



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**



**Государственная
корпорация по атомной
энергии «РОСАТОМ»**

Стандартизация распределения входящих потоков пациентов на примере ГБУЗ ЯО поликлиники №2 г. Ярославля

г. Ярославль 03-04 апреля 2017

Состав рабочей группы



Лидер группы:

*Чугреева Елена Борисовна –
начальник регистратуры*

Члены группы – медицинские регистраторы:

✓ *Лемиза Юлия Викторовна*

✓ *Дорофеева Алена Александровна*

Цели проекта

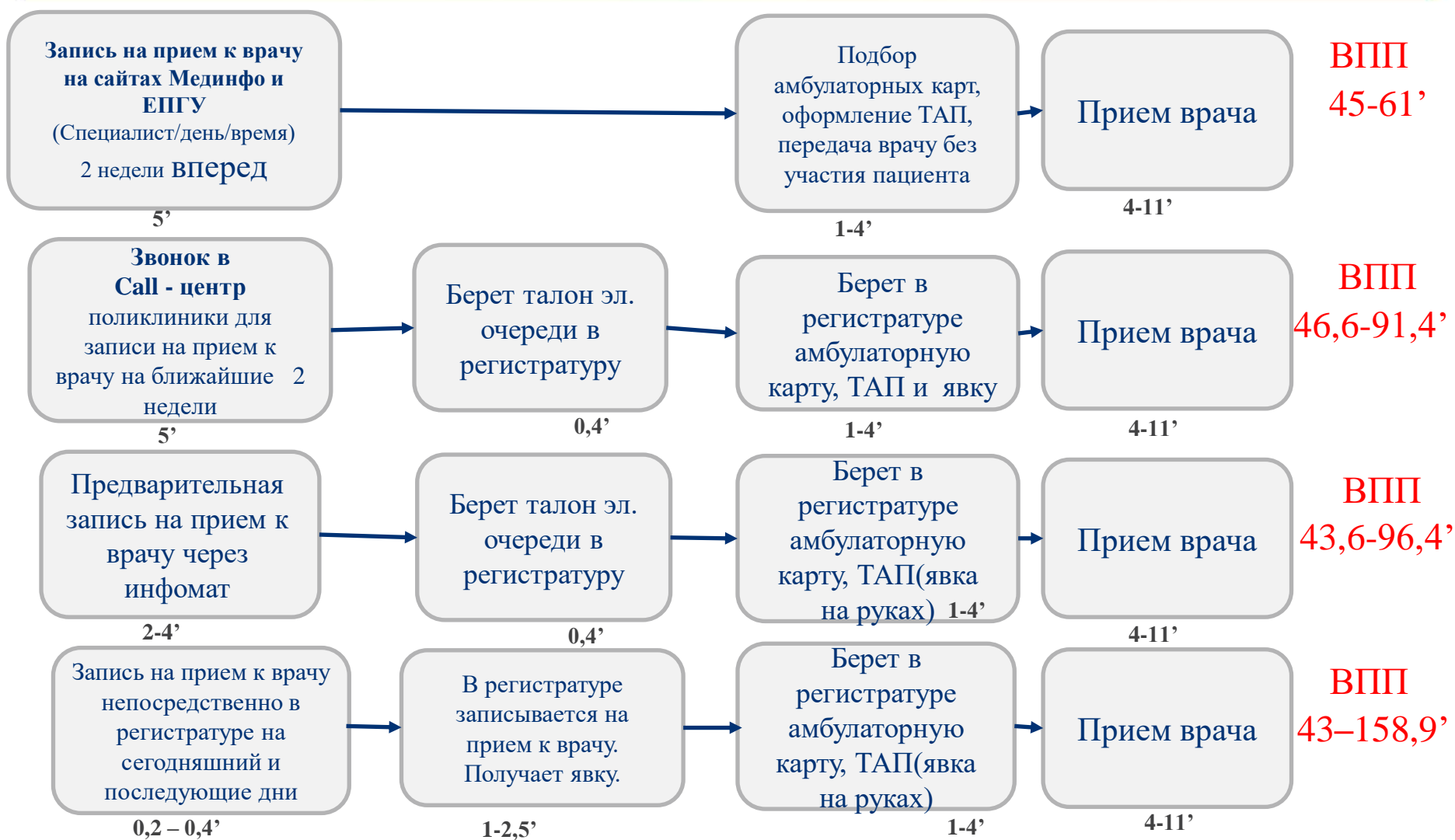
 Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕПГУ и Call-центр с 30% до 50% (идеальное состояние – 80%)

