



ПСР- проект «Запись пациентов на прием»
Процесс: Запись на прием через электронный терминал
Подпроцесс: Оснащение электронными терминалами (инфоматами) структурных подразделений

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты поликлиники

Периметр проекта: отделение поликлиники

Границы процесса: от входа в поликлинику до выхода из кабинета врача

Руководитель проекта: Амелин А. О.

Команда проекта: Синяева Л. А., Криушин Е. А.

2. Обоснование выбора

1. Не удовлетворенность пациентами качеством оказания медицинской помощи
2. Разделение потоков пациентов
3. Управление потоками пациентов

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Снижение количества обращений пациентов для записи на прием через регистратуру	45	15
Количество терминалов для записи на прием к врачу	1	3

4. Ключевые события (КС)

- | | |
|---|------------|
| 1. Старт проекта | 01.06.2023 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 05.06.2023 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 03.06.2023 |
| 2.2. разработка целевой карты процесса | 05.06.2023 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 20.07.2023 |
| 4. Kick-off встреча | 01.08.2023 |
| 5. Внедрение | 30.11.2023 |
| 6. Закрепление результатов и закрытие проекта | 30.11.2023 |

Нач ИАО

Амелин А. О.



Участники ПСР-проекта
ПСР- проект «Запись пациентов на прием»
Процесс: Запись на прием через электронный терминал
Подпроцесс: Оснащение электронными терминалами (инфоматами) структурных подразделений

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



Амелин А. О.
Начальник ИАО

- Руководитель проекта

Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



Криушин Е. А.
программист



Синяева Л.А.
Старшая медсестра

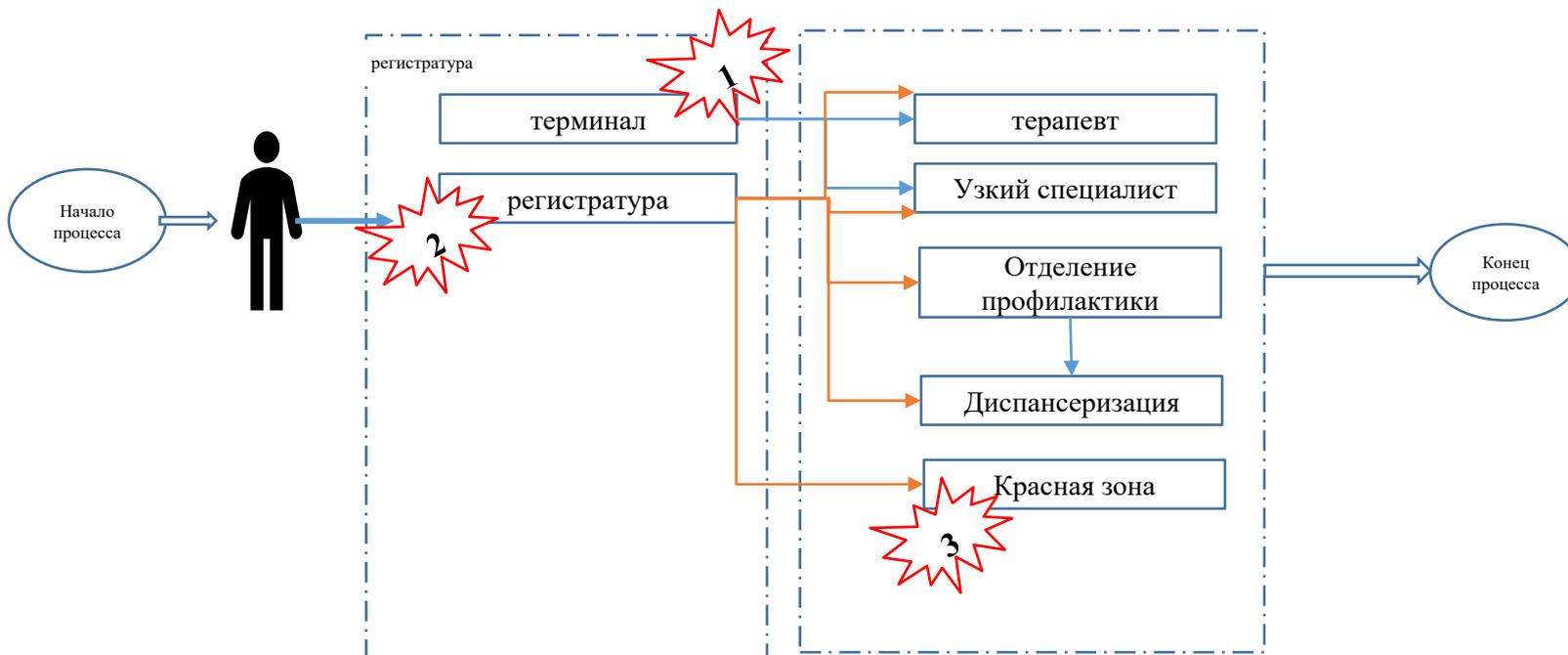
- Роль: : Организация работ
- Программное обеспечение
- Роль: : Организация работ
- Хирургическое отделение

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

Карта процесса «Запись пациентов на прием»

Процесс: Запись на прием через электронный терминал

Подпроцесс: Оснащение электронными терминалами (инфоматами) структурных подразделений
(текущее состояние)



Проблемы

1. Пересечение потоков пациентов возле терминала и регистратуры
2. Большая очередь в регистратуру
3. Отвлечение мед сестры на выдачу пациентам талонов на прием к врачу в красной зоне

Карта процесса «Запись пациентов на прием»

Процесс: Запись на прием через электронный терминал

Подпроцесс: Оснащение электронными терминалами (инфоматами) структурных подразделений (целевое состояние)



Мероприятия

1. Приобретение и установка терминалов
2. Разработка, тестирование web приложения для терминалов в отделения поликлиники

Карта процесса «Запись пациентов на прием»

Процесс: Запись на прием через электронный терминал

Подпроцесс: Оснащение электронными терминалами (инфоматами) структурных подразделений (итоговое состояние)



Неудовлетворенность пациента качеством оказания медицинской помощи

Почему?

1

Длительное время ожидания очереди к терминалу

Почему?

3

Отсутствие необходимого количества терминалов

Почему?

2

Необходимость обращения в регистратуру

Почему?

Отсутствие управления потоками пациентов

МЕРЫ

1. Приобретение и установка терминалов
2. Разработка, тестирование web приложения для терминалов в отделения поликлиники
3. Разделение потоков пациентов

Проблема: Неудовлетворенность пациента записи на прием к врачу

Кто?

- Пациент

Что?

- Пересечение потоков пациентов

Когда?

- При обращении в поликлинику

Где?

- Возле терминала и регистратуры

Почему?

- Нет разделения потоков пациентов на начальном этапе обращения

Как?

- Недостаточное количество терминалов

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

