



**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

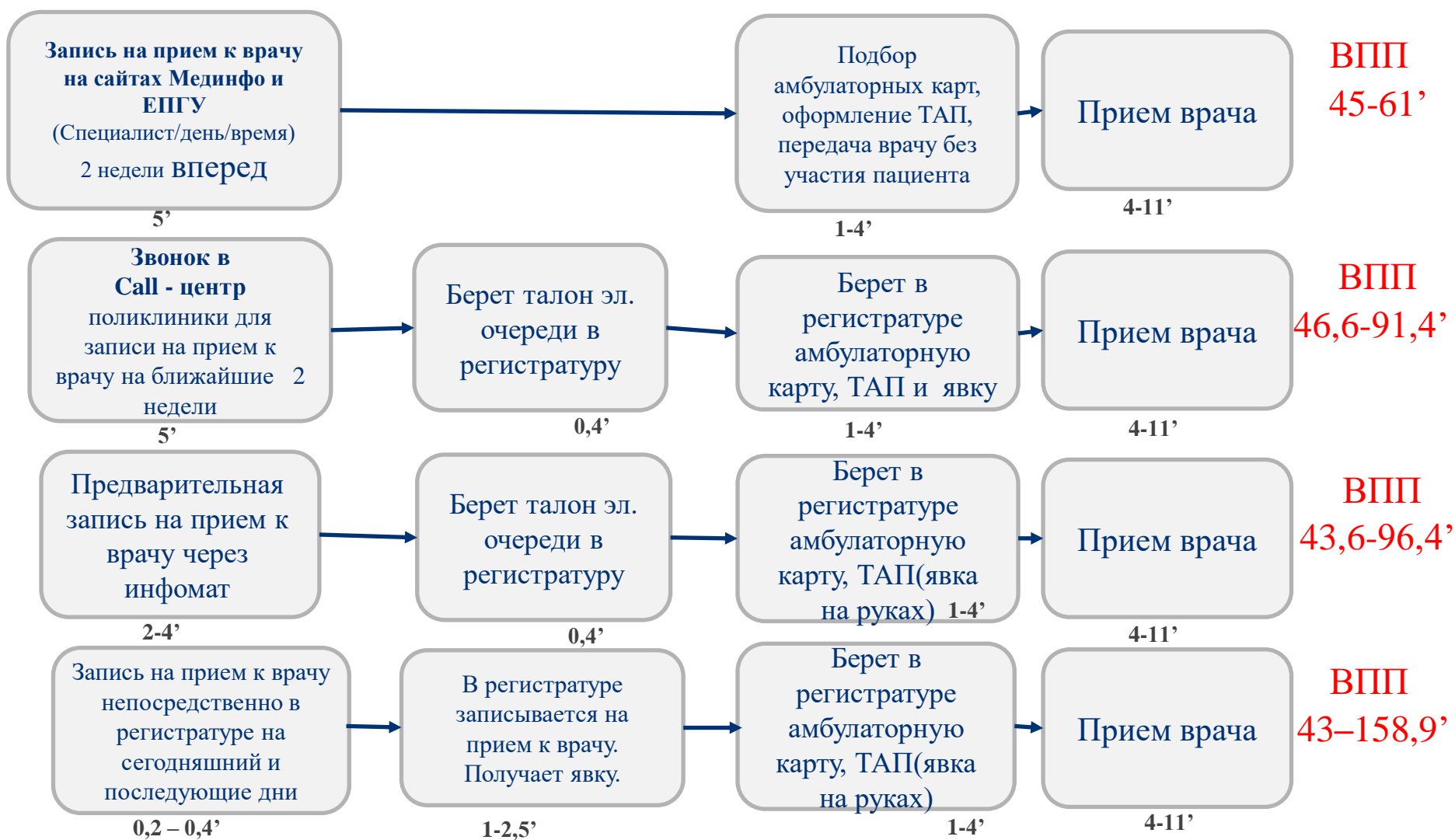
 **Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕПГУ и Call-центр с 30% до 50% (идеальное состояние – 80%)**

