

Отчет о реализации проекта по улучшению «Сокращение времени пребывания пациента в регистратуре (филиал на Кольском, 149а)»

1. Информация о выполненных мероприятиях.

1.1. Разделен функционал сотрудников регистратуры: один сотрудник работает с пациентами электронной очереди, второй работает администратором холла.

1.2. Введено понятие “администратор холла” – сотрудник встречает входящих с улицы в холл пациентов, определяет, нужно ли становиться в электронную очередь, если нет – маршрутизирует пациента.

1.3. При выборе в инфомате пациентом цели “Поставить печать” электронная очередь направляет его к первому освободившемся администратору (вне очереди).

1.4. Сотруднику страхового стола на первом этаже построен отдельный кабинет. В инфомате предусмотрена цель-кнопка “оформить больничный лист”. Такой пациент напрямую перенаправляется в страховой стол.

1.5. Амбулаторные карты перемещены в картохранилище, на их месте организована зона комфортного ожидания для пациентов: диваны, кулер с водой, телевизор.

Не выполнено: введение стимулирующей выплаты за работу администратором холла.
Причина невыполнения: выяснилось, что нецелесообразно вводить отдельную должность администратора холла – провести на ногах целую смену тяжело. Сотрудники чередуются в течение дня.

2. Информация о достигнутых результатах. Приводятся сведения о значениях показателей проекта (включая показатель «Время добавления ценности в общем времени протекания процесса») в форме таблицы:

Показатель, ед. изм.	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после реализации проекта
Время ожидания в очереди в регистратуру, мин	30	10	12	8

3. Результаты фотофиксации до и после реализации проекта (приложить к отчету).

4. Информация о стандартизации процесса (разработанные стандартные операционные карты, стандарты оснащения кабинетов, прочие документы прилагаются к отчету). *Разработан регламент работы регистратуры*

5. Информация об объеме финансовых ресурсов, затраченных на реализацию проекта (с указанием направлений расходования средств). **1 миллион 800 тысяч рублей**

6. Информация о возможности тиражирования результатов проекта. *Проект готов к тиражированию*