



_____. С.А. Старкова

ПСР-проект «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты и персонал Поликлиники, КЗКО

Периметр проекта: от входа в поликлинику до кабинета оказания услуг

Границы процесса: от входа в поликлинику выхода из поликлиники

Руководитель проекта: Синяева Л.А.

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

2. Обоснование выбора

1. Отсутствие информационного табло, навигационной системы,
2. Отсутствие CALL-центра, необходимой информации, приводящее к скоплению пациентов в холле поликлиники перед регистратурой и пересечению потоков. (до 20 чел.)
3. Увеличение времени приема врача из-за проведения необходимых диагностических или оперативных вмешательств (до 20 мин.)
4. Отсутствие современной оргтехники и медленная скорость работы ЕМИС
5. Неоднократное пересечение потоков пациентов получающих мед.услугу на платной основе и пациентов направленных врачами в плановом порядке
6. Не скоординированная работа врачей, м/с и администраторов регистратуры при межкабинетной записи на прием

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Уменьшение времени ожидания в очереди к врачу, мин.	60	30
Уменьшение кол-ва пациентов перед регистратурой, чел.	60	10
Увеличение времени обслуживания в кабинете врача, мин.	10	15
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	01.06.2021
6. Закрепление результатов и закрытие проекта	01.07.2021

Ст.м/с хирургического
отделения

_____. Л. А. Синяева



Участники ПСР-проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»



Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Синяева Л.А.
Старшая
медсестра

- Руководитель проекта

Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



Беседин М.Ю.
Начальник ИАО

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Программное обеспечение



Бездудная Ю.В.

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: «красная зона»



Родионова И. В.
Старший
администратор
регистратуры

- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: регистратура



Полевая С.А.
Старшая м/с
отделения профилактики

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: отделение профилактики



Быканова Е.Н.
Зам.гл.вр. по
экономическим
вопросам

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Организация закупок

Рабочая группа (постоянное участие во встречах/обсуждениях, либо точечная коммуникация)



