



## ПСР-проект «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик проекта:** пациенты и персонал Поликлиники, КЗКО

**Периметр проекта:** от входа в поликлинику до кабинета оказания услуг

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

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

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

### 2. Обоснование выбора

1. Отсутствие информационного табло, навигационной системы,
2. Отсутствие CALL-центра, необходимой информации, приводящее к скоплению пациентов в холле поликлиники перед регистратурой и пересечению потоков. (до 20 чел.)
3. Увеличение времени приема врача из-за проведения необходимых диагностических или оперативных вмешательств (до 20 мин.)
4. Отсутствие современной оргтехники и медленная скорость работы ЕМИС
5. Неоднократное пересечение потоков пациентов получающих мед.услугу на платной основе и пациентов направленных врачами в плановом порядке
6. Не скоординированная работа врачей, м/с и администраторов регистратуры при межкабинетной записи на прием

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания в очереди к врачу, мин.	60	30
Уменьшение кол-ва пациентов перед регистратурой, чел.	60	10
Увеличение времени обслуживания в кабинете врача, мин.	10	15
Увеличение % записи к врачам - через сайт Госуслуг, % - по телефону (call—центр), %	30	75

### 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. Kick-off встреча	16.02.2021
5. Внедрение	01.06.2021
6. Закрепление результатов и закрытие проекта	01.07.2021



# Участники ПСР-проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»



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



**Синяева Л.А.**  
Старшая  
медсестра

- Руководитель проекта

## Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



**Беседин М.Ю.**  
Начальник ИАО

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Программное обеспечение



**Безудная Ю.В.**

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



**Родионова И. В.**  
Старший  
администратор  
регистратуры

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура



**Полевая С.А.**  
Старшая м/с  
отделения профилактики

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: отделение профилактики



**Быканова Е.Н.**  
Зам.гл.вр. по  
экономическим  
вопросам

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Организация закупок

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



**Лаушкина Н.С.**  
Начальник хоз.отдела

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Гардероб

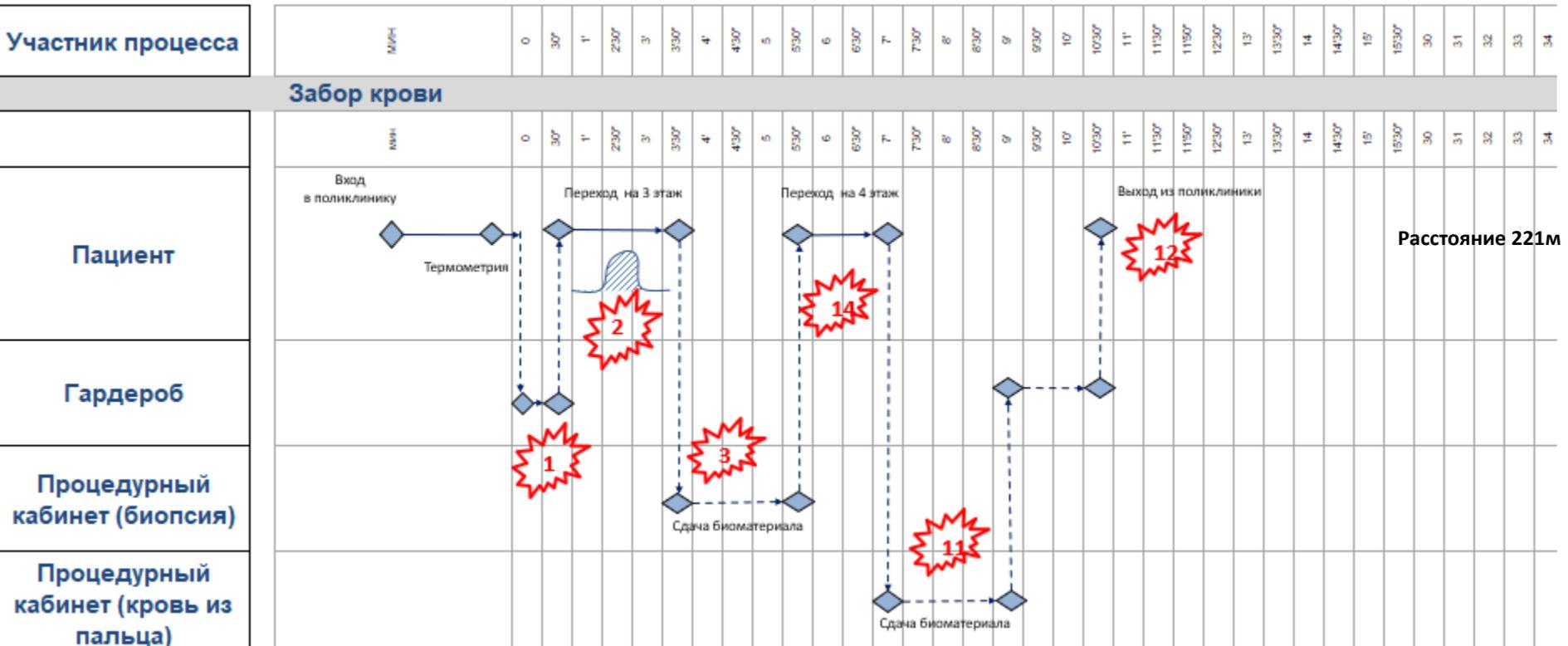


**Адоевская Л. В.**  
Старшая м/с

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: терапевтическое отделение

# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(текущее состояние)



