



ПСР-проект «Повышение доступности амбулаторно – поликлинической помощи путем увеличения числа конкурентных слотов расписания»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты и персонал поликлиники

Периметр проекта: поликлиника

Границы процесса: от записи пациента в поликлинику до получения услуги

Руководитель проекта: старшая медсестра тер. отд. Адоевская Л.В.

Команда проекта: начальник ИАО Амелин А.О., инженер-электронник Реутов Р.Р., администратор Родионова И.В., участковая медсестра Бездудная Ю.П.

2. Обоснование выбора

1. Неудовлетворенность пациентов из – за недостаточного количества конкурентных слотов. Длительное время ожидания записи к врачу- 14 дней;
2. Недостаточность информации;
3. Несвоевременное открытие записи по Госуслугам приводит к низкому проценту записи к врачу через портал ЕПГУ;
4. Неэффективная работа регистратора по распределению потока пациентов к узким специалистам. Отсутствие маршрутизации;
5. Длительное время ожидания очереди к врачу до 15 мин.;
6. Повышение доступности к специалистам, путем внедрения листа ожидания;

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания к специалистам, дней	14	7

4. Ключевые события (КС)

- | | |
|---|------------|
| 1. Старт проекта | 20.06.2024 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 27.06.2024 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 27.06.2024 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса | 27.06.2024 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 01.07.2024 |
| 4. Kick-off встреча | 26.07.2024 |
| 5. Внедрение | 16.12.2024 |
| 6. Закрепление результатов и закрытие проекта | 25.12.2024 |



Участники ПСР-проекта «Повышение доступности амбулаторно – поликлинической помощи путем увеличения числа конкурентных слотов расписания»

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



Адоевская Л.В.
Старшая м/с

- Руководитель проекта

Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



Реутов Р. Р.
Инженер-электронник

- Роль: : Организация работ
- Программное обеспечение



Родионова И. В.
Администратор

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: регистратура



Бездудная Ю. В.

