

Эффективный регион

ОБУЗ «Курский онкологический научно-клинический центр им. Г.Е. Островерхова»

Проект

Сокращение времени перемещения пациента от входа в поликлинический корпус до кабинета приёма





1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты и персонал

Периметр проекта: ОБУЗ «КОНЦ имени Г.Е.Островерхова»

Границы проекта: от входа до кабинета

Руководитель проекта: зав.поликлиникой С.В.Терехова

Команда проекта: главный врач У.С.Станоевич
нач.отдела экспорта мед.услуг Н.Л.Глушкова
ст.администратор регистратуры Ю.А.Орлова

2. Обоснование выбора

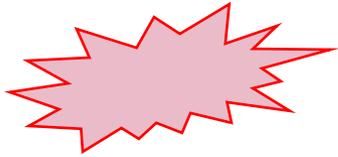
1. Длительное время пребывания пациентов в медицинском учреждении.
2. Отвлечение персонала медицинского учреждения от основной деятельности.
3. Не рациональная планировка рабочих мест администраторов регистратуры.
4. Нерегламентированный приход пациентов на прием создает избыточное количество пациентов в помещении у регистратуры, у кабинетов врачей, что приводит к частым конфликтным ситуациям между пациентами, тем самым отвлекая от работы медицинский персонал, зав. поликлиническим отделением. Возникающие конфликтные ситуации способствуют росту недовольства пациентов, социальной напряжённости

3. Цели и плановый эффект

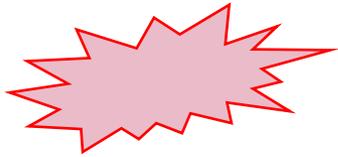
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени на поиск необходимых кабинетов врачей, мин.	30	21
Сокращение времени при оформлении документов в регистратуре, мин.	10	5

4. Ключевые события

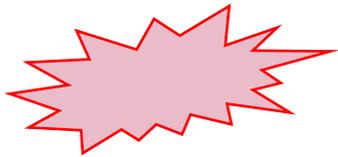
1. Картирование текущего состояния процессов: 02.03.2021
2. Разработка целевого состояния и плана мероприятий: 12.03.2021
3. Реализация мероприятий проекта: 01.07.2021
4. Анализ результатов: 10.07.2021
5. Защита результатов проекта: 15.07.2021



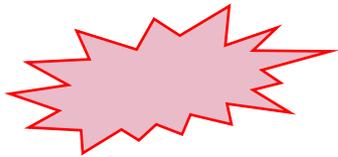
Длительное время на поиск необходимого кабинета в медицинском заведении



Отвлечение персонала медицинского учреждения от основной деятельности



Нерациональная планировка рабочих мест администраторов регистратуры, возможность получить травму