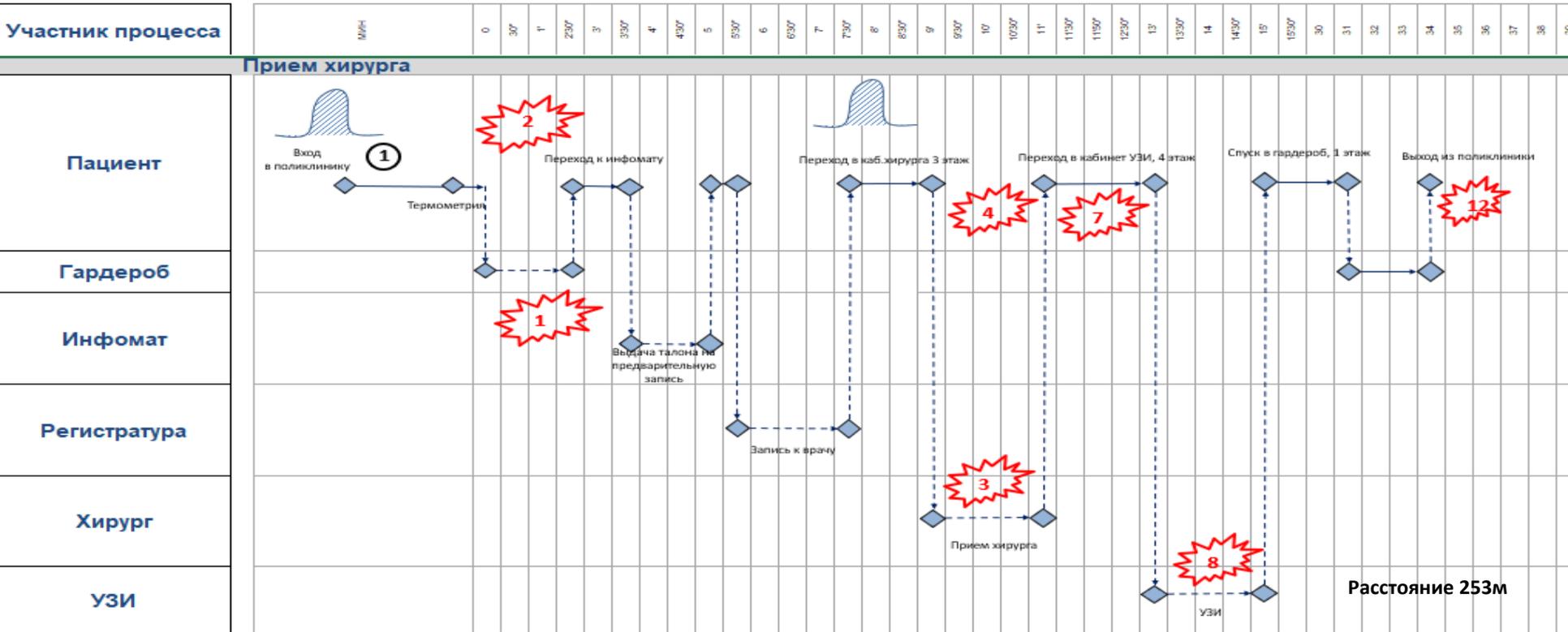
## Проблемы

1. Скопления людей из-за пересечения потоков: очередь в регистратуру, очередь в лифт, очередь к инфомату и гардероб;
2. Отсутствует навигация на входе в поликлинику;
3. Отсутствует "зона комфортного ожидания";
4. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета;
5. Выписной центр находится далеко от регистратуры;
6. Дополнительное перемещение пациента через всю поликлинику для оплаты услуг, в связи с тем, что касса на 4 этаже, отсутствует навигация;
7. Отсутствует компановка кабинетов по профилю заболеваний;
8. Кабинет ЭКГ и кабинет кардиолога отдален от кабинетов врача терапевта;
9. Помещения отделения профилактики перенесены на второй этаж, в связи с тем, что их помещения на первом этаже перепрофилированы под "красную зону";
10. Проходы в "Красную зону" не обеспечивают достаточной изоляции от "чистой зоны";
11. Помещения стоматологии не рентабельно;
12. Отсутствие единой визуальной концепции;

# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

## в здании поликлиники»

(текущее состояние)





# Маршрутизация процесса при сдаче крови (капиллярной и венозной), при наличии направления

## Диаграмма спагетти текущего состояния



# Маршрутизация процесса при сдаче крови (капиллярной и венозной), при наличии направления

## Диаграмма спагетти текущего состояния



1- вход, 2- гардероб, 3- процедурный кабинет (забор крови на биохимию), 4- забор крови капиллярной, 2- гардероб, 1- выход

впп -

# Маршрутизация пациента отделения профилактики при получении платной услуги (прохождение медосмотра) Диаграмма спагетти текущего состояния





- 1- вход, 2- гардероб, 3- м/сестра отд.профилактики выписывает бегунок, 4- касса, 3- м/сестра дает направления на анализы,
- 5- флюорография, 6- смотровой (ж), 7- невролог, 8- окулист, 9- хирург, 10- лор, 11- мазок на инфекции, 12- ЭКГ, 2- гардероб, 1- выход
- 1- вход, 2- гардероб, 13- сдача анализа мочи, 14- сдача крови из пальца, 15- кровь на биохимию (из вены), 2- гардероб, 1- выход
- 1- вход, 2- гардероб, 15- терапевт отделения профилактики (получение заключения), 2- гардероб, 1- выход

**ВПП - 3 дня**

# Маршрутизация процесса при посещении хирурга

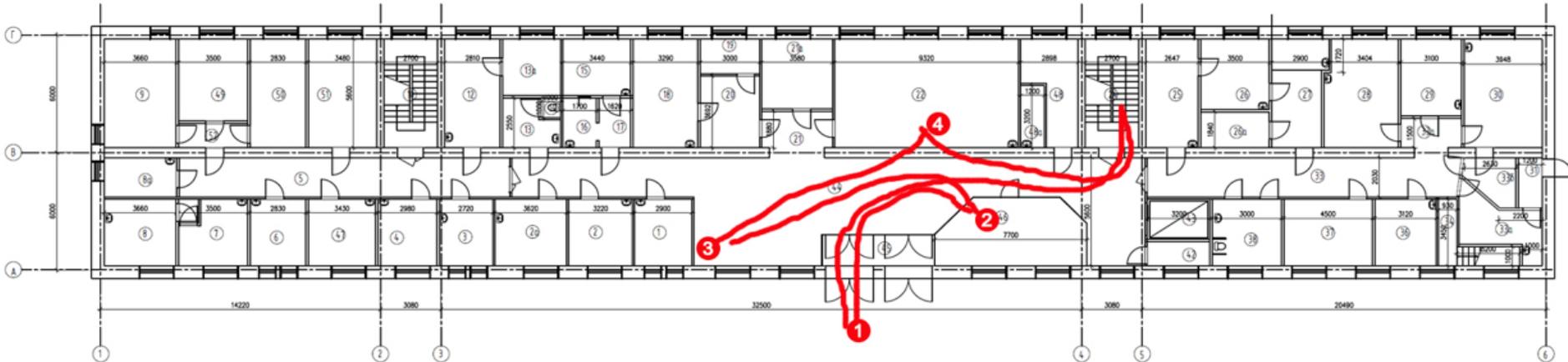
## Диаграмма спагетти текущего состояния



План второго этажа



План первого этажа



1- вход, 2- гардероб, 3- инфомат, 4- регистратура, 5- кабинет хирурга, 6- кабинет УЗИ, 5- кабинет хирурга, 2- гардероб, 1- выход

ВПП -



## Ключевые решения / мероприятия для достижения целей проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

-  1. Разработать единую концепцию для визуализации маршрутизации в поликлинике
-  2. Закупить необходимое количество навигационных табличек и указателей для оформления маршрутизации пациентов
-  3. Перепланировать помещения поликлиники для сокращения времени перемещения пациентов
-  4. Отремонтировать здание поликлиники с учетом перепланировки
-  5. Демонтировать морально устаревшую аналоговую АТС и заменить ее на виртуальную