 **Ожидание пациентов в очереди в регистратуру не более 10 минут**

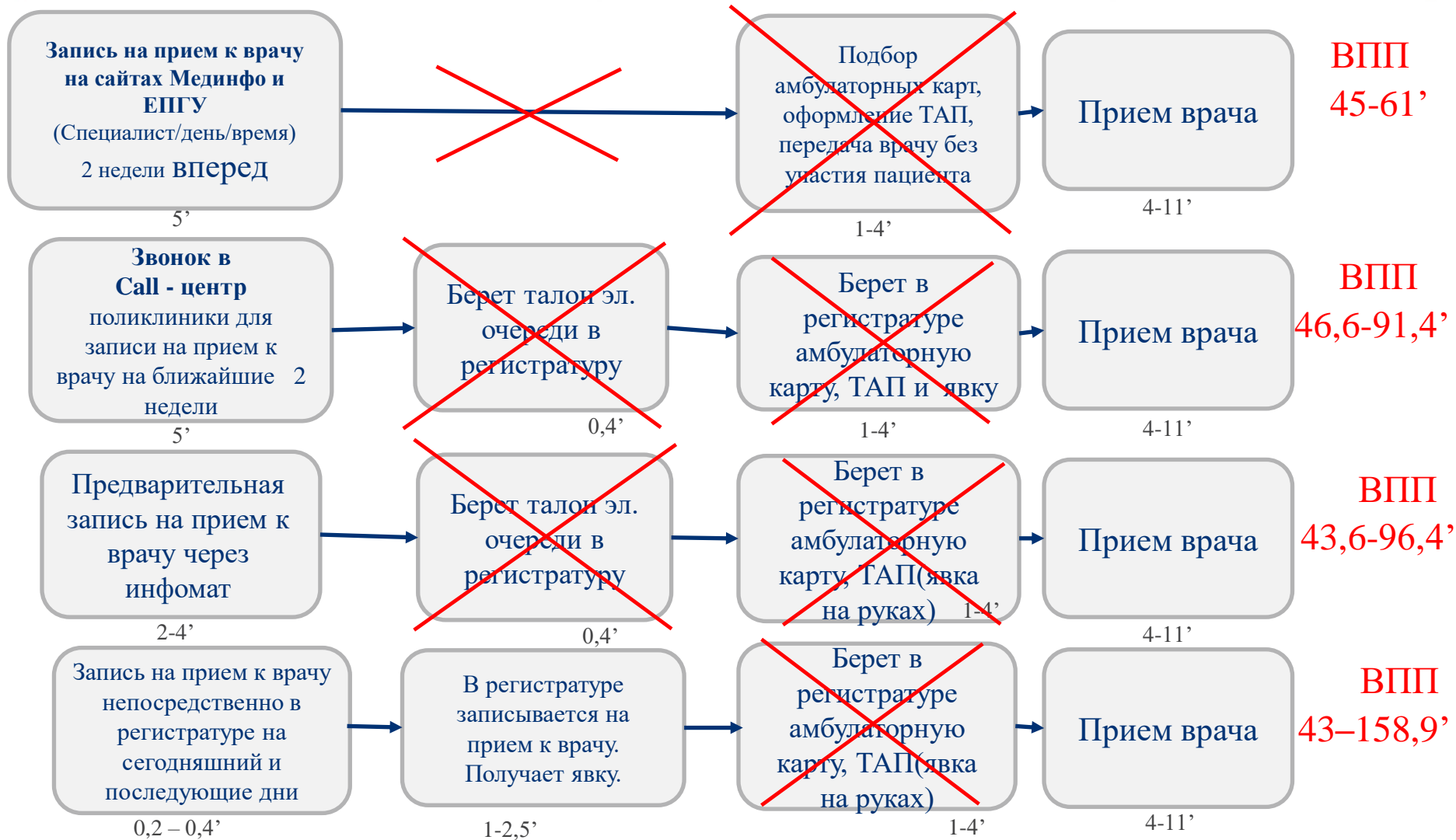


 **Увеличение доли наличия карт в картохранилище с 30% до 60% (100% до конца года)**

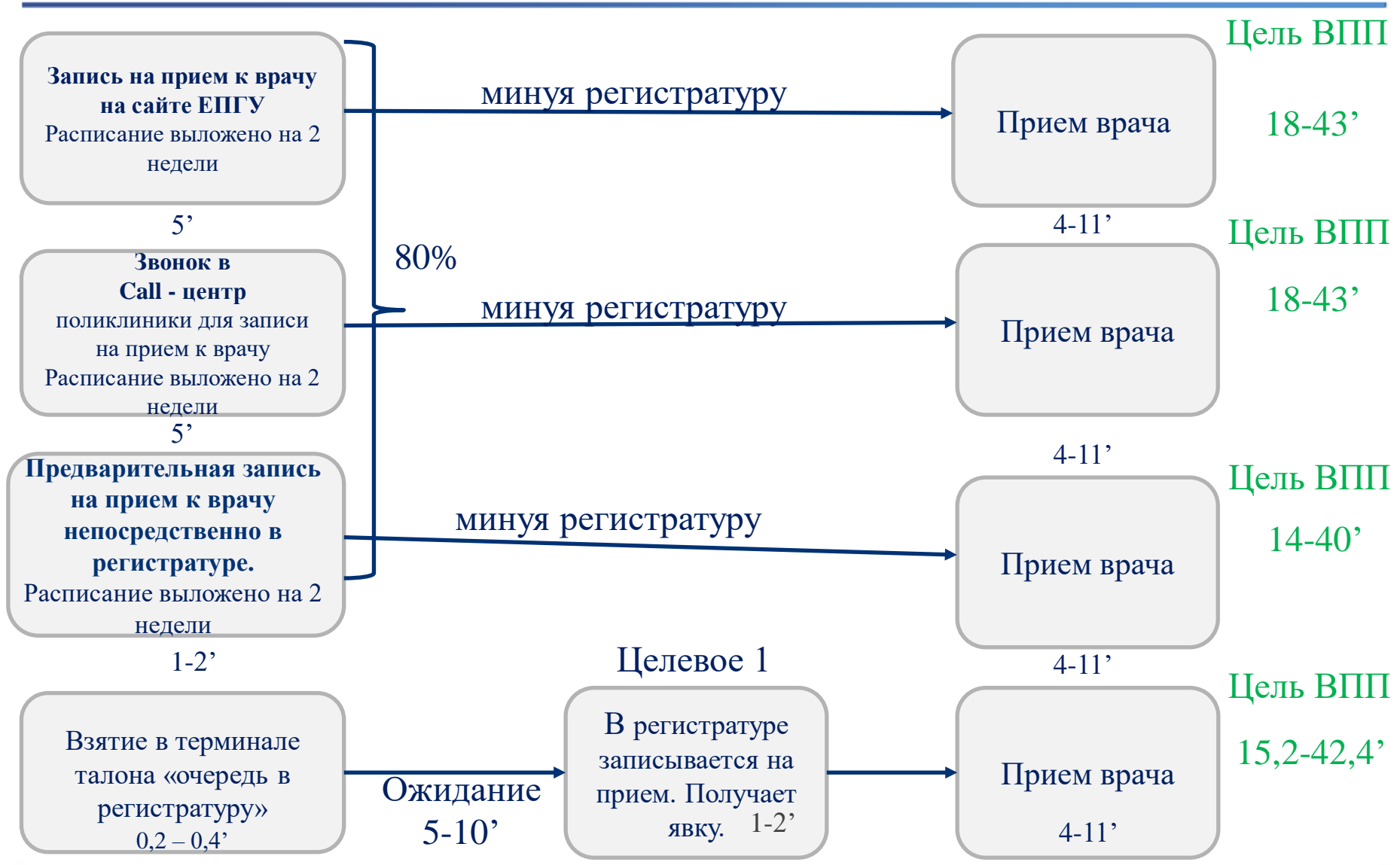
Карта распределения входящих потоков пациентов (текущее состояние)



Карта распределения входящих потоков пациентов (текущее состояние)



Карта распределения входящих потоков пациентов (целевое состояние)



Проблемы процесса

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

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.