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура

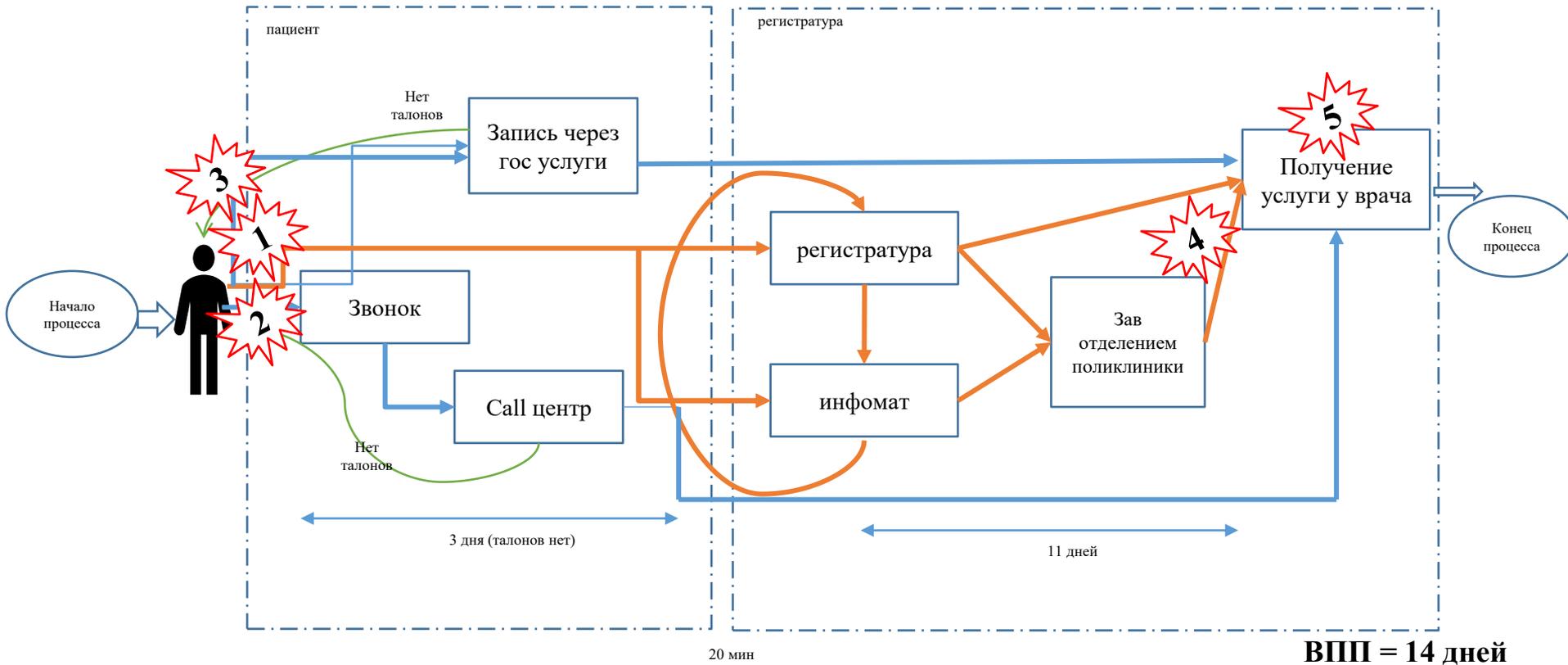


Амелин А. О.
Начальник ИАО

- Роль: : Организация работ
- Программное обеспечение

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

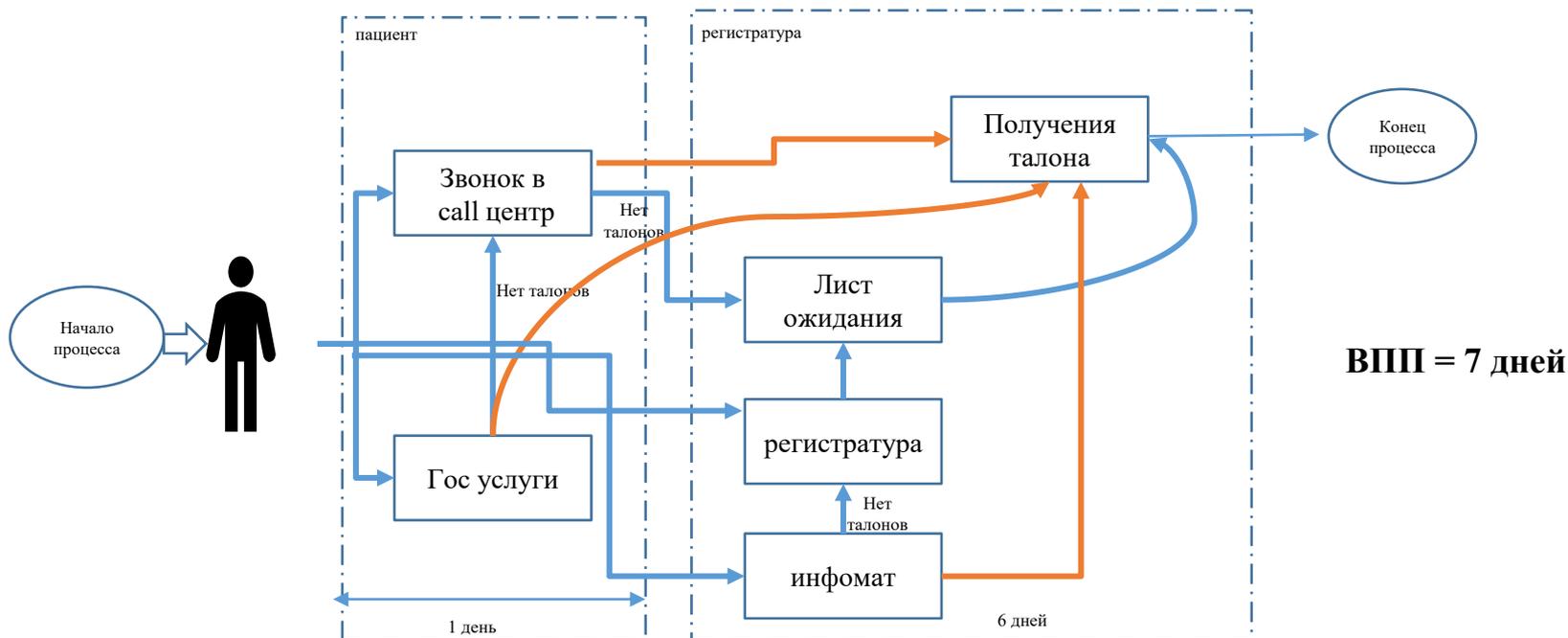
Карта процесса «Повышение доступности амбулаторно – поликлинической помощи путем увеличения числа конкурентных слотов расписания» (текущее состояние)



Проблемы

1. Отсутствие информации и координации пациентов.
2. Не удовлетворенность пациентов из - за неэффективного расписания конкурентных слотов.
3. Не эффективное перераспределение потока пациентов из - за отсутствия маршрутизации.
4. Длительное ожидание пациента на прием к врачу.
5. Увеличение дополнительного объёма работы врача из-за пересечения потоков пациентов (первичное и повторное обращение)

Карта процесса «Повышение доступности амбулаторно – поликлинической помощи путем увеличения числа конкурентных слотов расписания» (целевое состояние)



Мероприятия

1. Обновить компьютерное оборудование у администраторов регистратуры
2. Распределение талонов на первичный приём к специалистам в следующем соотношении: 80% самостоятельная запись (ЕПГУ; инфомат...) и 20% - запись через Call- центр
3. Организовать размещение пояснительной информации рядом с инфоматом и работу администратора по залу для консультации и обучению пациентов самостоятельной работе на информационном терминале
4. Внедрить и использовать в электронном виде листок ожидания

Долгое ожидание записи к врачу



МЕРЫ

1. Обновить компьютерное оборудование у администраторов регистратуры
2. Распределение талонов на первичный приём к специалистам в следующем соотношении: 80% самостоятельная запись (ЕПГУ; инфомат...) и 20% - запись через Call- центр
3. Организовать размещение пояснительной информации рядом с инфоматом и работу администратора по залу для консультации и обучению пациентов самостоятельной работе на информационном терминале
4. Внедрить и использовать в электронном виде листок ожидания

Проблема: Длительное время ожидания записи к врачу - 14 дней

Кто?

