


Утверждаю:

Главный врач ГОБУЗ «МГП №2»

 К.М. Биджоев

Согласовано:

Министр здравоохранения Мурманской области

 Д.В. Панычев

Паспорт проекта

«Сокращение времени пребывания пациента в регистратуре (филиал на Кольском, 149а)»

<p>Заказчик проекта: пациенты</p> <p>Процесс: получение необходимой информации пациентом в регистратуре</p> <p>Границы процесса: от момента входа пациента в поликлинику до входа в нужный кабинет</p> <p>Руководитель проекта: главный врач ГОБУЗ «МГП № 2» К. М. Биджоев</p> <p>Руководитель рабочей группы: Старшая медсестра регистратуры М. А. Миллонас</p> <p>Состав рабочей группы (ответственные): старший администратор регистратуры Ю. В. Семушина, заведующая отделением неотложной помощи Е. В. Скородумова, заведующая отделением медицинской профилактики Н. Ю. Сергеева, начальник отдела АСУ В. А. Яловский</p>	<p>Обоснование выбора проекта:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Длительное ожидание пациентами очереди в регистратуру2. Наличие пересечений потоков пациентов (неотложный / плановый)3. Двойное ожидание в очереди: сначала по талону в регистратуру, затем в отделение неотложной помощи или профилактики4. У пациента в холле нет возможности получить справочную информацию (быть маршрутизированным) без талона электронной очереди						
<p>Цели и плановый эффект:</p> <table border="1" data-bbox="138 928 1093 1034"><thead><tr><th>Показатель</th><th>Текущий</th><th>Целевой</th></tr></thead><tbody><tr><td>Время ожидания в очереди в регистратуру, мин</td><td>30</td><td>10</td></tr></tbody></table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Повышение доступности неотложной и профилактической медицинской помощи (уменьшение времени ожидания);2. Исключения пересечения потоков пациентов (больных и здоровых) в регистратуре	Показатель	Текущий	Целевой	Время ожидания в очереди в регистратуру, мин	30	10	<p>Ключевые события:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Формирование паспорта проекта: 05.02.20212. Анализ текущей ситуации: 08.02.2021-15.03.20212.1. Разработка текущей карты процесса, выявление проблем: 08.02.2021-15.02.20212.2. Разработка целевой карты процесса: 16.02.2021-02.03.20212.3. Разработка плана мероприятий реализации проекта: 03.03.2021-15.03.20213. Kick-off встреча: 16.03.20214. Внедрение улучшений: 17.03.2021-14.04.20215. Закрепление результатов и закрытие проекта: 15.04.2021-30.04.2021
Показатель	Текущий	Целевой					
Время ожидания в очереди в регистратуру, мин	30	10					

Карта целевого состояния процесса: «Сокращение времени пребывания пациента в регистратуре (филиал на Кольском, 149а)»