Лаушкина Н.С.
Начальник хоз.отдела

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: Гардероб

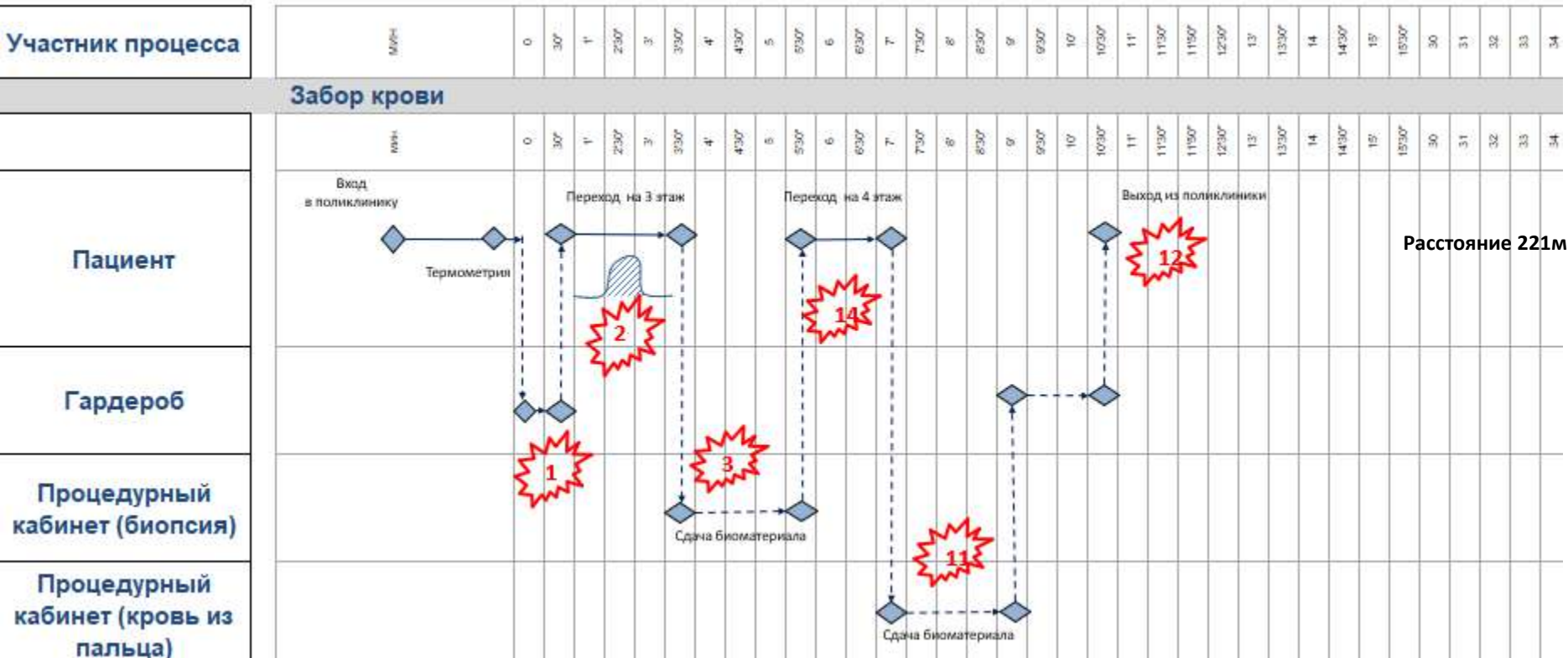


Адоевская Л. В.
Старшая м/с

- Роль: : Организация работ
- Зона ответственности: терапевтическое отделение

Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(текущее состояние)



Проблемы

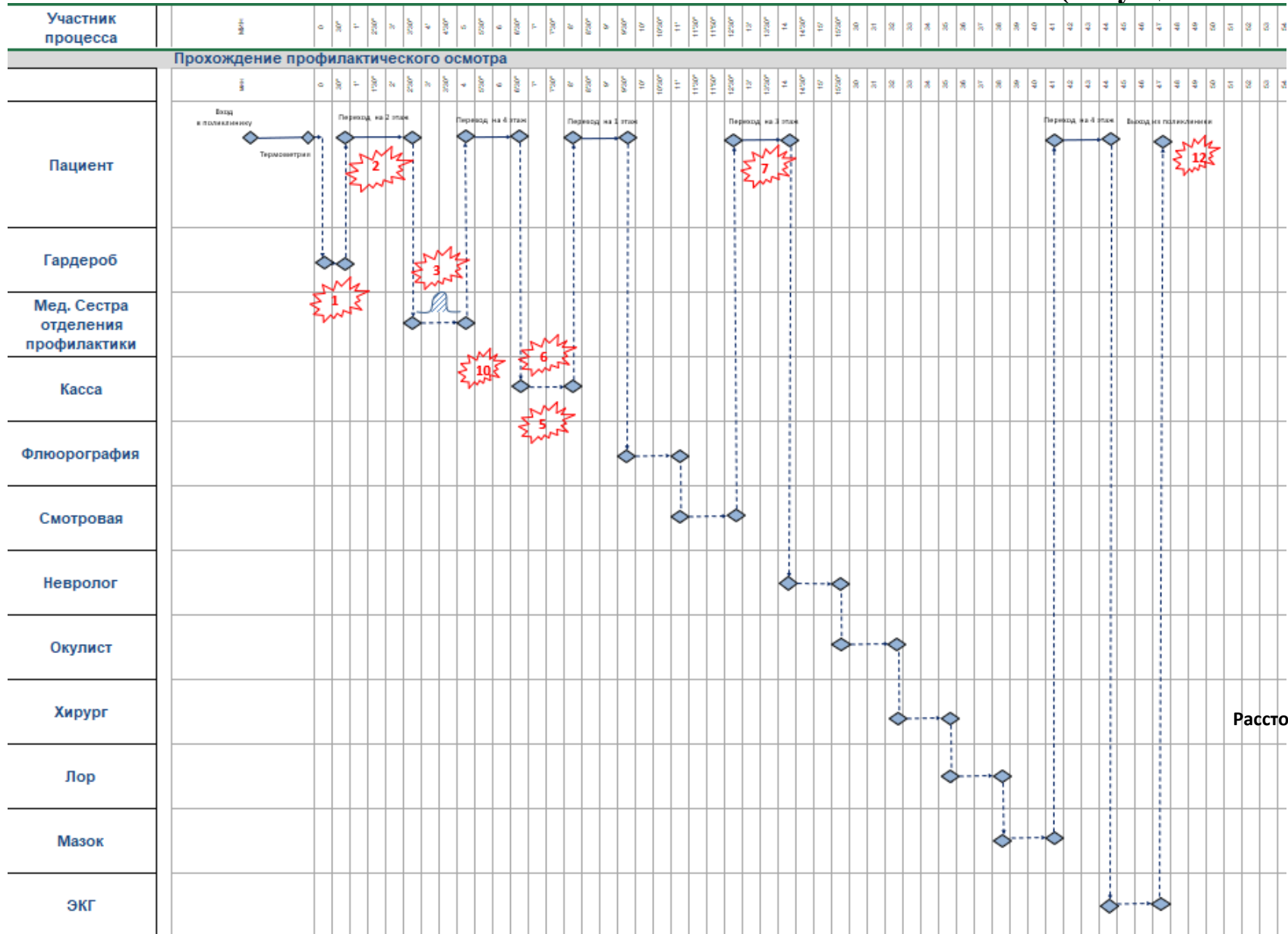
1. Скопления людей из-за пересечения потоков: очередь в регистратуру, очередь в лифт, очередь к инфомату и гардероб;
2. Отсутствует навигация на входе в поликлинику;
3. Отсутствует "зона комфортного ожидания";
4. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета;
5. Выписной центр находится далеко от регистратуры;
6. Дополнительное перемещение пациента через всю поликлинику для оплаты услуг, в связи с тем, что касса на 4 этаже, отсутствует навигация;
7. Отсутствует компоновка кабинетов по профилю заболеваний;
8. Кабинет ЭКГ и кабинет кардиолога отдален от кабинетов врача терапевта;
9. Помещения отделения профилактики перенесены на второй этаж, в связи с тем, что их помещения на первом этаже перепрофилированы под "красную зону";
10. Проходы в "Красную зону" не обеспечивают достаточной изоляции от "чистой зоны";
11. Помещения стоматологии не рентабельно;
12. Отсутствие единой визуальной концепции;