Принято для реализации

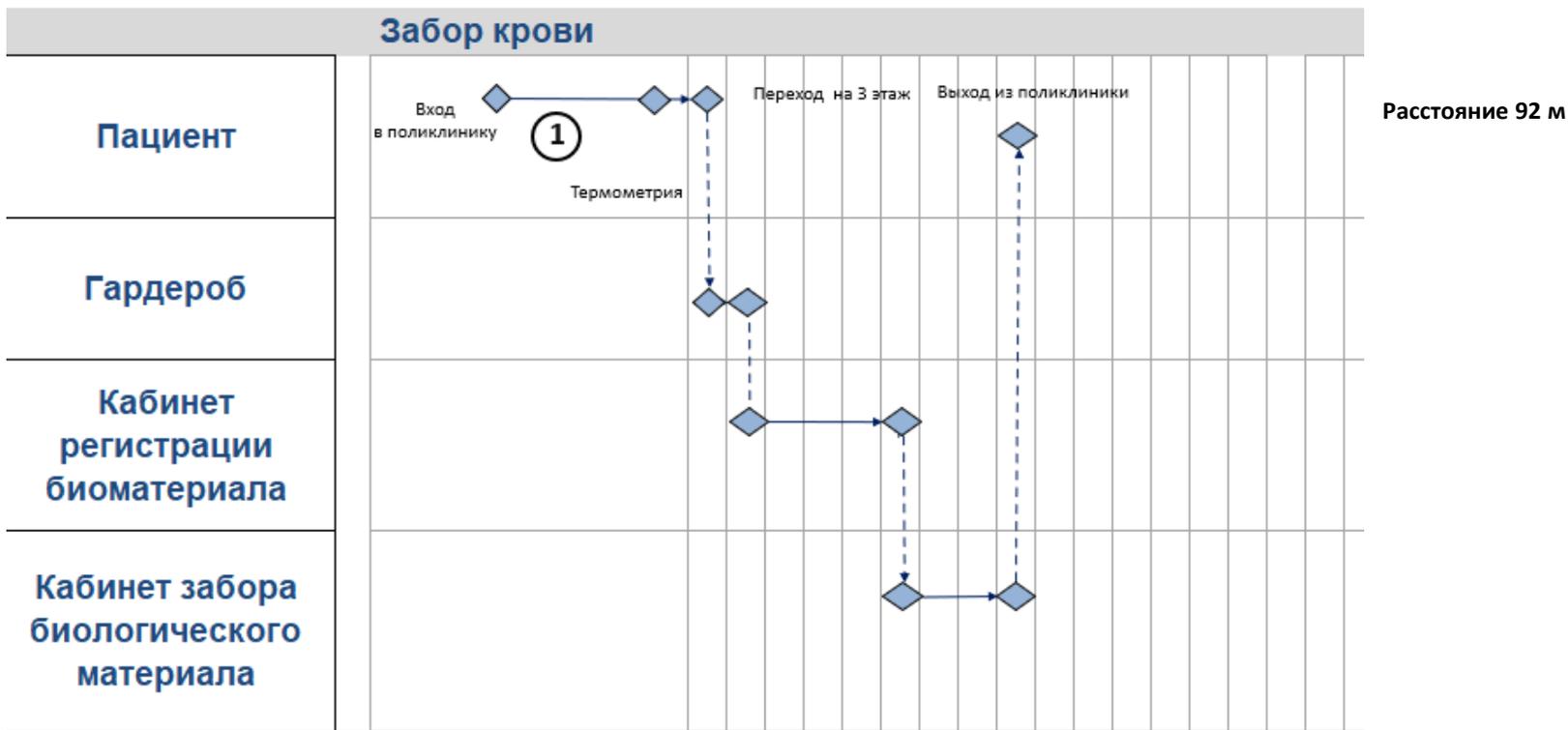


Требуется решение

# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

## Участник процесса



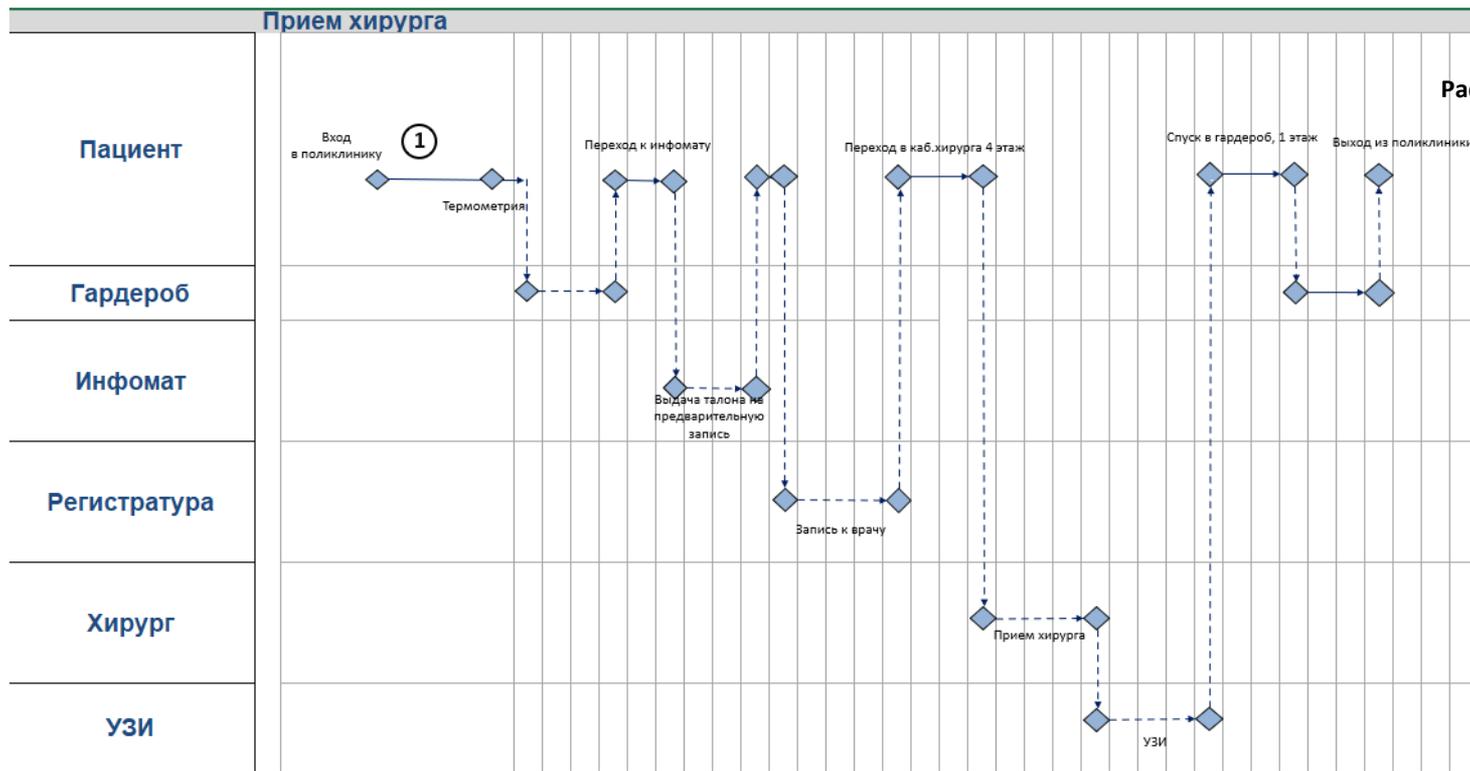
## Мероприятия

1. Оптимизировать размещение кабинетов специалистов, участковых терапевтов
2. спроектировать расположение кабинетов красной зоны с выделением коридора вдоль всех кабинетов;
3. Спроектировать расположение кабинетов специалистов;
4. Спроектировать расположение кабинетов терапевтического отделения;
5. Объединить кабинеты забора капиллярной и венозной крови в одном кабинете;
6. Перенести кабинет забора крови с 3 на 1 этаж
7. Сократить кабинеты физиолечения;
8. Расположить кабинеты терапевтов на 3 этаже
9. Провести перепланировку кабинетов хирурга и перевязочных;
10. Спроектировать регистратуру открытого типа;
11. Разработать навигационную систему;
12. Организовать картохранилище на цокольном этаже;
13. Организовать раздевалку для сотрудников на цокольном этаже;
14. Перенести гардероб на другую сторону
15. Перенести зону комфортного ожидания;
16. Разработать брендбук;

# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

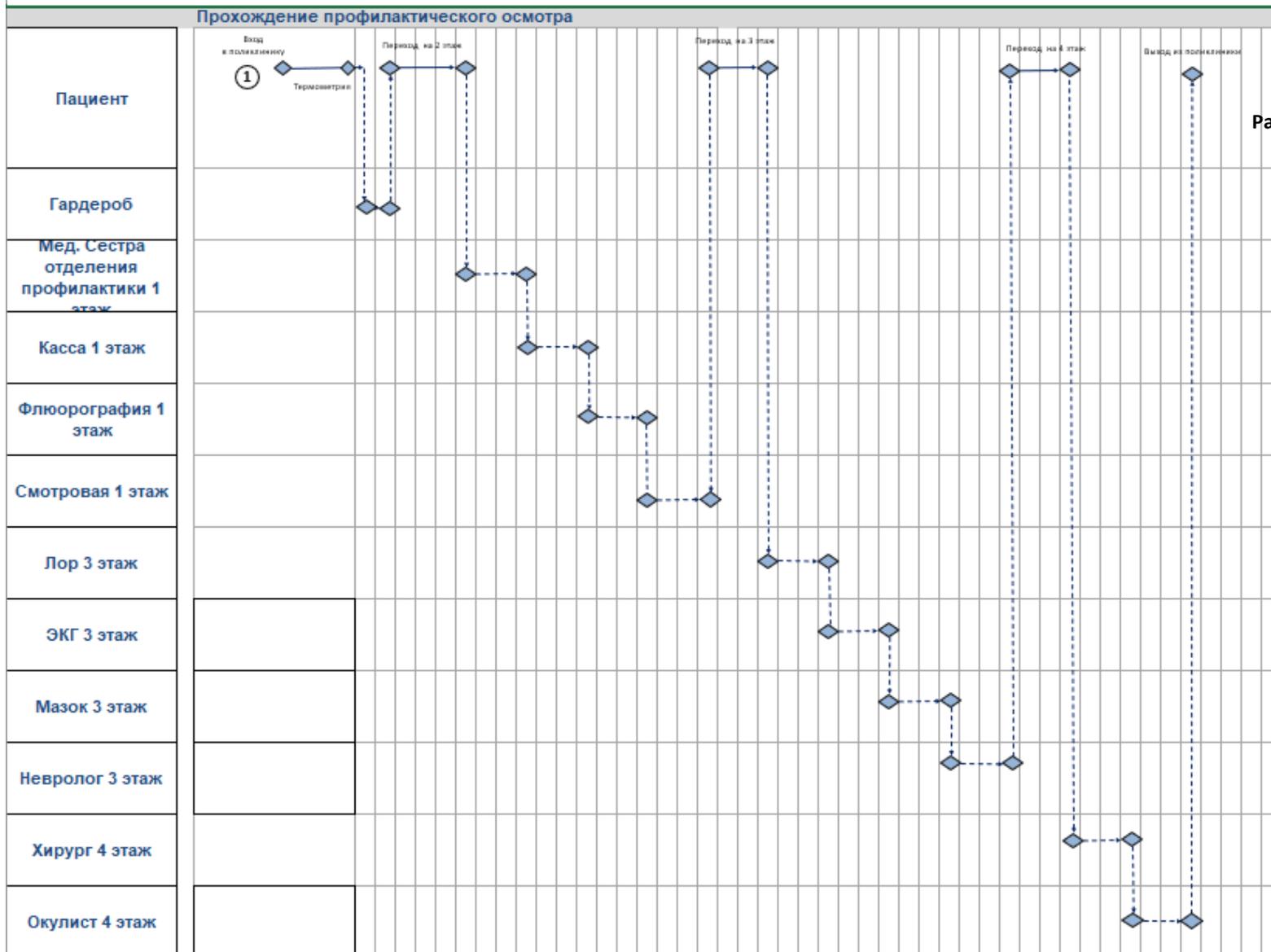
Участник процесса



# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

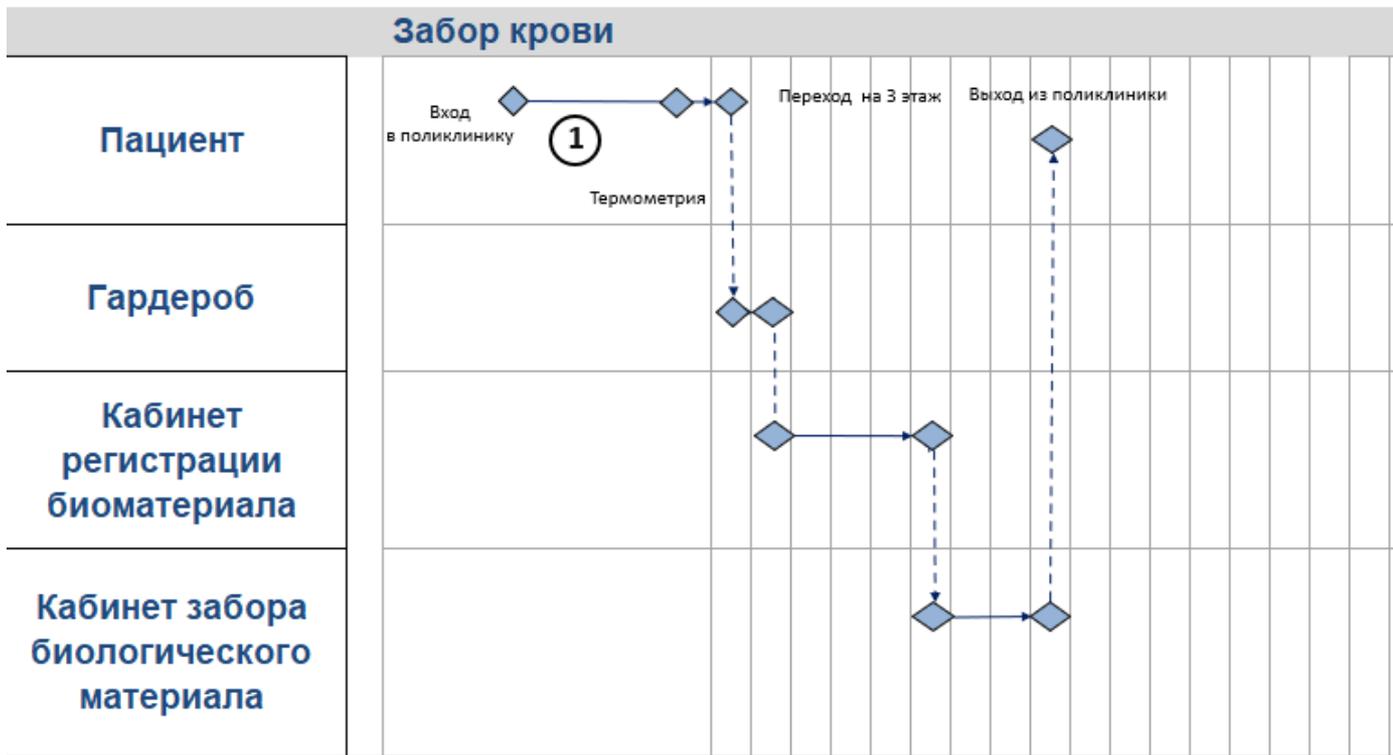
Участник процесса



# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(итоговое состояние)

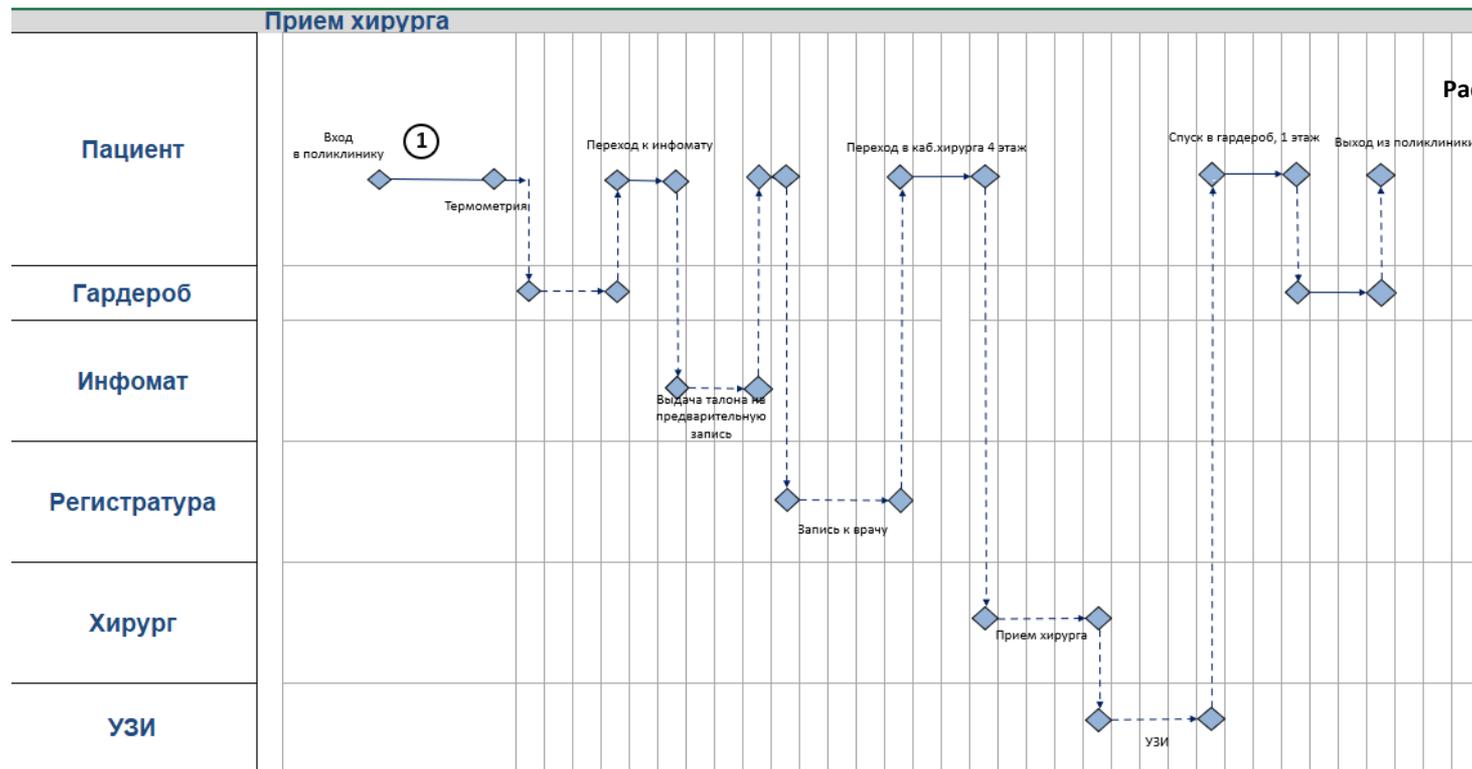
## Участник процесса



# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(Итоговое состояние)

