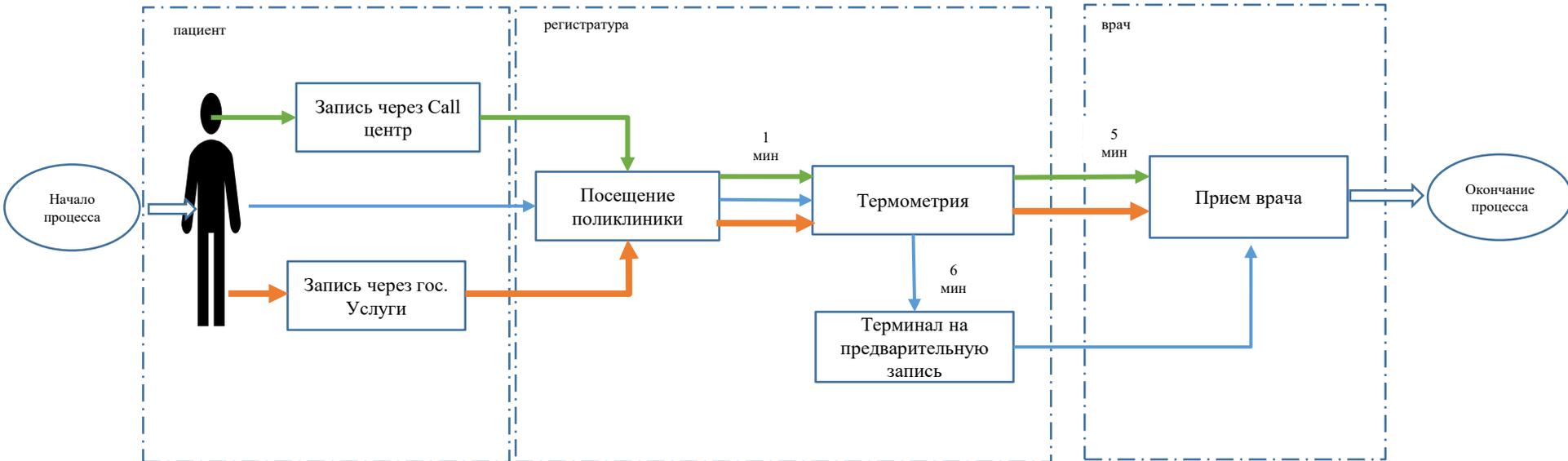
Мероприятия

1. Организовать работу термометрии через рамку и работу администратора зала по алгоритму (установка тепловизора)
2. Обновить компьютерное оборудование у администраторов регистратуры
3. Распределение талонов на первичный приём к специалистам в следующем соотношении: 80% самостоятельная запись (ЕПГУ; инфомат...) и 20% - регистратура путем установки дополнительного терминала
4. Организовать размещение пояснительной информации рядом с инфоматом и работу старшего администратора по залу для консультации и обучению пациентов самостоятельной работе на информационном терминале
5. Организовать работу CALL -центра, научить использовать алгоритм и обеспечить работников необходимым оборудованием, цифровизация и популяризация предлагаемых услуг поликлиники в электронном виде
6. Обеспечить картохранилище новыми стеллажами, выполнить визуализацию мест:
 - а) отрывной части талона
 - б) найденных карт для I и II смены специалистов
 - в) найденных карт
- Организовать эффективную классификацию карт с указанием информации в ЕМИС для уменьшения времени поиска.
- Внедрение электронных карт и синхронизация данных от медицинских организаций в ЕМИС
7. Разработать регламент и обязать врачей работать в ЭМК.

Карта процесса «Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»

(итоговое состояние)

ВПП = 12



Долгое ожидание очереди в регистратуру

Почему?

Почему?

Почему?

Почему ?

1
Долгое ожидание
получение талона в
регистратуру

2
Регистратор долго записывает
пациента на прием к врачу

Мало пациентов записывается
через телефон

1
Мало талонов
для записи через
сайт ЕПГУ

Почему?

Почему ?

Почему ?

4
Много времени тратит на
поиск карт

Перегрузка
телефонной
линии

3
Мало талонов
для записи через
телефон

Почему?