(текущее состояние)

Расстояние 253м

Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(текущее состояние)



Расстояние 676м

**Маршрутизация процесса при сдаче крови (капиллярной и венозной), при наличии
направления**
Диаграмма спагетти текущего состояния



**Маршрутизация процесса при сдаче крови (капиллярной и венозной), при наличии
направления**
Диаграмма спагетти текущего состояния



1- вход, 2- гардероб, 3- процедурный кабинет (забор крови на биохимию), 4- забор крови капиллярной, 2- гардероб, 1- выход

впп -

**Маршрутизация пациента отделения профилактики при получении платной услуги
(прохождение медосмотра)
Диаграмма спагетти текущего состояния**





1- вход, 2- гардероб, 3- м/сестра отд.профилактики выписывает бегунок, 4- касса, 3- м/сестра дает направления на анализы,

5- флюорография, 6- смотровой (ж), 7- невролог, 8- окулист, 9- хирург, 10- лор, 11- мазок на инфекции, 12- ЭКГ, 2- гардероб, 1- выход

1- вход, 2- гардероб, 13- сдача анализа мочи, 14- сдача крови из пальца, 15- кровь на биохимию (из вены), 2- гардероб, 1- выход

1- вход, 2- гардероб, 15- терапевт отделения профилактики (получение заключения), 2- гардероб, 1- выход

ВПП - 3 дня

Маршрутизация процесса при посещении хирурга

Диаграмма спагетти текущего состояния





1- вход, 2- гардероб, 3- инфомат, 4- регистратура, 5- кабинет хирурга, 6- кабинет УЗИ, 5- кабинет хирурга, 2- гардероб, 1- выход

ВПП -



Ключевые решения / мероприятия для достижения целей проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

-  1. Разработать единую концепцию для визуализации маршрутизации в поликлинике
-  2. Закупить необходимое количество навигационных табличек и указателей для оформления маршрутизации пациентов
-  3. Перепланировать помещения поликлиники для сокращения времени перемещения пациентов
-  4. Отремонтировать здание поликлиники с учетом перепланировки
-  5. Демонтировать морально устаревшую аналоговую АТС и заменить ее на виртуальную



