



## ПСР- проект «Оптимизация системы информирования в ОБУЗ "Курская городская поликлиника №5»

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик проекта:** главный врач, пациенты, сотрудники

**Периметр проекта:** информационное поле поликлиники

**Границы процесса:** от обращения пациента на сайт поликлиники, гос. услуги, call центра до получения услуги

**Руководитель проекта:** Синяева Л. А,

**Команда проекта:** Панфёнцева Н. Н., Маликова Е. М., Амелин А. О., Пивченко Е. Н., Пенькова Е. А.

### 2. Обоснование выбора

1. Недостаточность информационного наполнения имеющихся ресурсов (Call – центра, сайта, информационных стендов)
2. Отвлечение пациентами медицинского персонала от основных задач
3. Длительное время поиска пациентом необходимой информации
4. Необходимость своевременного получения оперативной информации сотрудниками

#### **Ключевые риски**

1. Увеличение количества жалоб пациентов.

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени поиска пациентом необходимой информации, мин	8	3
• В Call центре	8	5
• На сайте	20	3
• В поликлинике		
Сокращение времени поиска оперативной информации сотрудниками, мин	15	3

### 4. Ключевые события (КС)

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Старт проекта                              | 20.06.2024 |
| 2. Диагностика и целевое состояние            | 27.06.2024 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса        | 22.06.2024 |
| 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 «Оптимизация системы информирования в ОБУЗ "Курская городская поликлиника №5»

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



**Синяева Л.А.**  
Старшая  
медсестра

- Роль: руководитель проекта

### Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



**Парфёнцева Н. Н.**  
Зам. гл врача по КЭР

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: контроль выполнения мероприятий в рамках проекта



**Маликова Е. М.**  
Заместитель главного  
врача по медицинской  
части

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: контроль выполнения мероприятий в рамках проекта



**Амелин А. О.**  
Начальник ИАО

- Роль: исполнитель
- Зона ответственности: информатизация

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



**Пивченко Е. Н.**  
Врач-онколог

- Роль: исполнитель
- Зона ответственности: выполнение мероприятий в рамках проекта