Возникновение конфликтных ситуаций с пациентами



Разработанные ключевые мероприятия для решения выявленных проблем

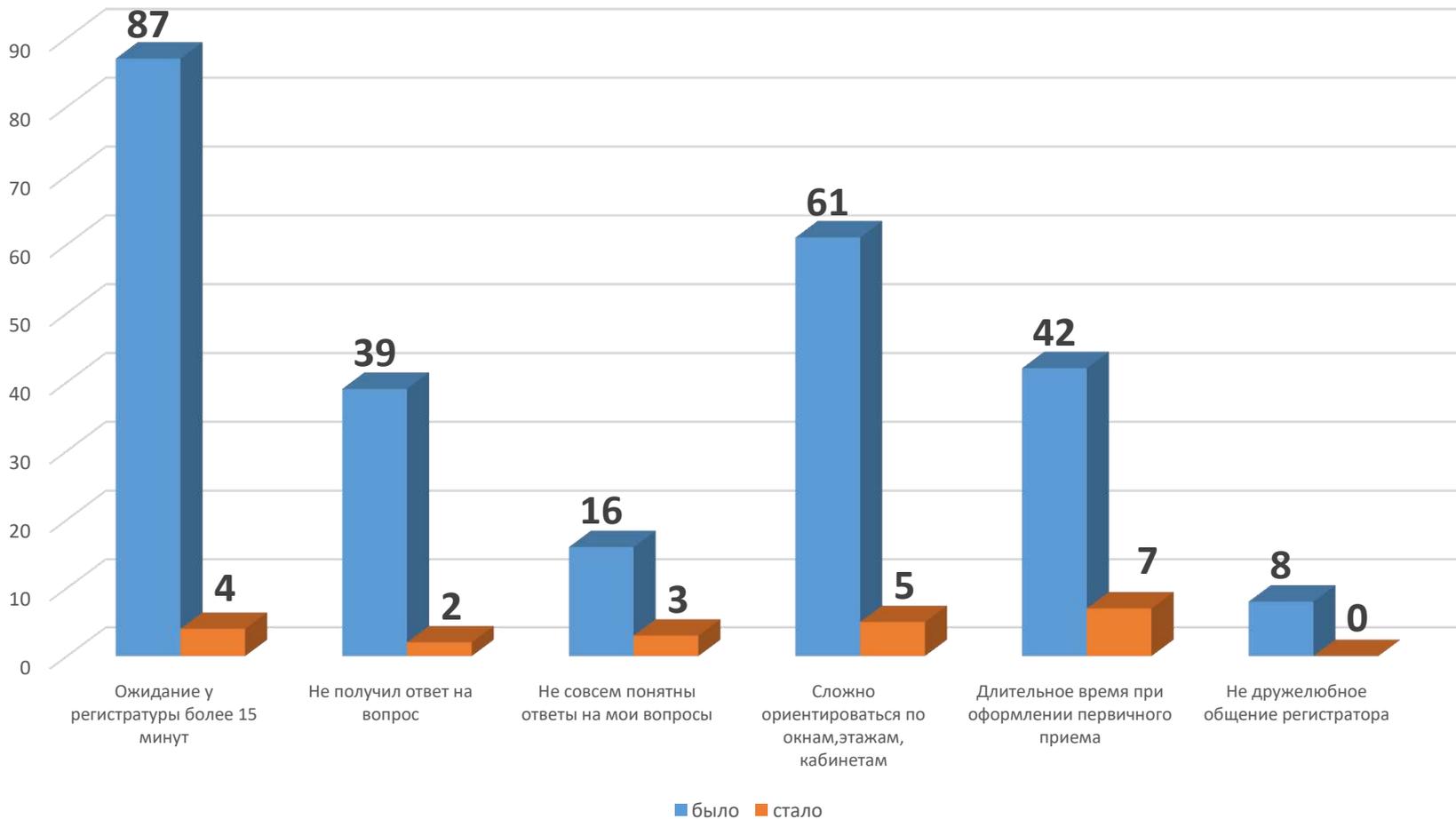


- Проведено анкетирование пациентов
- Выявлены основные проблемы, возникающие при общении с сотрудниками медучреждения
- На основании опроса разработан Алгоритм действий администратора регистратуры при общении с пациентами
- Проведено ознакомление и обучение персонала по разработанным стандартам
- Организована работа администратора зала, в чьи обязанности входит распределение потоков пациентов и оказание им консультативной помощи