Принято для реализации

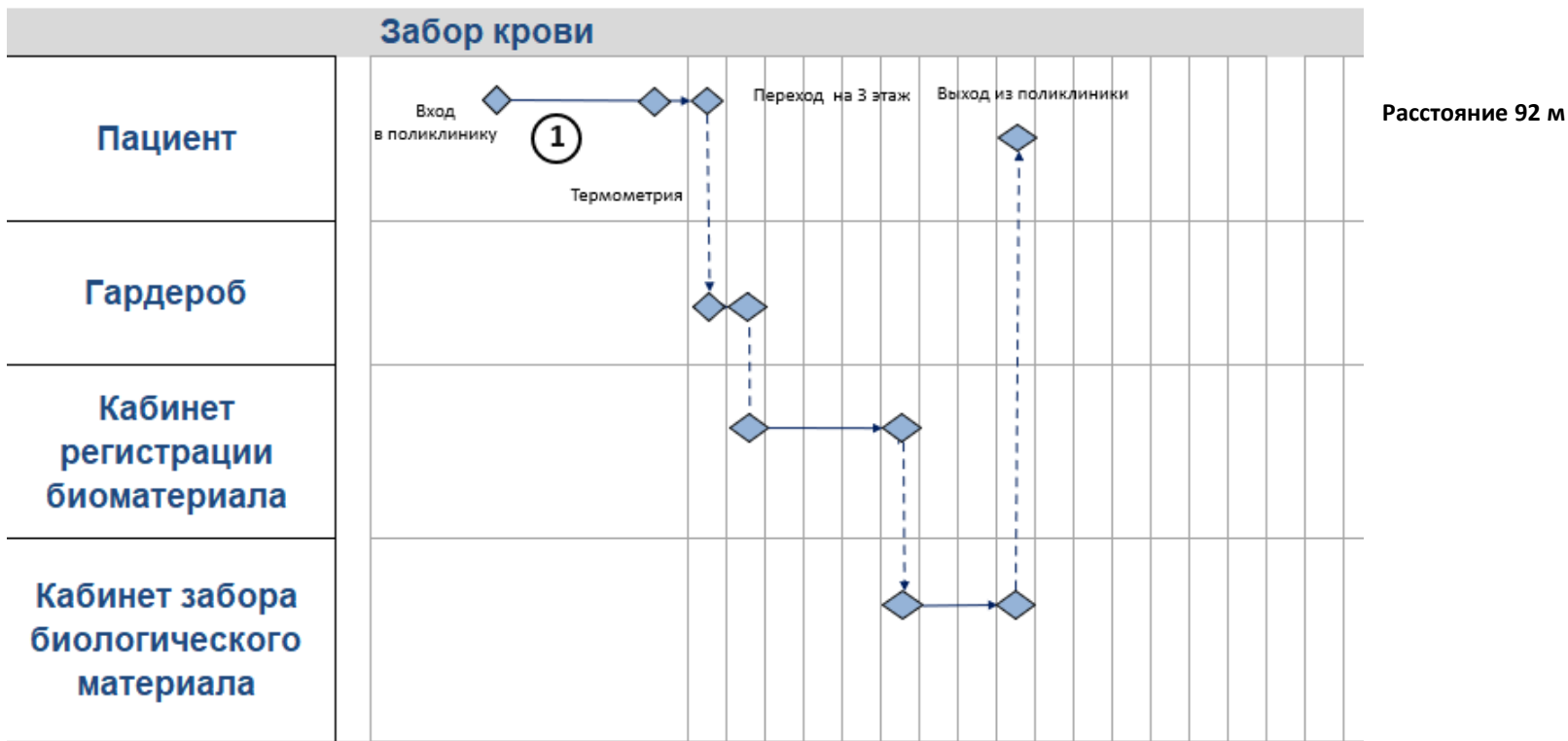


Требуется решение

Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

Участник процесса



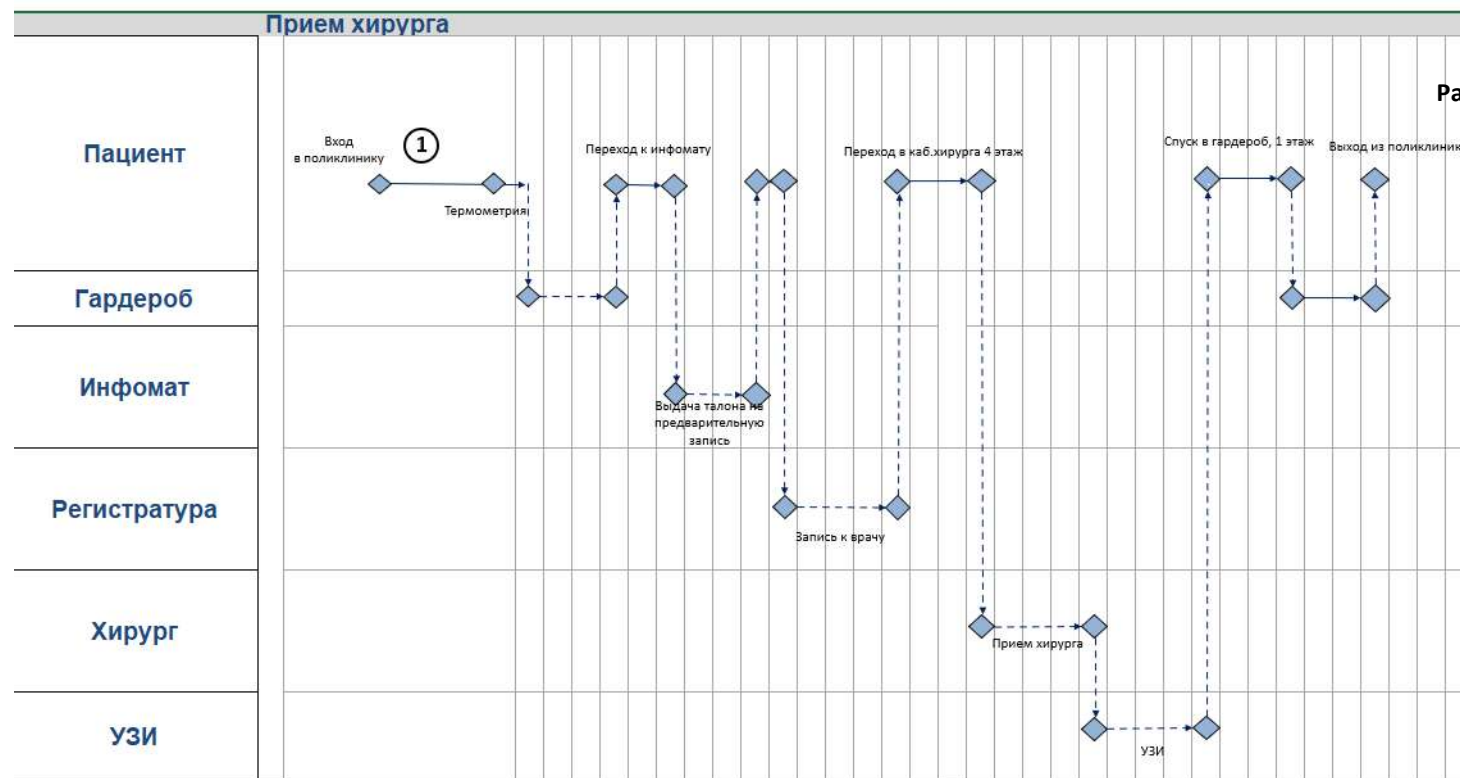
Мероприятия

1. Оптимизировать размещение кабинетов специалистов, участковых терапевтов
2. спроектировать расположение кабинетов красной зоны с выделением коридора вдоль всех кабинетов;
3. Спроектировать расположение кабинетов специалистов;
4. Спроектировать расположение кабинетов терапевтического отделения;
5. Объединить кабинеты забора капиллярной и венозной крови в одном кабинете;
6. Перенести кабинет забора крови с 3 на 1 этаж
7. Сократить кабинеты физиолечения;
8. Расположить кабинеты терапевтов на 3 этаже
9. Провести перепланировку кабинетов хирурга и перевязочных;
10. Спроектировать регистратуру открытого типа;
11. Разработать навигационную систему;
12. Организовать картохранилище на цокольном этаже;
13. Организовать раздевалку для сотрудников на цокольном этаже;
14. Перенести гардероб на другую сторону
15. Перенести зону комфортного ожидания;
16. Разработать брендбук;

Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

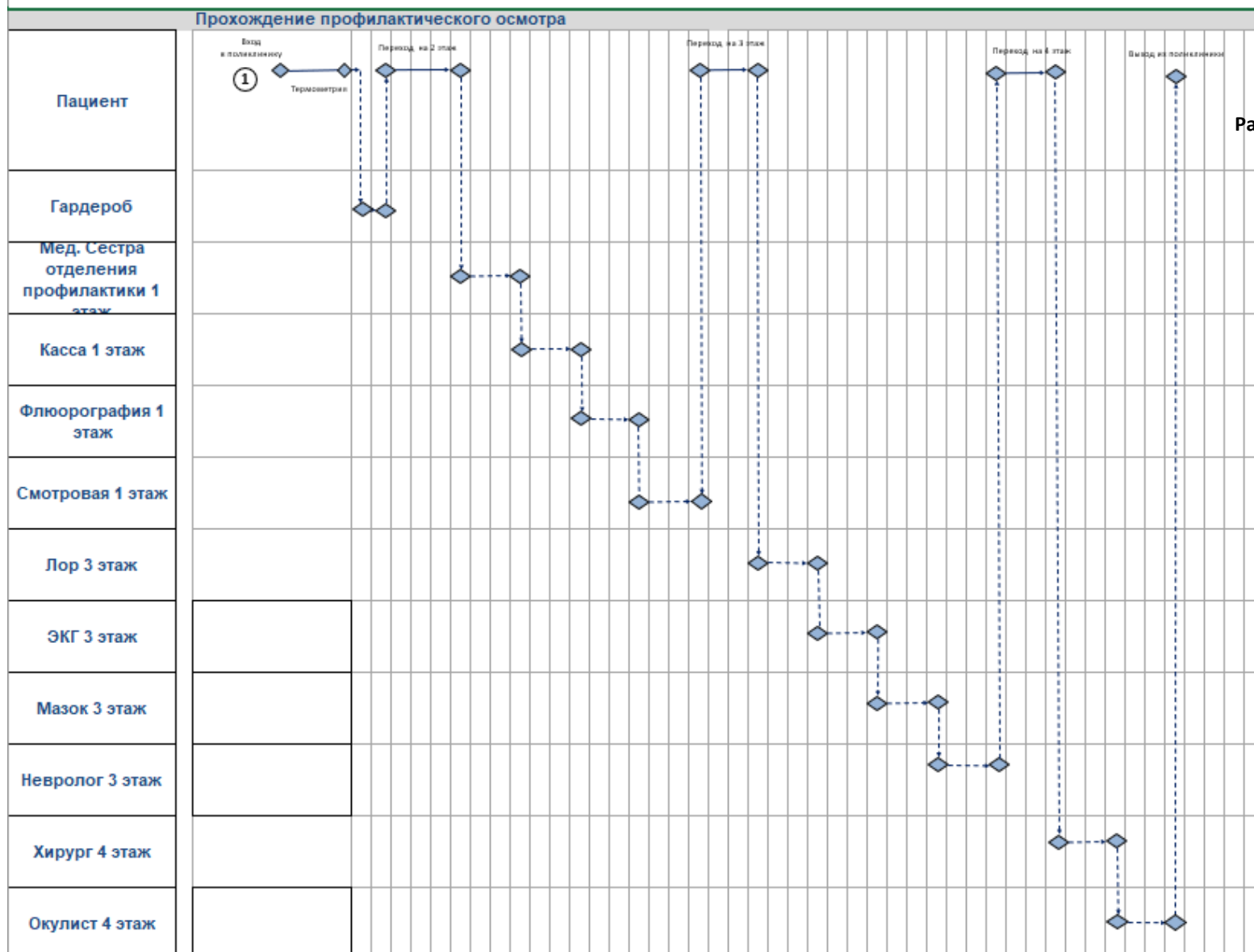
Участник процесса



Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(целевое состояние)

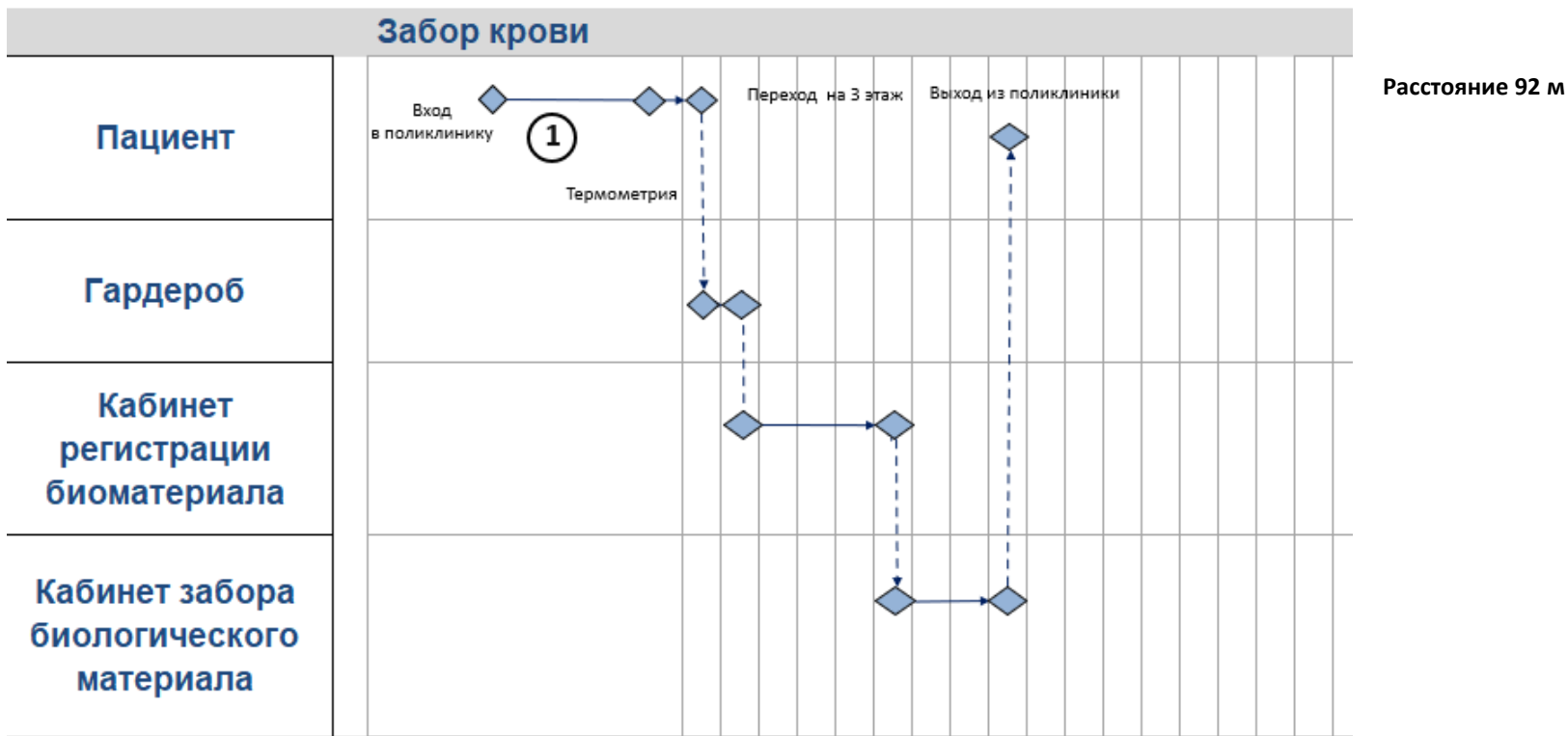
Участник процесса



Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(итоговое состояние)