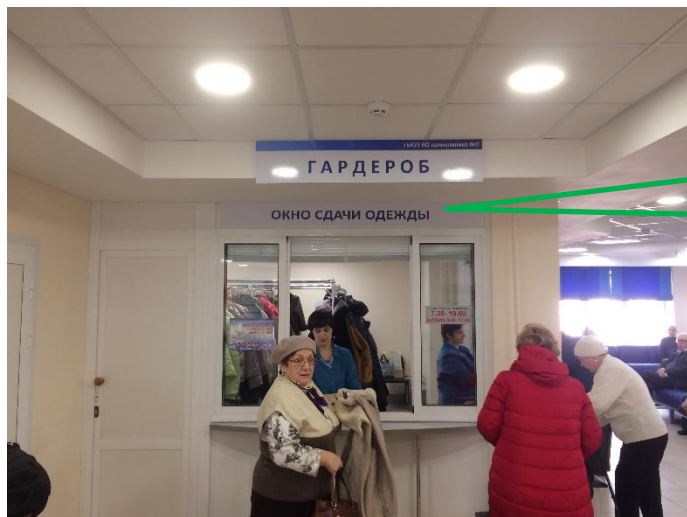
Основные проблемы процесса

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

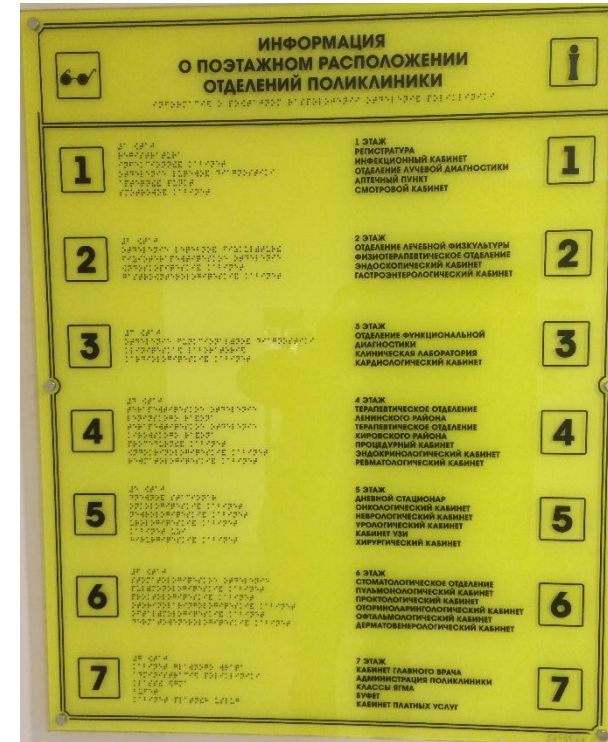
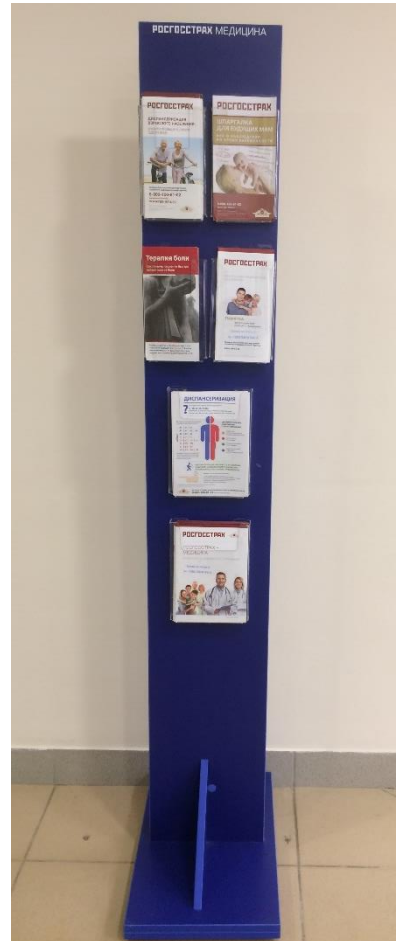
В гардеробе разделены потоки пациентов при сдаче и выдаче одежды