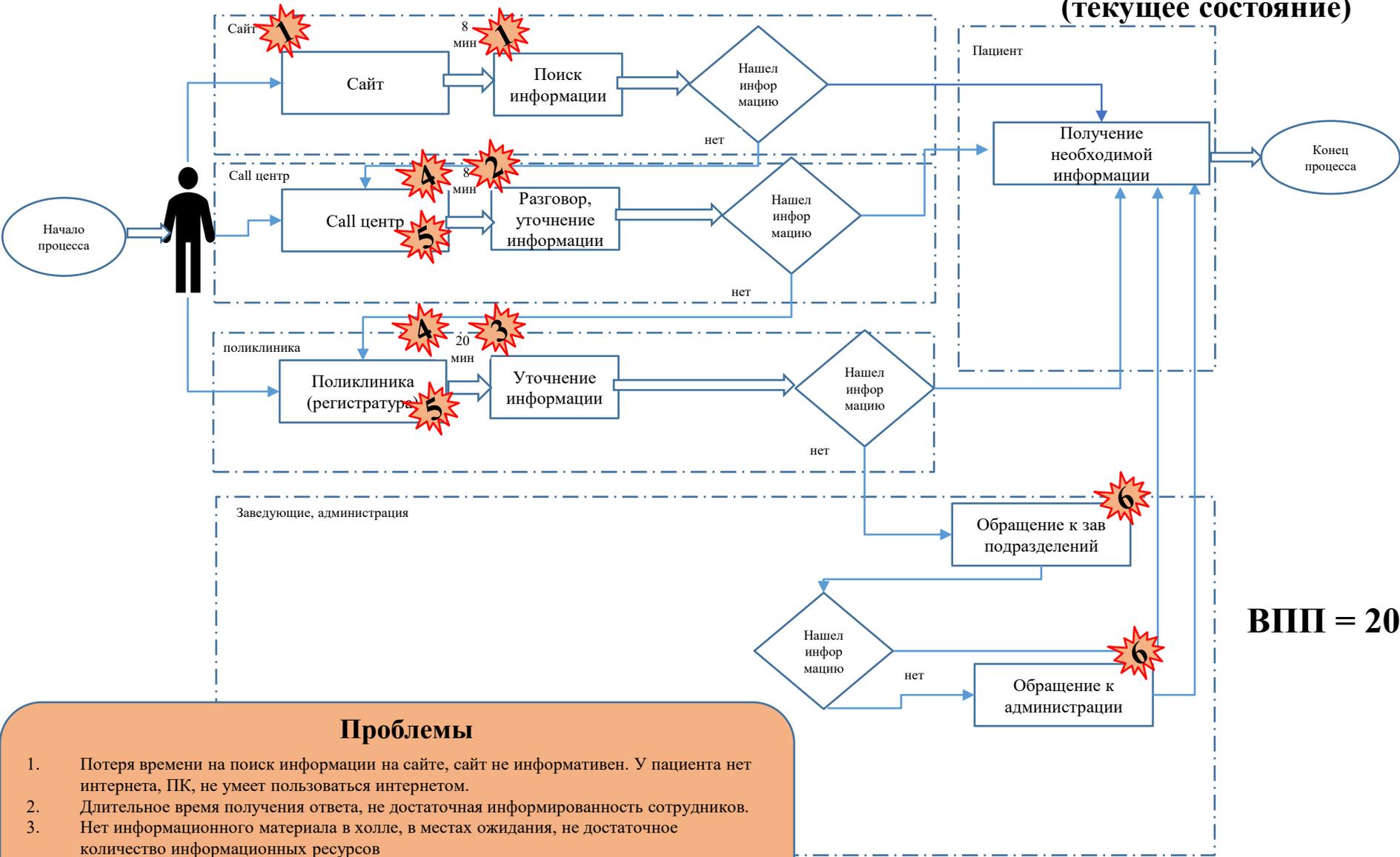


**Пенькова Е. А.**  
Главная мед сестра

- Роль: исполнитель
- Зона ответственности: выполнение мероприятий в рамках проекта

# Карта процесса «Оптимизация системы информирования в ОБУЗ "Курская городская поликлиника №5»

(текущее состояние)



