



ПСР-проект «Оптимизация работы регистратуры, распределение потоков входящих пациентов»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты и персонал Поликлиники, КЗКО

Периметр проекта: регистратура поликлиники

Руководитель проекта: Адоевская Л.В.

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

2. Обоснование выбора

1. Низкий процент записи на прием к врачу через сайт Госуслуг (30%);
2. Длительное время ожидания очереди в регистратуру до 30 мин.;
3. Увеличение длительности процесса оформления приема к врачу из-за низкой технической возможности ЕМИС (до 10 мин.).
4. Увеличение временных затрат администратора на перенос карт в кабинет врача ведущего прием.
5. Перегруженность имеющейся телефонной линии.
6. Неэффективная работа администраторов.
7. Снижение эффективности работы оператора регистратуры из-за отвлечения администраторами на участие в поиске утерянных амбулаторных карт.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания в очереди в регистратуру, мин.	40	10
Сокращение очереди в регистратуру, чел.	20	3
Уменьшение времени обслуживания в регистратуре, мин.	10	2
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	01.09.2021
6. Закрепление результатов и закрытие проекта	01.09.2021