 Ожидание пациентов в очереди в регистратуру не более 10 минут

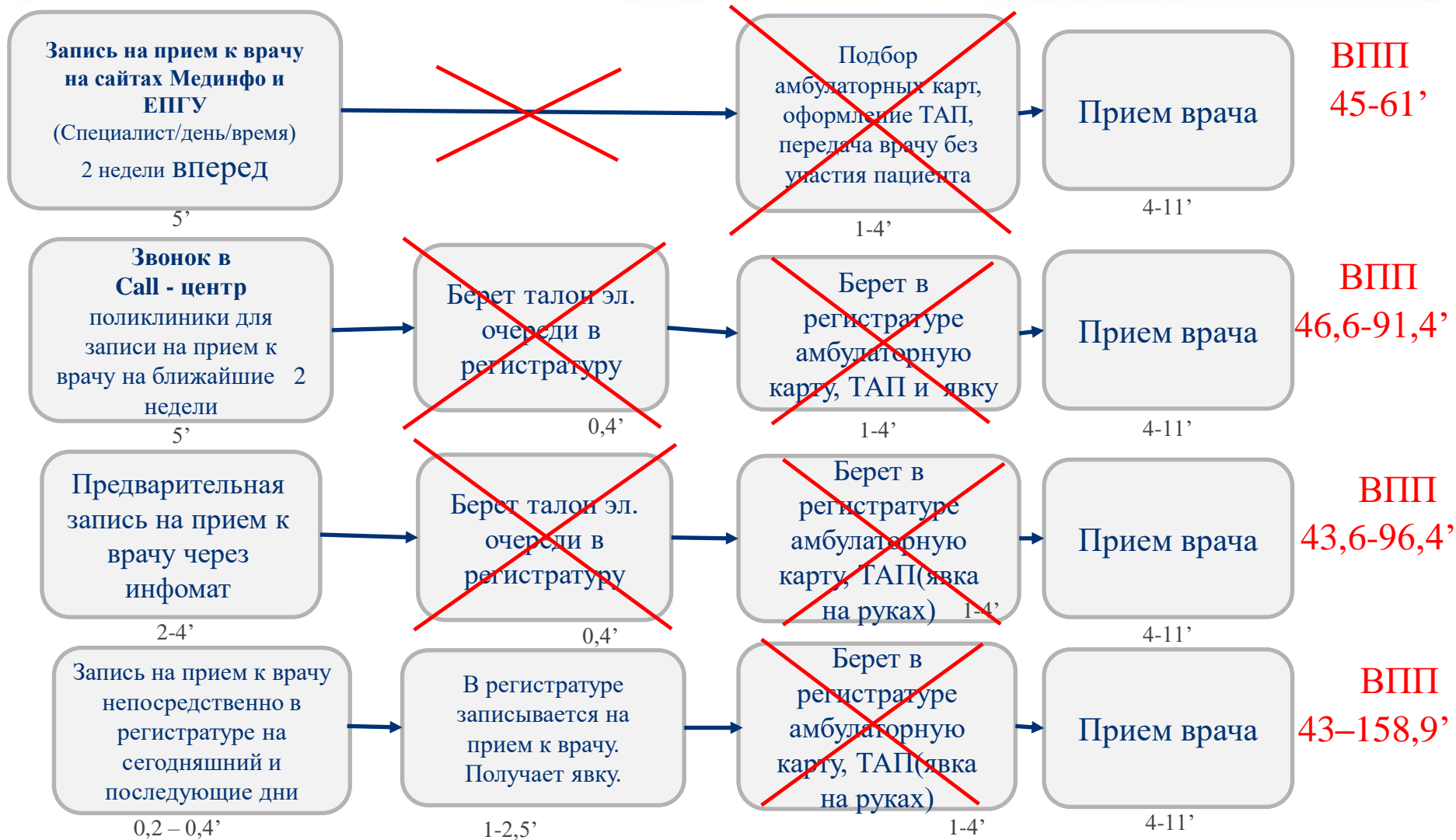


 Увеличение доли наличия карт в картохранилище с 30% до 60% (100% до конца года)