Навигация



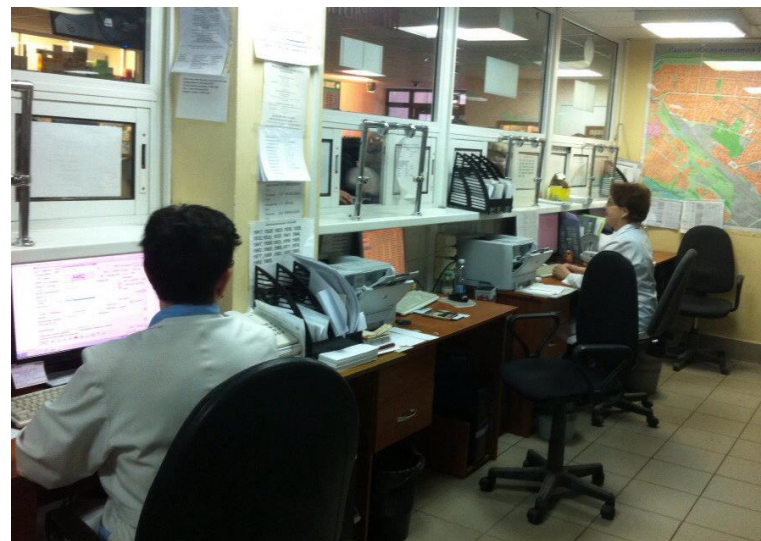
СТАЛО



Регистратура



БЫЛО



СТАЛО



Регистратура

СТАЛО

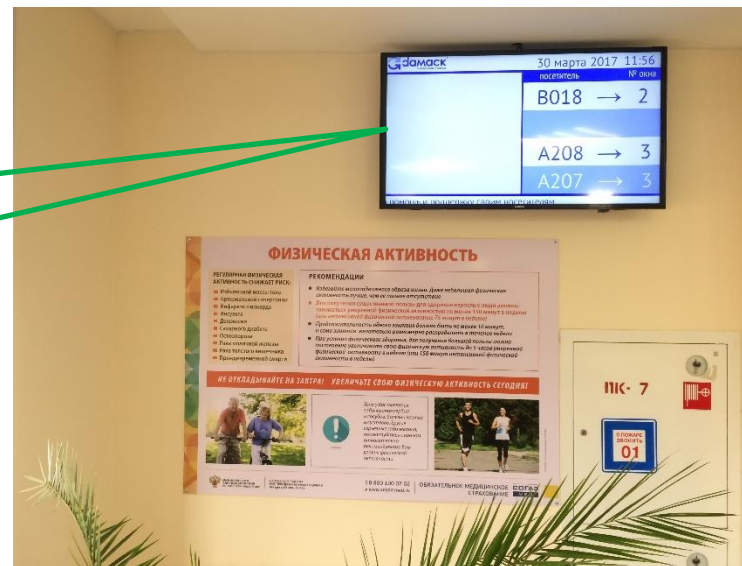
Специальность	Ф.И.О.	№ каб.	Часы приёма						
			ПНД	ВТР	СРД	ЧТВ	ПТН	СБТ	ВСК
Лечебная физкультура и спортивная медицина	Западалова Юлия Евгеньевна	210. Зав. отд. ЛФК	11:10-11:50	11:10-11:50	11:10-11:50	14:00-17:00	09:40-12:20		
Неврология	Андреева Светлана Владимировна								
Неврология	Дмитричева Вера 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	Номиссарова Елена Серпионовна								
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	Артемьева 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