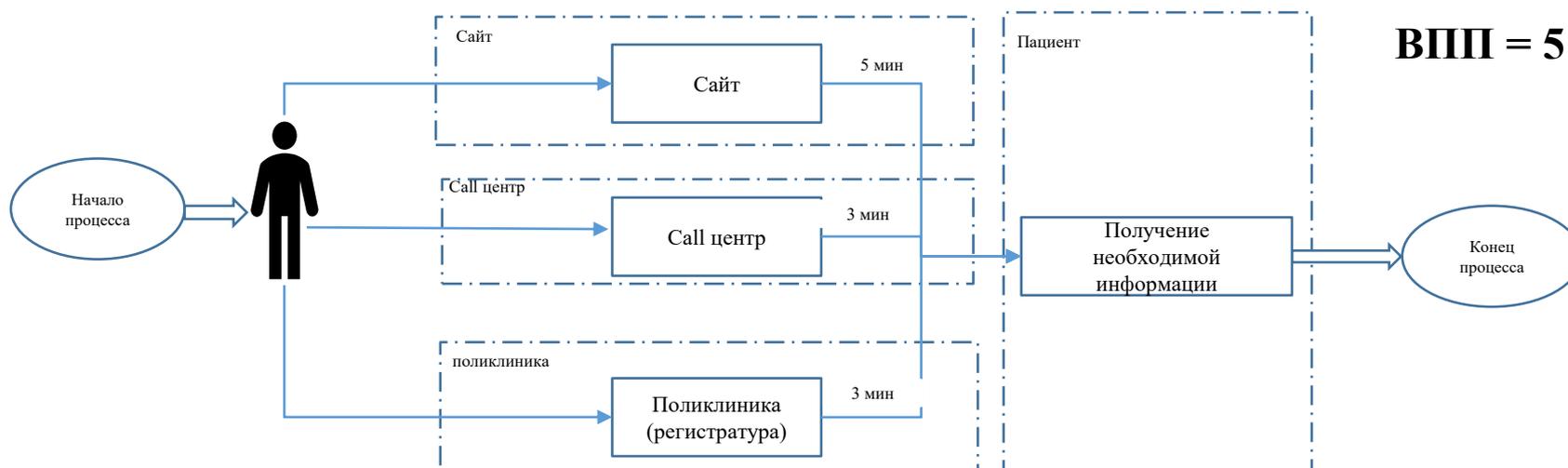
**ВПП = 20**

## Проблемы

1. Потеря времени на поиск информации на сайте, сайт не информативен. У пациента нет интернета, ПК, не умеет пользоваться интернетом.
2. Длительное время получения ответа, не достаточная информированность сотрудников.
3. Нет информационного материала в холле, в местах ожидания, не достаточное количество информационных ресурсов
4. Нет обмена информации между сотрудниками.
5. Не достаточное количество устных речевых модулей
6. Отвлечение от основной деятельности.

# Карта процесса «Оптимизация системы информирования в ОБУЗ "Курская городская поликлиника №5»

(целевое состояние)



## Мероприятия

1. Создание контакт центра
  - определение структуры контакт центра
  - разработка положения о контакт центре
2. Разработка порядка (алгоритма) получения медицинских услуг в зависимости от повода обращения
3. Определение информации, необходимой пациенту в зависимости от цели посещения
4. Определение информационного материала для пациентов и сотрудников
5. Создание разделов сайта с информацией для сотрудников и пациентов
6. Внедрение подсистемы оперативного обмена информации внутри МИС
7. Разработка информационного табло с расписанием врачей, дежурного врача, УЗИ, ФГДС, ЭКГ
8. Разработка, создание и размещение новых информационных ресурсов (информационное табло, QR - кодов)
9. Создание и внедрение устных речевых модулей для разговора с пациентом
10. Ознакомление и обучение сотрудников Call- центра и регистратуры устными речевыми модулями

Получение информации проблематично для сотрудников и пациентов

Почему ?

Почему ?

Почему ?

**1** Сложный поиск информации на сайте, отсутствие иных наглядных носителей

**2** Отсутствие достаточного информирования сотрудников Call центра

**3** Ограниченность получение интересующей информации для пациентов в поликлинике

Почему?

Отсутствует единое информационное поле, исключаящее вероятность противоречий.  
Низкая релевантность полученной информации

Почему ?

Нет систематизации и актуализации большого объема информации по различным вопросам

Почему ?

Нет анализа потребности в информации  
Информация не приведена к виду, пригодному для размещения на существующих информационных ресурсах для пациентов  
Отсутствие справочно-поискового аппарата для сотрудников

Почему ?