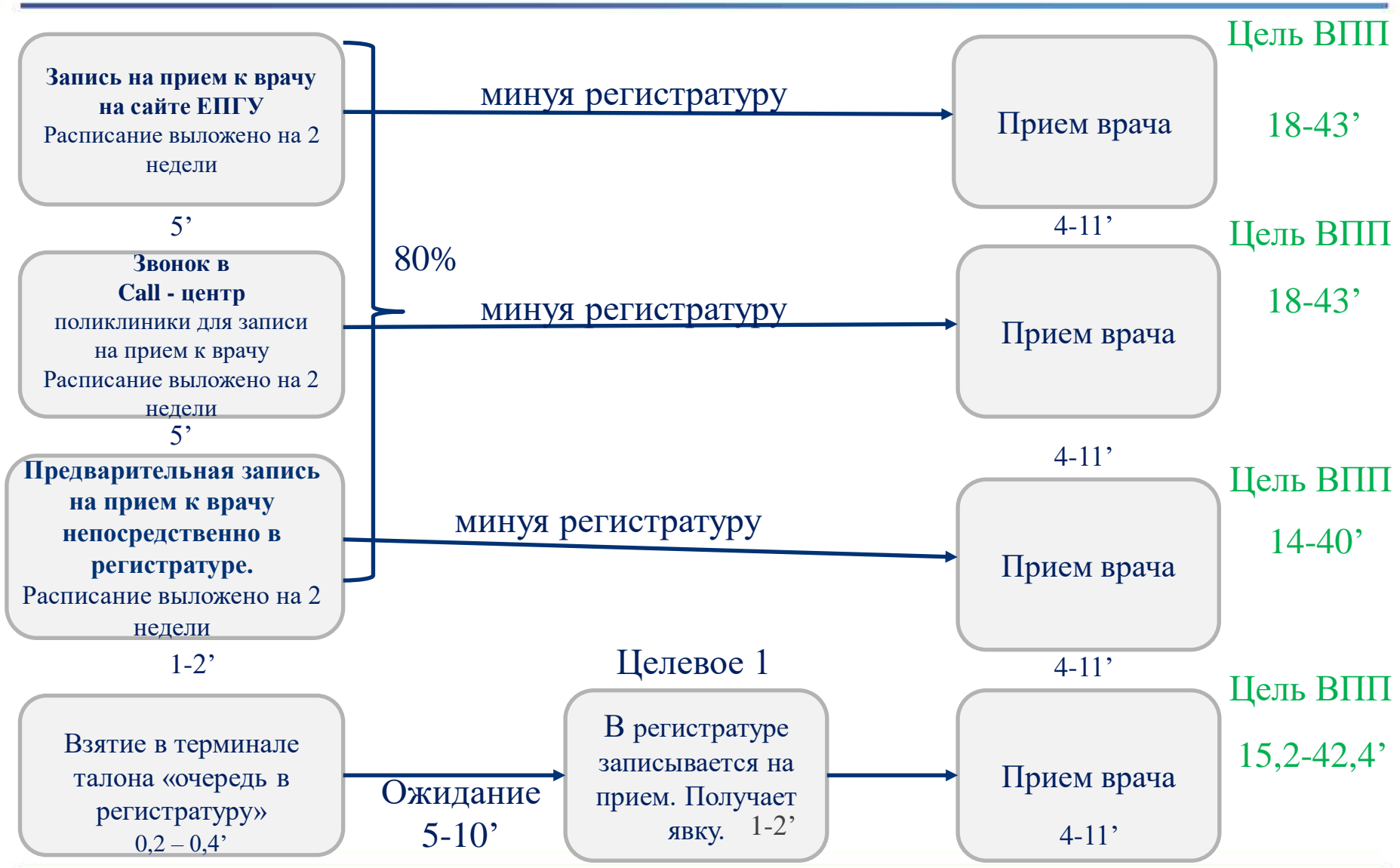
Карта распределения входящих потоков пациентов (текущее состояние)



Карта распределения входящих потоков пациентов (текущее состояние)



Карта распределения входящих потоков пациентов (целевое состояние)



Проблемы процесса

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
<p>Низкий процент лиц, записывающихся на прием через ЕПГУ 30%</p>	<p>Организация PR компании об удобстве записи через ЕПГУ, call-центр, инфомат</p>	<p>Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕПГУ и Call-центр с 30% до 50%</p>	<p>Ожидаемый срок реализации мероприятия до конца 2017г.</p>
<p>Ожидание очереди в регистратуру до 30 мин.</p>	<p>Организация здоровой и лечебной регистратур с целью разведения потоков больных и условно здоровых пациентов</p>	<p>Увеличение удовлетворенности пациента, снижение ожидания до 10 мин.</p>	<p>Очередь в регистратуру 1-5 мин. (сокращение в 15 раз)</p>
<p>Сложный для восприятия интерфейс инфомата в «Регате» и терминала электронной очереди</p>	<p>На терминале установить активную кнопку – «запись в регистратуру», на инфомат установить программное обеспечение «Инфомат ЕГИСЗ»</p>	<p>Увеличение удовлетворенности пациентов</p>	<p>Упрощен алгоритм записи на приём</p>

Основные проблемы процесса

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
Документы (ТАП, амбулаторная карта, явка) на прием к врачу несут пациенты	Подбор и оформление медицинской документации (ТАП, амбулаторная карта, явка) регистраторами и передача непосредственно в кабинет врача (без участия пациента)	Увеличение доступности карт, уменьшение времени подбора карт, повышение удовлетворенности пациентов, снижение ВПП до посещения врача	Амбулаторные карты передаются в кабинет врача «картоношами»
Отвлечение регистраторов от основной работы на поиск и подбор карт	Организация картоохранилища, распределение обязанностей регистраторов	Увеличение пропускной способности пациентов через регистратуру	Снижение очередей в регистратуру с 30 чел. до 5 чел.
Очередь у кабинета врача 47 мин.	Организация повторного приема по явкам, организация записи на повторный прием непосредственно в кабинете врача (дата/время)	Уменьшение времени ожидания у кабинета врача до 15-20 мин.	Время ожидания в очереди до 35 мин.