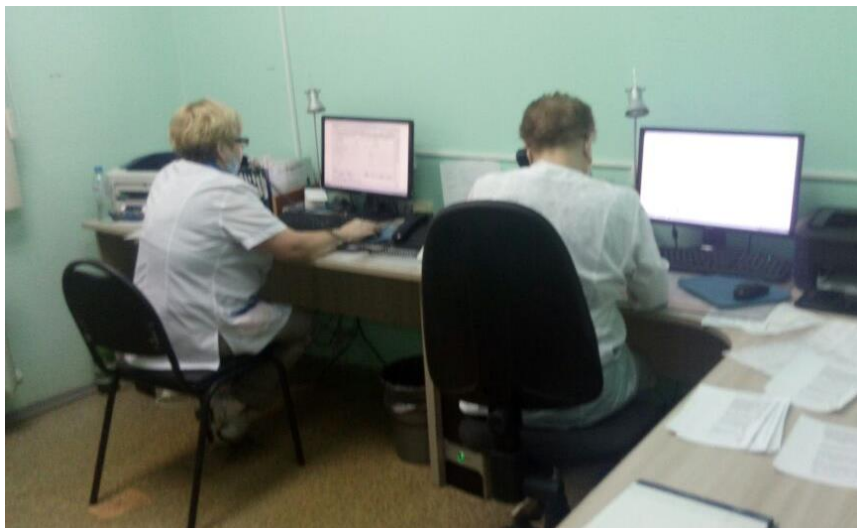
Рабочее место регистратора, организованное по системе 5С

Комфортный зал ожидания для пациентов

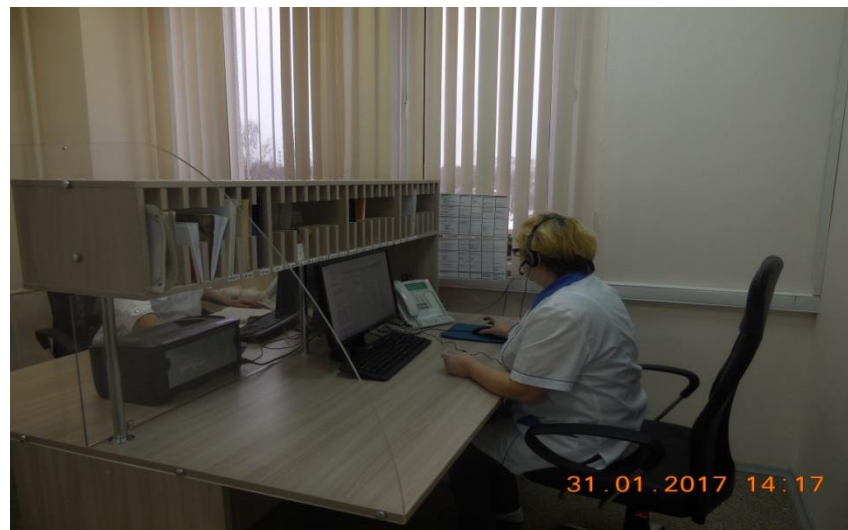


Call-центр

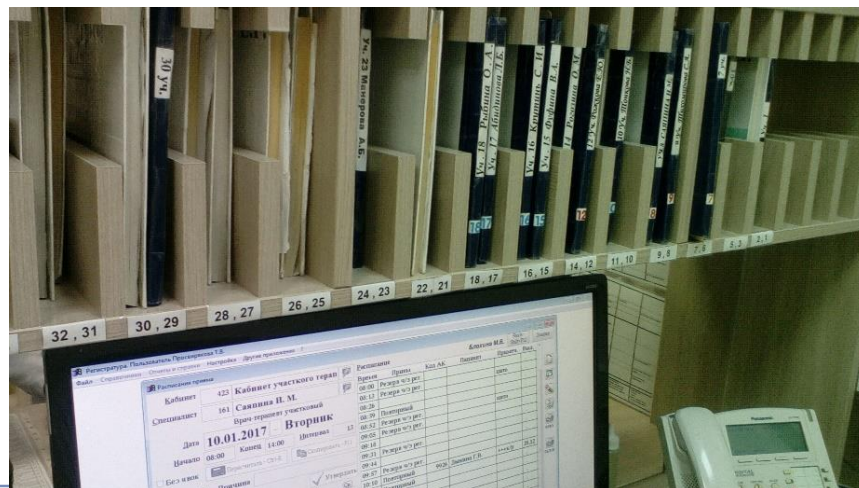
БЫЛО



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!

|