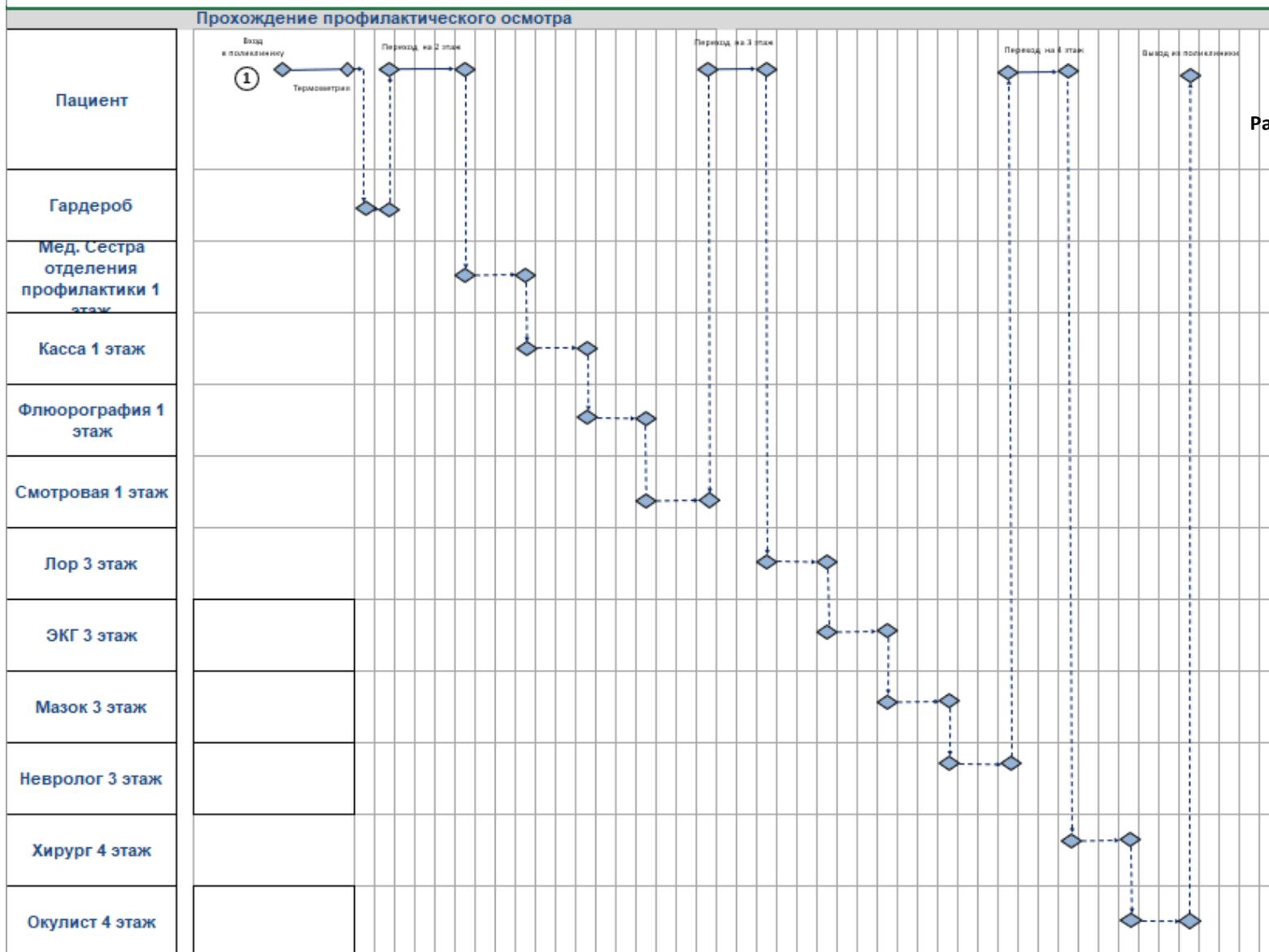
Участник процесса



# Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(Итоговое состояние)

Участник процесса



Расстояние 356м



# Основные проблемы проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

Уровень  
руководства  
области

1. Отсутствие единой визуальной концепции для навигации по поликлинике
2. При входе и на этажах отсутствует информация о размещении кабинетов на этажах поликлиники

---

Уровень  
рабочей  
группы

3. Кабинеты отделения профилактики находятся на разных этажах поликлиники
4. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета
5. Отсутствует компоновка кабинетов по профилю заболеваний

# ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

**Министерство  
здравоохранения  
РФ**

**Орган исполнительной  
власти субъекта  
в сфере  
здравоохранения**

**Медицинская  
организация,  
рабочая группа**

1. Отсутствие единой визуальной концепции для навигации по поликлинике
2. При входе и на этажах отсутствует информация о размещении кабинетов на этажах поликлиники

1. Кабинеты отделения профилактики находятся на разных этажах поликлиники
2. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета
3. Отсутствует компоновка кабинетов по профилю заболеваний