Руководитель рабочей группы: старшая медсестра регистратуры М. А. Милюнас

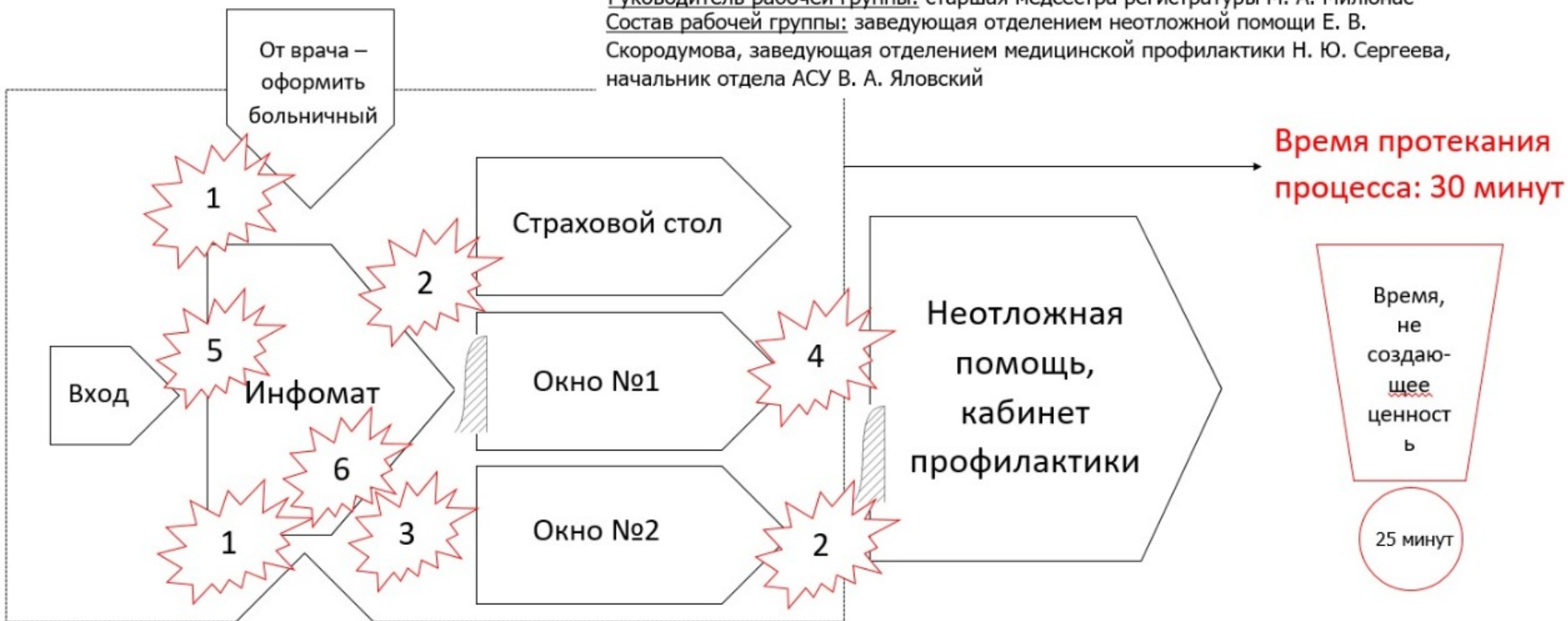
Состав рабочей группы: старший администратор регистратуры Ю. В. Семушина, заведующая отделением неотложной помощи Е. В. Скородумова, заведующая отделением медицинской профилактики Н. Ю. Сергеева, начальник отдела АСУ В. А. Яловский



1. Электронная очередь настроена так, что пациент, которому нужно только поставить печать или забрать документы, оставленные врачом, пойдет первым (приоритет №1).
2. Пациенты не стоят двойную очередь – после инфомата сразу направляются в нужный кабинет: неотложный или профилактики.
3. На месте бывшего картоохранилища организована зона комфортного ожидания: ожидающие приглашения пациенты более равномерно распределены по большой территории.
4. Кабинет неотложной помощи перенесён в другое место – пациенты ожидают приема в большом холле.
5. Администратор холла работает с пациентами, которые входят в поликлинику:
 - а. Администратору холла можно задать любой вопрос
 - б. Маршрутизирует пациентов: если вопрос требует детальной проработки – в электронную очередь (в окно №1), если нет – к инфомату, который выдаст талон напрямую в отделение профилактики или в неотложный кабинет.
6. "Плитки" инфомата настроены так, что пациенты при желании, могут справиться сами (без помощи администратора).

Карта текущего состояния процесса: «Сокращение времени пребывания пациента в регистратуре (филиал на Кольском, 149а)»

Руководитель рабочей группы: старшая медсестра регистратуры М. А. Милюнас
Состав рабочей группы: заведующая отделением неотложной помощи Е. В. Скородумова, заведующая отделением медицинской профилактики Н. Ю. Сергеева, начальник отдела АСУ В. А. Яловский



От врача –
оформить
больничный

Информат

Страховой стол

Окно №1

Окно №2

Неотложная
помощь,
кабинет
профилактики

От врача –
поставить
печать

1. Пациенты, направленные врачом в регистратуру для того, чтобы только поставить печать на документе, долго ждут в общей очереди.
2. Пациенты, которым нужна неотложная помощь или услуги отделения профилактики стоят двойную очередь: сначала в регистратуру, затем в нужный кабинет.
3. В холле перед регистратурой большое количество пациентов, ожидающих как очереди в регистратуру, так и приглашения в нужный кабинет.
4. Кабинет неотложной помощи находится в "узком" месте – пациенты вынуждены ожидать приема в коридоре, где большой поток людей.
5. Чтобы задать *любой* вопрос сотруднику регистратуры, пациент должен взять талон (очередь).
6. Проблема с "плитками" (кнопками) информата – их структура морально устарела.