Нет классификации карт

МЕРЫ

1. Распределение талонов на первичный приём к специалистам в следующем соотношении: 80% самостоятельная запись (ЕПГУ; инфомат...) и 20% - регистратура путем установки дополнительного терминала
2. Организовать размещение пояснительной информации рядом с инфоматом и работу старшего администратора по залу для консультации и обучению пациентов самостоятельной работе на информационном терминале
3. Организовать работу CALL -центра, научить использовать алгоритм и обеспечить работников необходимым оборудованием, цифровизация и популяризация предлагаемых услуг поликлиники в электронном виде
4. Организовать эффективную классификацию карт с указанием информации в ЕМИС для уменьшения времени поиска. Внедрение электронных карт и синхронизация данных от медицинских организаций в ЕМИС

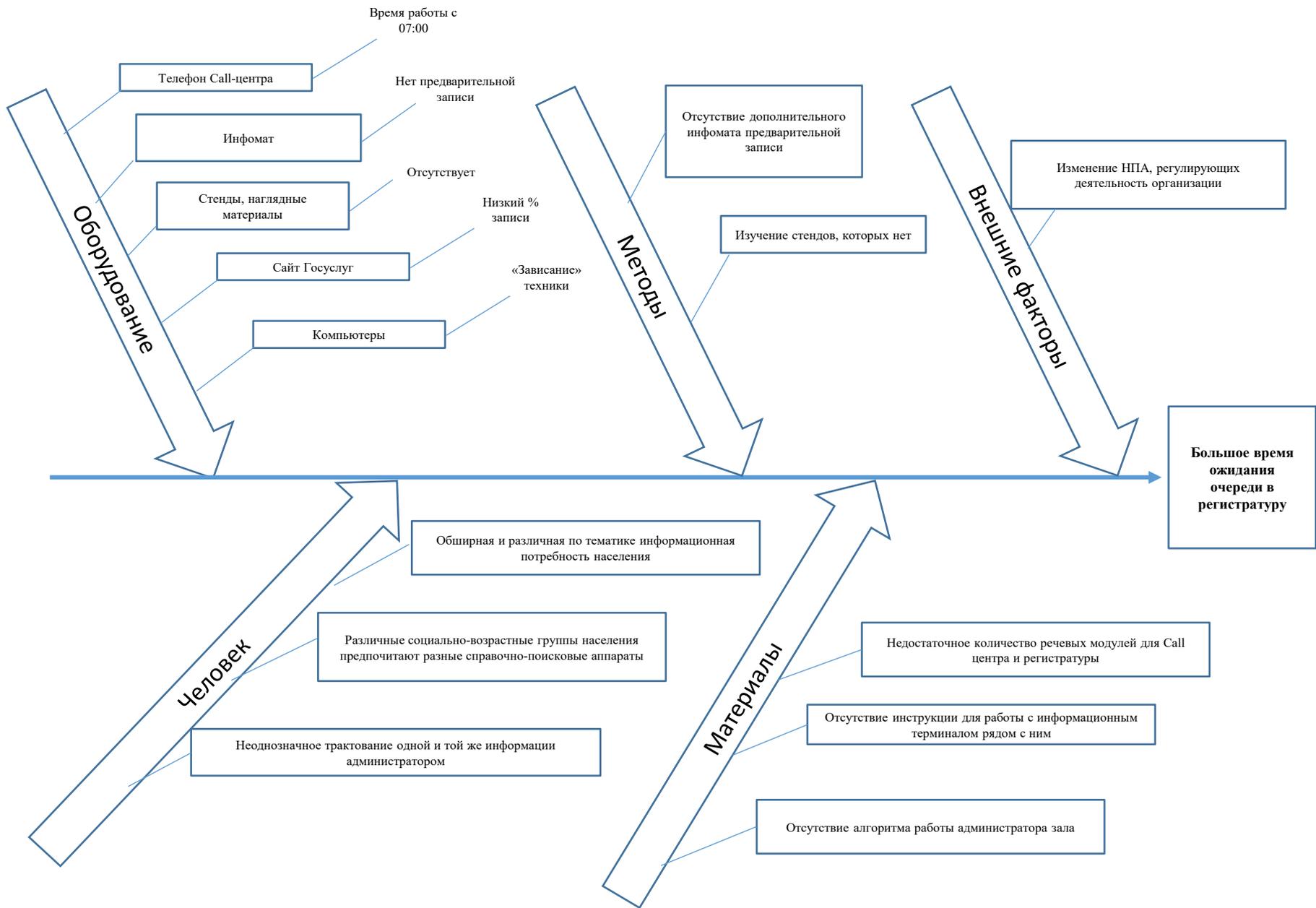


Диаграмма спагетти

До:

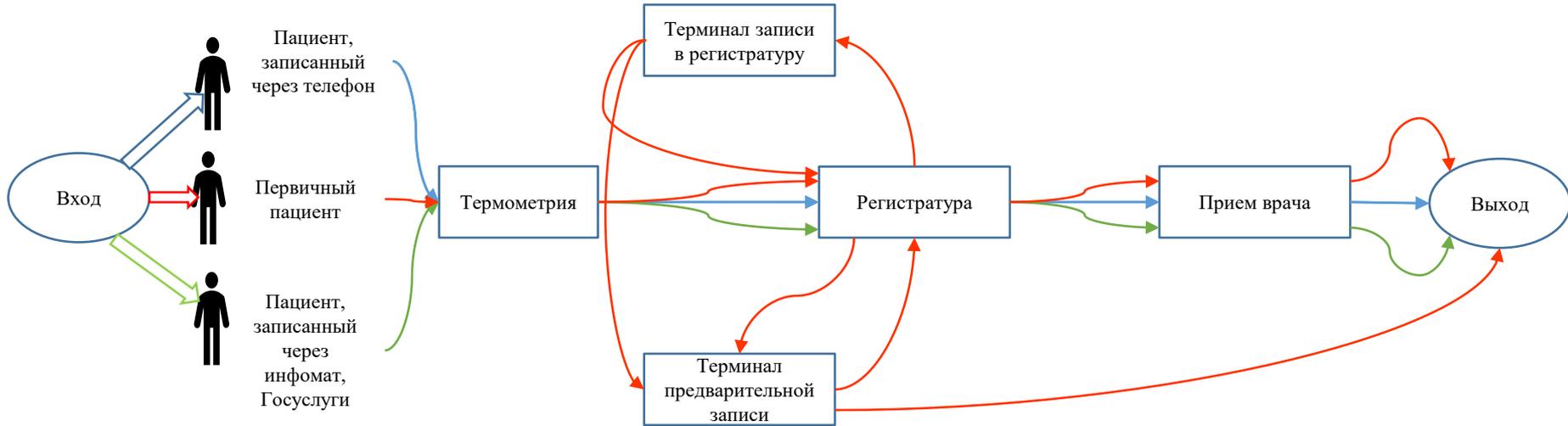
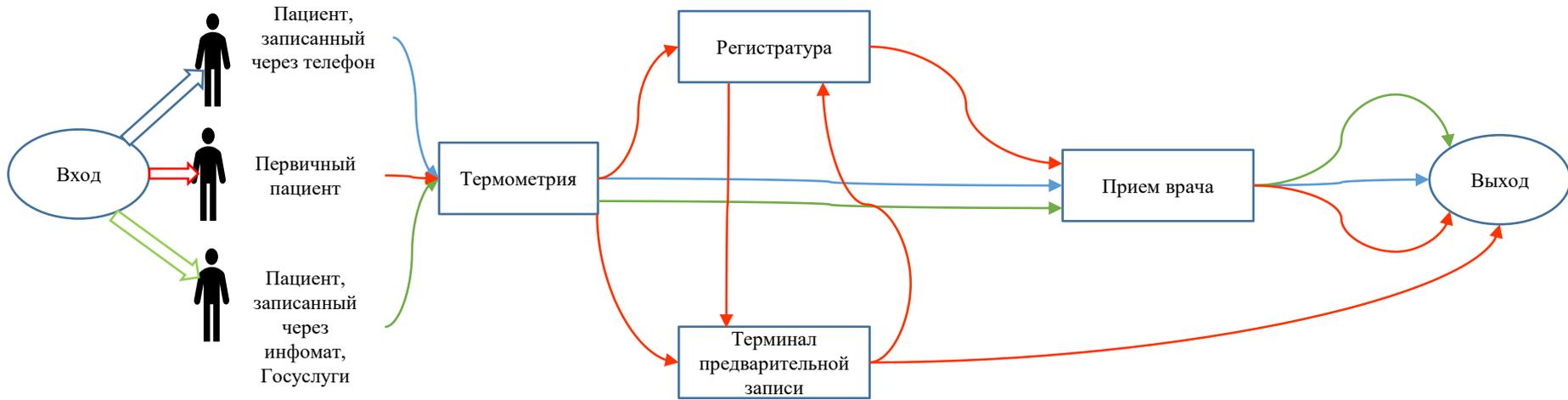


Диаграмма спагетти

После:



Проблема: Долгое время ожидание очереди в регистратуру

Кто?

- Пациент

Что?

- Большая очередь в регистратуру за талоном на прием к врачу

Когда?

- При обращении в поликлинику

Где?

- Регистратура

Почему?

- Не удовлетворенность пациента из-за длительного ожидания очереди в регистратуру

Как?

- Не достаточное количество талонов для записи к врачу через сайт Гос услуг
- Длительное ожидание очереди в регистратуру

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