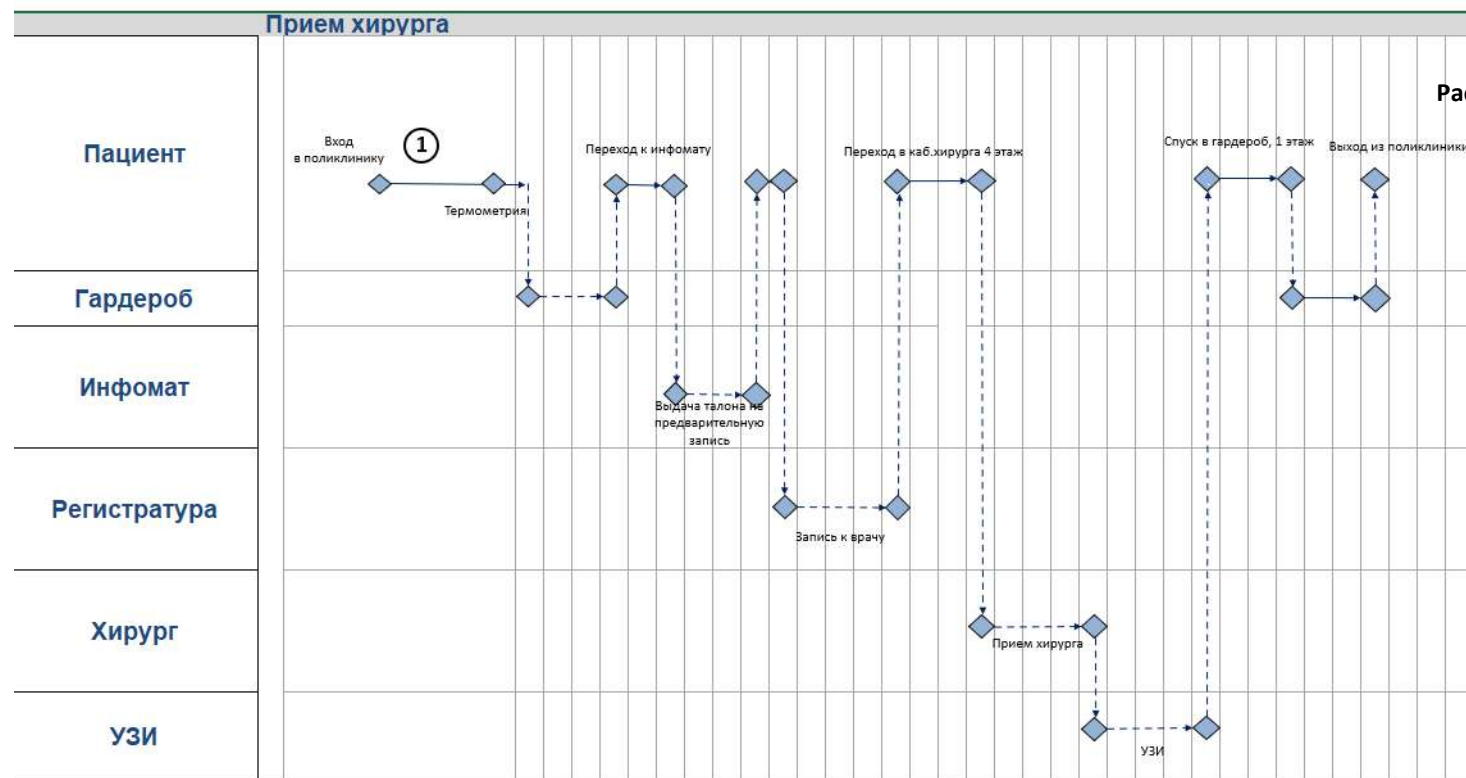
Участник процесса



Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(итоговое состояние)