- Пациент

Что?

- Большая очередь в регистратуре за талоном на прием к врачу

Когда?

- При обращении в поликлинику

Где?

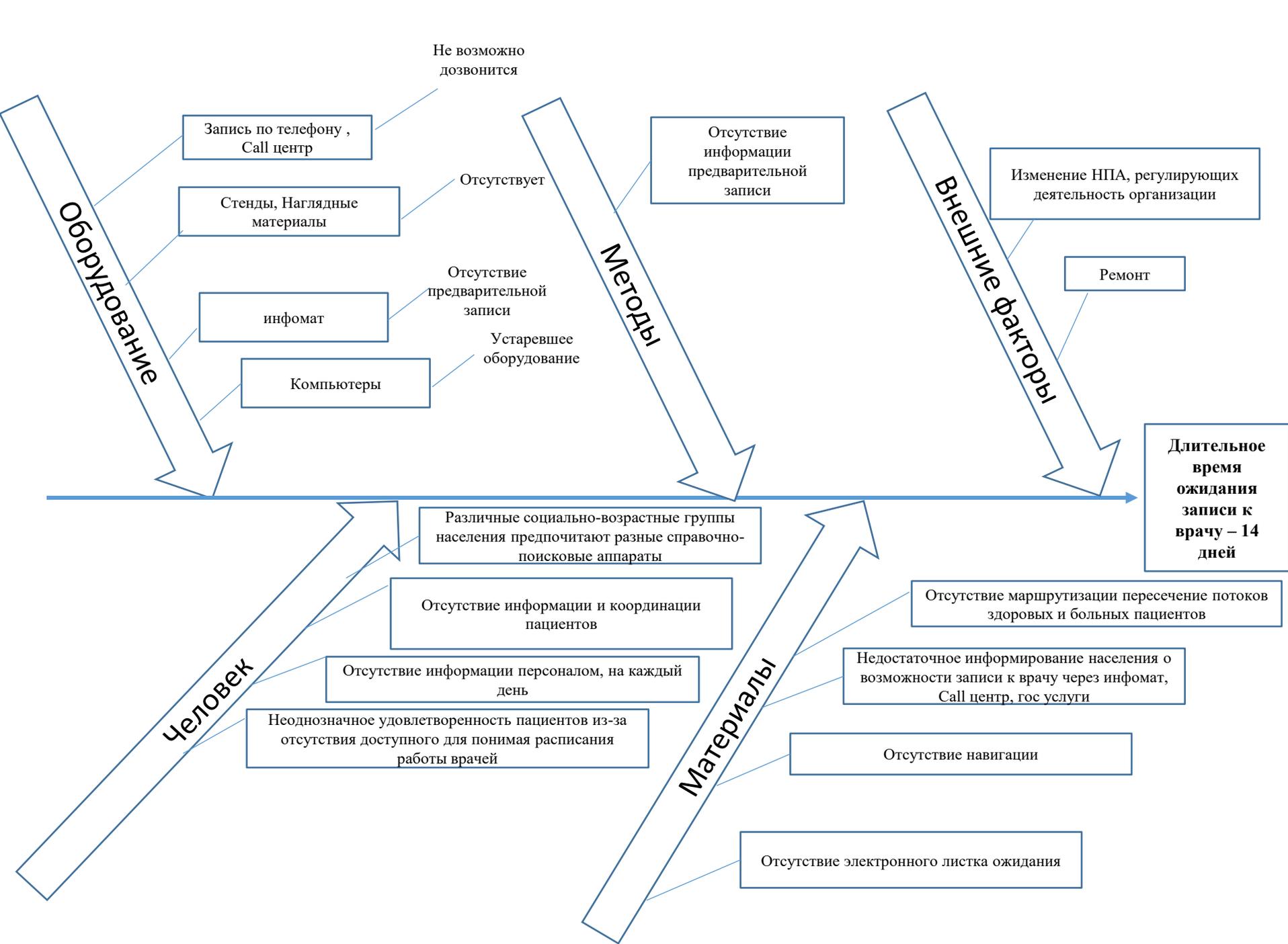
- Регистратура

Почему?

- Неудовлетворенность пациента из-за недостаточного количества конкурентных слотов

Как?

- Не достаточное количество талонов для записи к врачу через госуслуги. Внедрение листка ожидания



ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ



Дорожная карта по ПСР-проекту "Повышение доступности амбулаторно - поликлинической помощи путем увеличения числа конкурентных слотов"