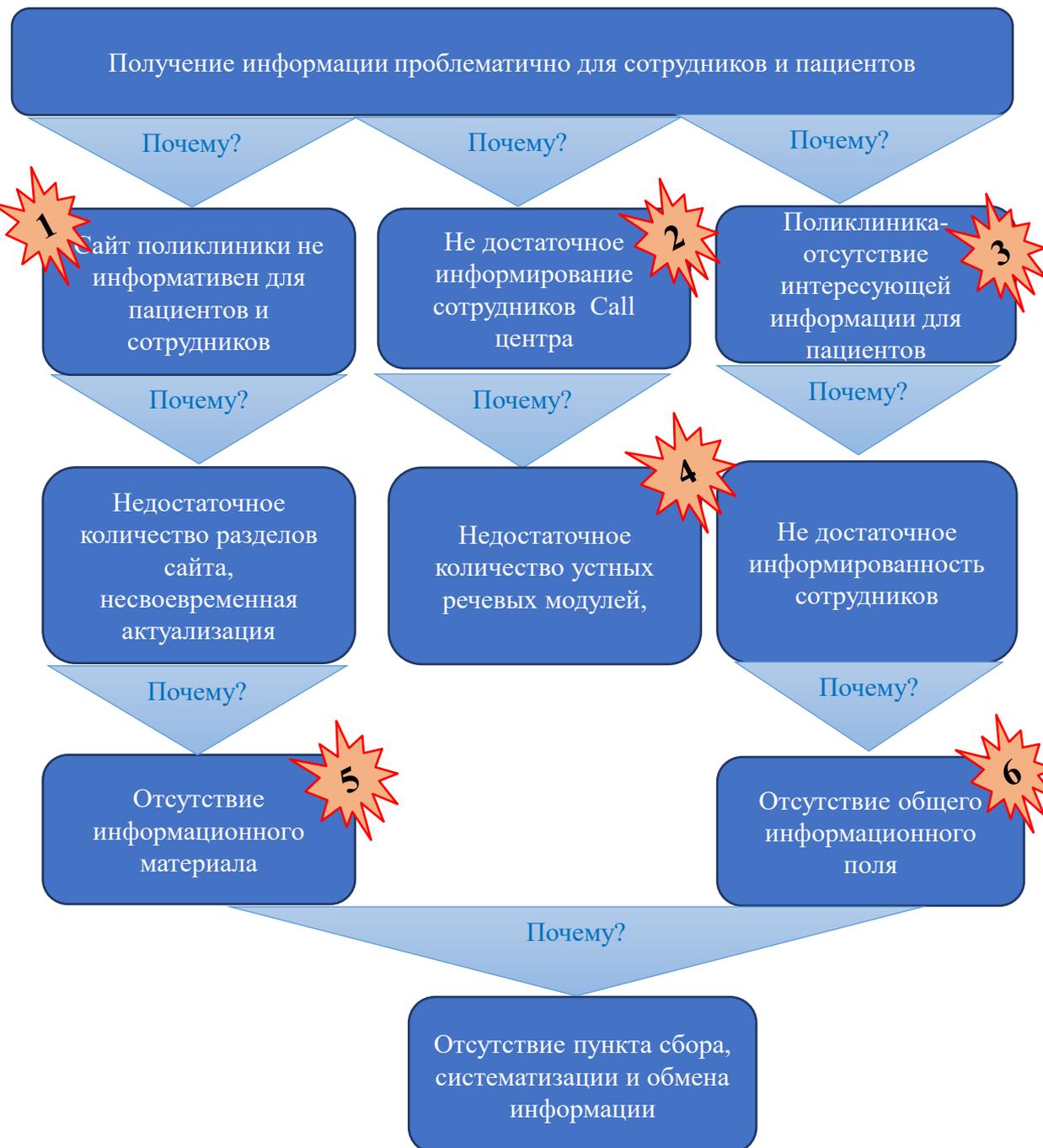
Нет координационного центра, обеспечивающего поддержание информации в актуальном, достоверном, объективном виде и предоставление ее потребителю

## МЕРЫ

1. Создание разделов сайта с информацией для пациентов и сотрудников
2. Информирование сотрудников Call центра о порядке (алгоритме) получения мед услуг в зависимости от повода обращения.
3. Создание новых информационных ресурсов (информационного табло, Q-кодов)
4. Определение информационного материала для пациентов и сотрудников
5. Создание контакт -центра

## МЕРЫ

1. Создание разделов сайте с информацией для пациентов и сотрудников
2. Информирование сотрудников Call центра о порядке (алгоритме) получения мед услуг в зависимости от повода обращения.
3. Определением информации, необходимой пациенту в зависимости от цели посещения. Создание новых информационных ресурсов (информационного табло, Q-кодов). Размещение информационного материала (стенды, табло, Q-коды)
4. Создание и внедрение устных речевых модулей для разговора с пациентом. Ознакомление и обучение сотрудников Call центра и регистратуры устным речевым модулям
5. Определение информационного материала для пациентов и сотрудников
6. Оптимизация общего информационного поля. Современная актуализация информации
7. Создание контакт-центра