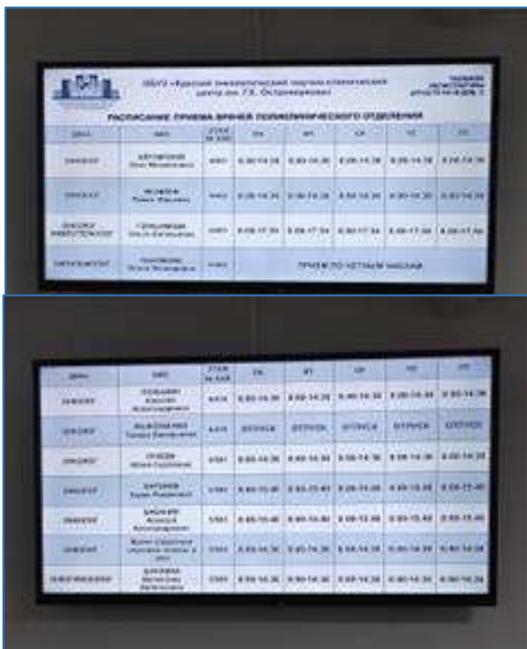


Результаты анкетирования пациентов



*Данные на основании 100 опрошенных пациентов

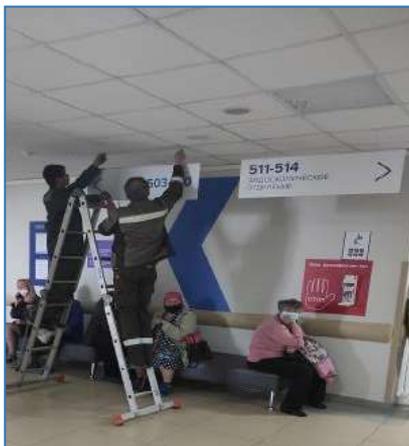
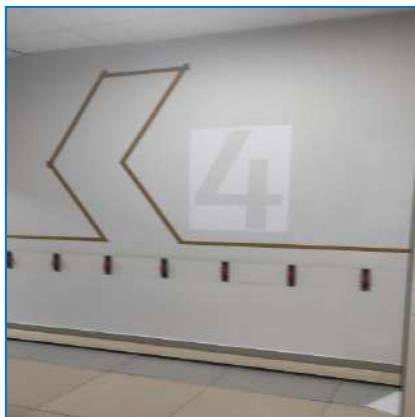
- Установлено электронное информационное табло
- Проведена подготовительная работа для выполнения навигации по этажам
- Разработана навигационная система для упрощения перемещения пациентов
- Нанесены указатели, размещены информационные таблички
- Визуализирована информация о способах предварительной записи на прием

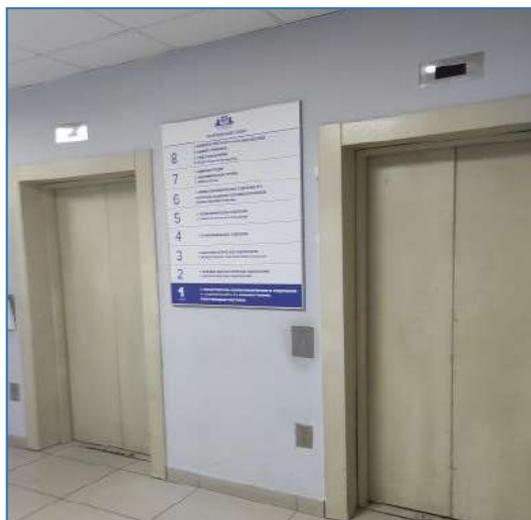


ОБУЗ «Курский онкологический научно-клинический центр им. Г. Е. Островерхова»

РАСПИСАНИЕ ПРИЕМА ВРАЧЕЙ ОБЩЕКЛИНИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

ФИО	КАТЕГОРИЯ	СПЕЦИАЛЬНОСТЬ	ПН	Вт	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
СЕРГЕЕВ А.А.	С.М.	Онколог	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30
СЕРГЕЕВ А.А.	С.М.	Онколог	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30
СЕРГЕЕВ А.А.	С.М.	Онколог	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30
СЕРГЕЕВ А.А.	С.М.	Онколог	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30
СЕРГЕЕВ А.А.	С.М.	Онколог	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30	08:00-14:30







Показатель	Исходный показатель	Текущий показатель	Результат
Сокращение времени на поиск необходимых кабинетов врачей и манипуляций, мин. (посещение 3 кабинетов)	30	21	- 9
Сокращение времени при оформлении документов в регистратуре, мин.	10	5	- 5