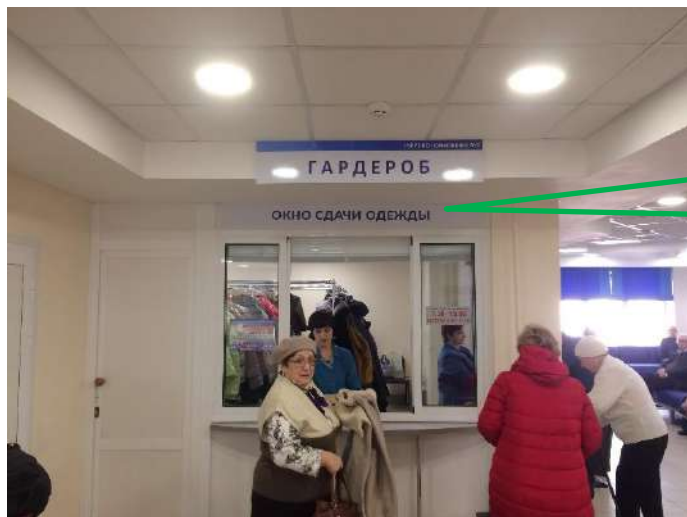
Основные проблемы процесса

ПРОБЛЕМЫ	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
Терапевты ходят с 4 и 5 этажей в call центр для получения информации о поступивших вызовах	Внедрение электронного журнала вызовов врача на дом	Возможность с АРМ врача получить информации о вызовах из электронного журнала и заполнение осмотра в ЭМК пациента	Реализовано
Не ограничен доступ в картохранилище	Установить электронный замок	Ограничение доступа в картохранилище для медицинских работников и пациентов	Реализовано
«Цитовые» пациенты вынуждены самостоятельно обращаться в картохранилище за картами	Введение должности «картоноша»	Карты пациентов доставляются в кабинет врача без участия пациента	Реализовано
Картохранилище не обеспечено стеллажами в достаточном количестве	Приобретение стеллажей	Удобство расстановки карт и уменьшение времени подбора карт	Реализовано

Навигация

СТАЛО

В гардеробе разделены потоки пациентов при сдаче и выдаче одежды



Навигация



СТАЛО



Регистратура



БЫЛО



СТАЛО



Регистратура

СТАЛО

Специальность	Ф.И.О.	№ каб.	Часы приёма							
			ПНД	ВТР	СРД	ЧТВ	ПТН	СБТ	ВСК	
Лечебная физкультура и спортивная медицина	Западалова Юлия Евгеньевна	210, Зав. отд. ЛФК	11:10-11:50	11:10-11:50	11:10-11:50	14:00-17:00	09:40-12:20			
Неврология	Андреева Светлана Владимировна									
Неврология	Дмитричева Вера Павловна	527, - Невролог	14:00-19:00	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00		
Неврология	Комиссарова Елена Сергеевна									
Онкология	Петрова Галина Константиновна	504, Онколог	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00			
Оториноларингология	Артёмьева Эльвира Владимировна	614, Отоларинголог	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00	14:00-19:00	08:00-13:00			

Монитор электронной очереди пациентов в регистратуру

Электронное табло расписания врачей

Рабочее место регистратора, организованное по системе 5С

Комфортный зал ожидания для пациентов



Call-центр

БЫЛО



СТАЛО



- Организованы новые рабочие места для операторов Call-центра.
- Журналы расположены на сквозной полке, чтобы их можно было достать с обоих рабочих мест
- В настоящее время внедрён электронный журнал вызова врача на дом



Картохранилище

БЫЛО



Картохранилище располагалось в регистратуре, что занимало много места в фойе и было невозможно организовать комфортное пространство для пациентов.

Для картохранилища выделено отдельное помещение. При этом карты пациентов подбираются регистраторами перед приемом врача в специальные корзины с надписью «на приём», после завершения приема возвращаются в картохранилище медсестрой с надписью «возврат с приёма»

СТАЛО



Достижение целевых показателей проекта

Показатели	Базовые 24.11.2016	Целевые	Факт 31.03.2017
ВПП записи пациента к врачу через стойку электронной очереди до приёма к врачу, (мин.)	160	42	5
Ожидание пациента очереди в регистратуру, (мин.)	32	10	1-5
Увеличение доли наличия карт в картохранилище	30%	60%	48%
ВПП записи пациента к врачу через Call-центр до приёма у врача, (мин.)	97	40	95

Спасибо за внимание!