## Кто?

- Пациент

## Что?

- Длительное получение необходимой информации

## Когда?

- При необходимости

## Где?

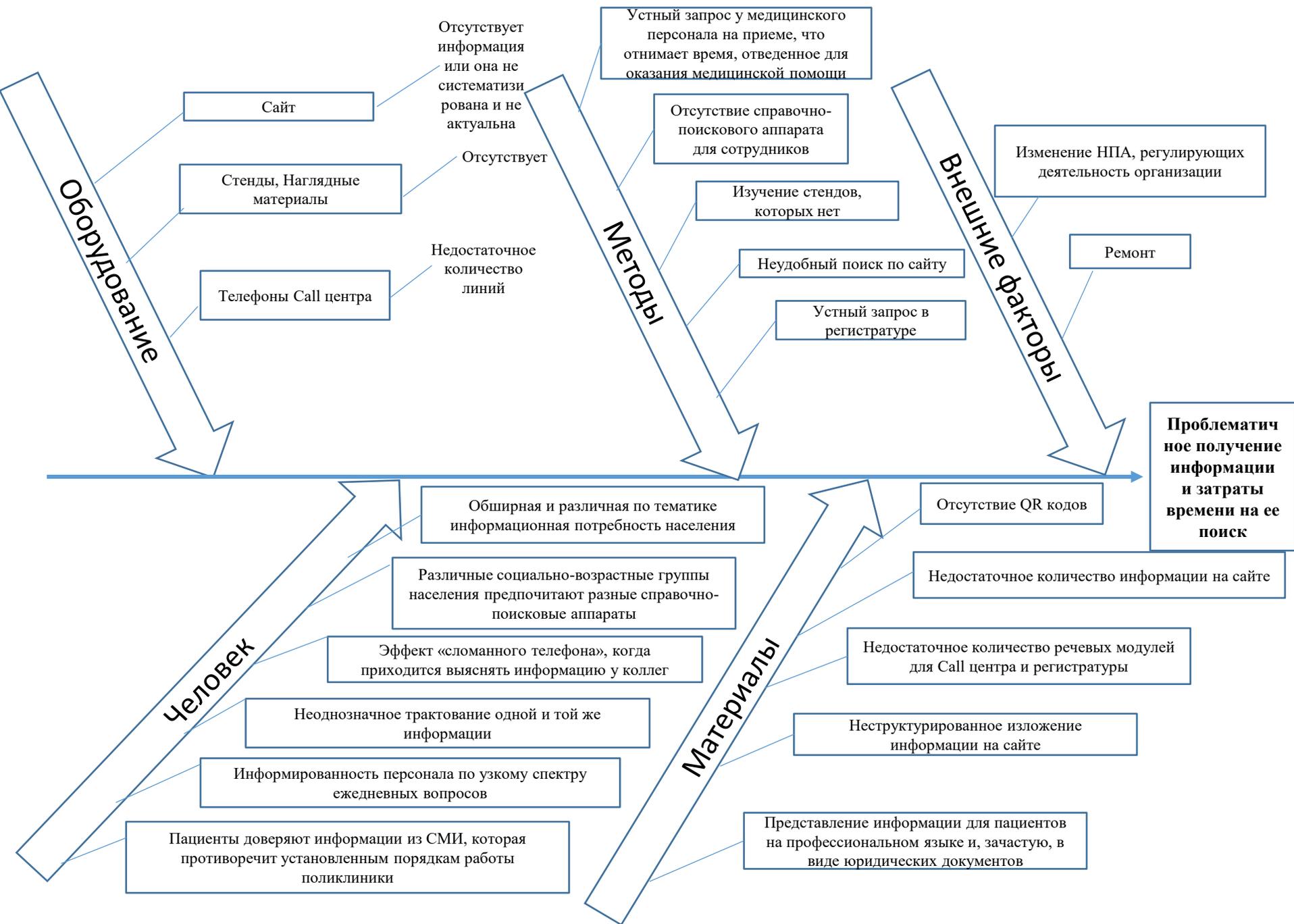
- Сайт
- Call центр
- Регистратура

## Почему?

- Не удовлетворенность пациента из-за длительного получения необходимой информации

