



ПСР-проект «Оптимизация работы регистратуры с распределением пациентов на 3 потока»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты, персонал поликлиники, Комитет здравоохранения Курской области

Периметр проекта: ОБУЗ «Курская городская поликлиника №3»

Границы проекта: регистратура

Руководитель проекта: главный врач Е.А. Молчанова

Команда проекта: заведующий поликлиники Т.В. Линькова, старшая мед. сестра Чурилова начальник АСУП В.И. Дудник, инженер программист отд. АСУП Д.Е. Савельев, администратор И.А. Наумова

2. Обоснование выбора

1. Длительное ожидание пациента - очереди в регистратуру
2. Пересечение потоков здоровых и больных пациентов
3. Недостаточная информированность населения о записи к врачу через инфомат и/или через call-центр
4. Отсутствует распределение функций за администраторами фронт-офиса, нет оптимальной последовательности выполнения действий при обращении пациентов в регистратуру
5. Дополнительная работа администратора по поиску амбулаторной карты и ее доставки к врачам.
6. Отсутствие администратора в холле поликлиники по разведению потоков пациентов для получения дополнительной информации без обращения в фронт-офис

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени ожидания в очереди у регистратуры (максимальное к одному администратору 6 человек), мин	30	10
Увеличение количества пациентов, записавшихся через инфомат и call-центр, %	30	80
Уменьшение количества потоков при обращении пациентов в регистратуру	6	3
Уменьшение времени работы администратора фронт-офиса на оказание одной услуги одному пациенту	9	4

4. Ключевые события (КС)

- | | |
|--|------------|
| 1. Старт проекта | 15.07.2021 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 16.08.2021 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 17.08.2021 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса | 18.08.2021 |
| 3. Разработка плана мероприятий (дорожной карты) | 30.08.2021 |
| 4. Внедрение | 01.10.2022 |
| 5. Закрепление результатов и закрытие проекта | 31.12.2022 |