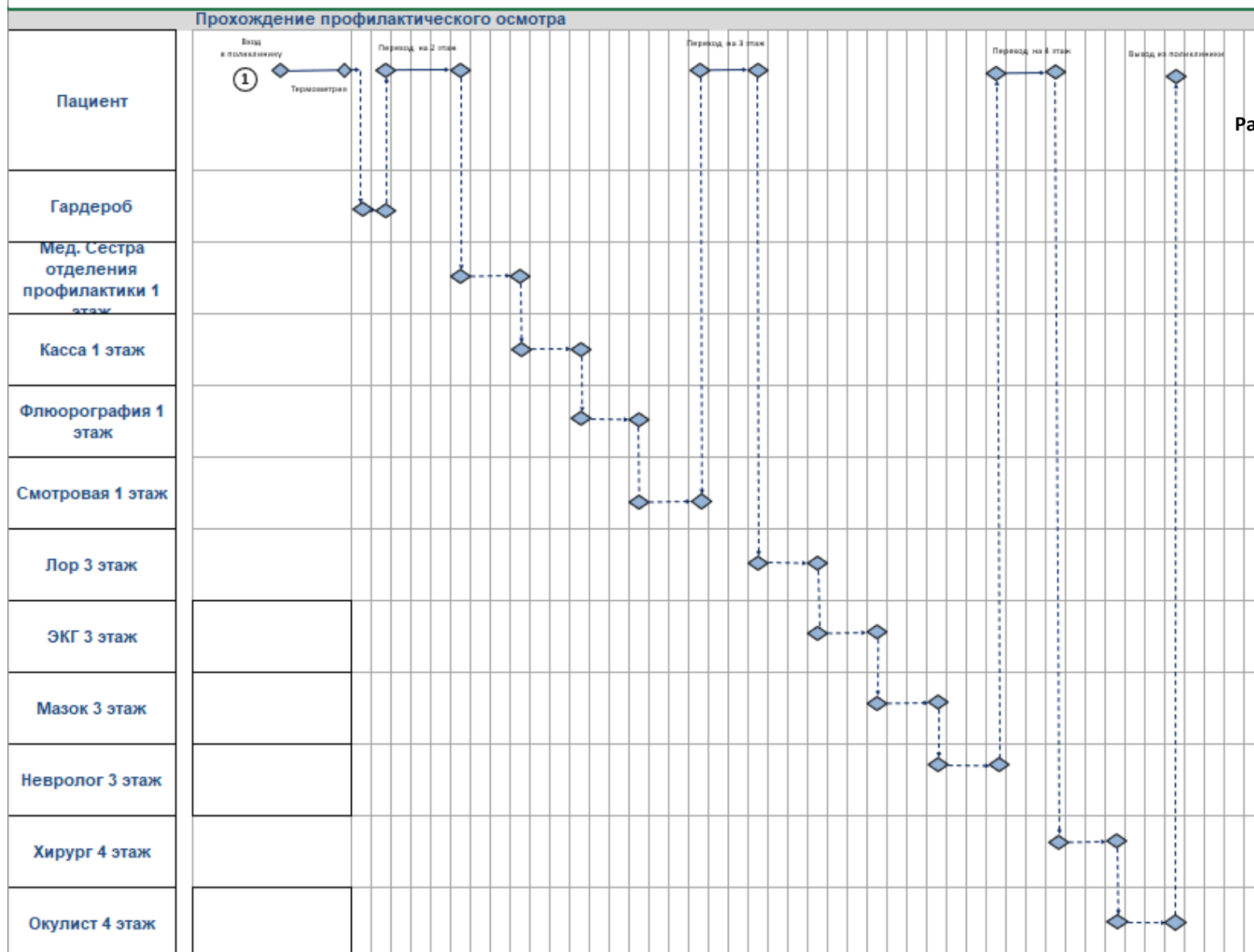
Участник процесса



Карта процесса «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

(итоговое состояние)

Участник процесса





Основные проблемы проекта «Формирование оптимальной траектории потоков пациентов в здании поликлиники»

Уровень
руководства
области

1. Отсутствие единой визуальной концепции для навигации по поликлинике
2. При входе и на этажах отсутствует информация о размещении кабинетов на этажах поликлиники

Уровень
рабочей
группы

3. Кабинеты отделения профилактики находятся на разных этажах поликлиники
4. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета
5. Отсутствует компоновка кабинетов по профилю заболеваний

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

**Министерство
здравоохранения
РФ**

**Орган исполнительной
власти субъекта
в сфере
здравоохранения**

**Медицинская
организация,
рабочая группа**

1. Отсутствие единой визуальной концепции для навигации по поликлинике
2. При входе и на этажах отсутствует информация о размещении кабинетов на этажах поликлиники

1. Кабинеты отделения профилактики находятся на разных этажах поликлиники
2. Требуется большое количество времени для поиска нужного кабинета
3. Отсутствует компоновка кабинетов по профилю заболеваний