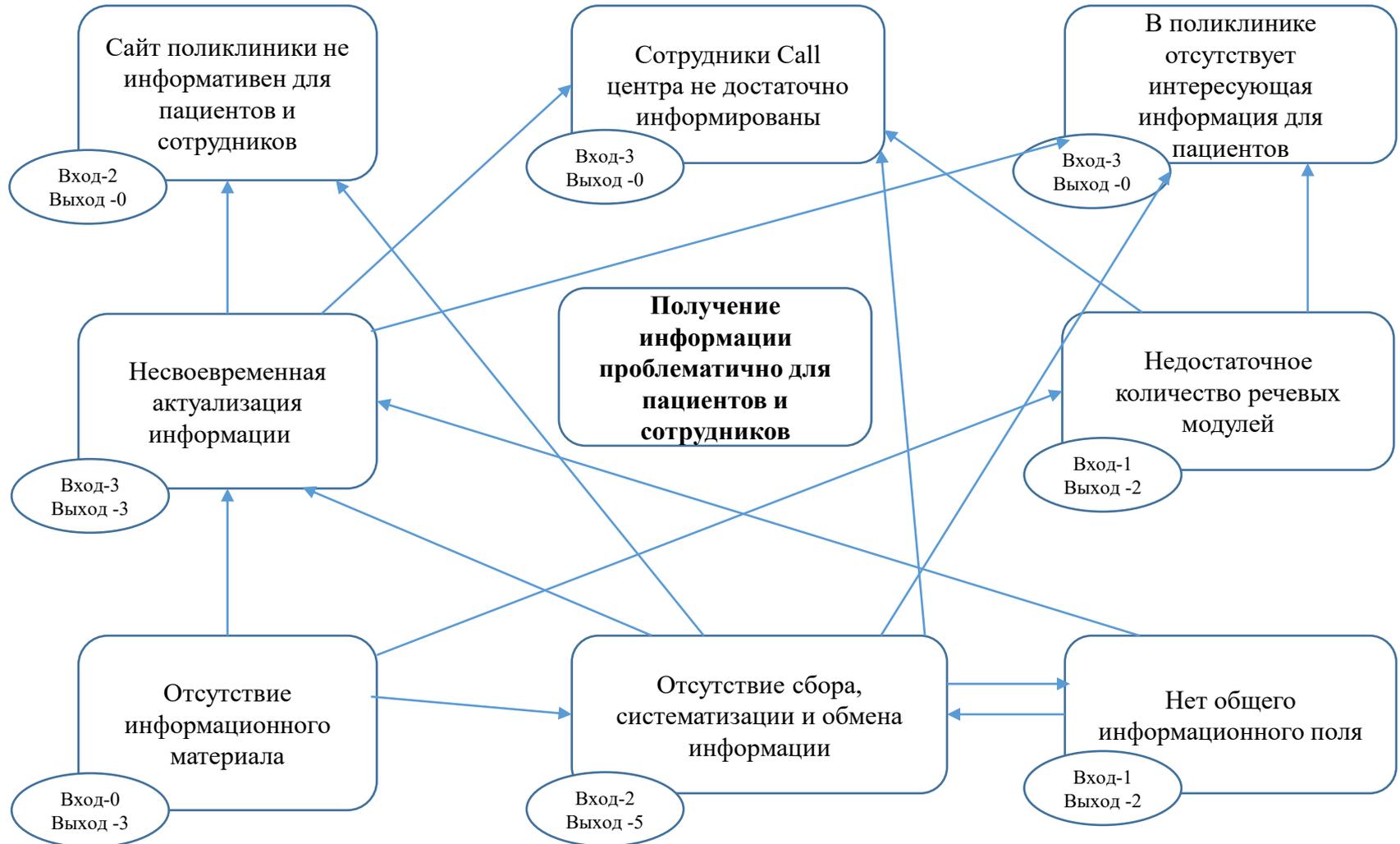
## Как?

- Отсутствие общего информационного поля



# Карта процесса «Оптимизация системы информирования в ОБУЗ "Курская городская поликлиника №5»

## Диаграмма связей



# ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

