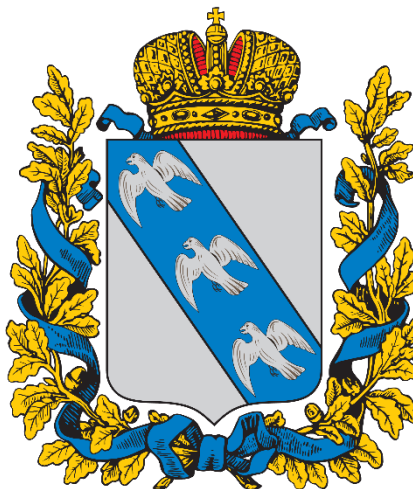




«Эффективный регион»

ОБУЗ «Курская городская больница № 6»



**Проект
«Оптимизация работы регистратуры»**



ПСР-проект «Оптимизация работы регистратуры»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

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

Периметр проекта: ОБУЗ «Курская городская поликлиника
№7»

Границы проекта: регистратура

Руководитель проекта: главный врач А.М.Пшеничников

Команда проекта: главная медсестра Т.К.Турусова
зам.гл.врача по медицинской части О.Е.Маркова
начальник АСУ П.А.Гайворонский
администратор Л.Ю.Быкова

2. Обоснование выбора

1. Длительное ожидание пациента в очереди в регистратуру.
2. Пересечение потоков здоровых и больных пациентов.
3. Недостаточная информированность населения о записи к врачу через инфомат или через интернет.
4. Нерациональное использование помещений регистратуры.
5. Отсутствует закрепление функций за персоналом.
6. Большое время на перемещение по регистратуре в поисках необходимого.
7. Отвлечение администраторов медицинским персоналом поликлиники до 20% от рабочего времени.
8. Увеличение времени поиска амбулаторной карты ввиду отсутствия адресации

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение ВПП	29	12
Сокращение времени ожидания в очереди у регистратуры, мин	16	5
Сокращение времени «дозвона» в регистратуру, call-центр, мин	10	3
Увеличение количества пациентов, записавшихся через call-центр, %	10	50
Сокращение времени поиска амбулаторной карты, мин	8	3

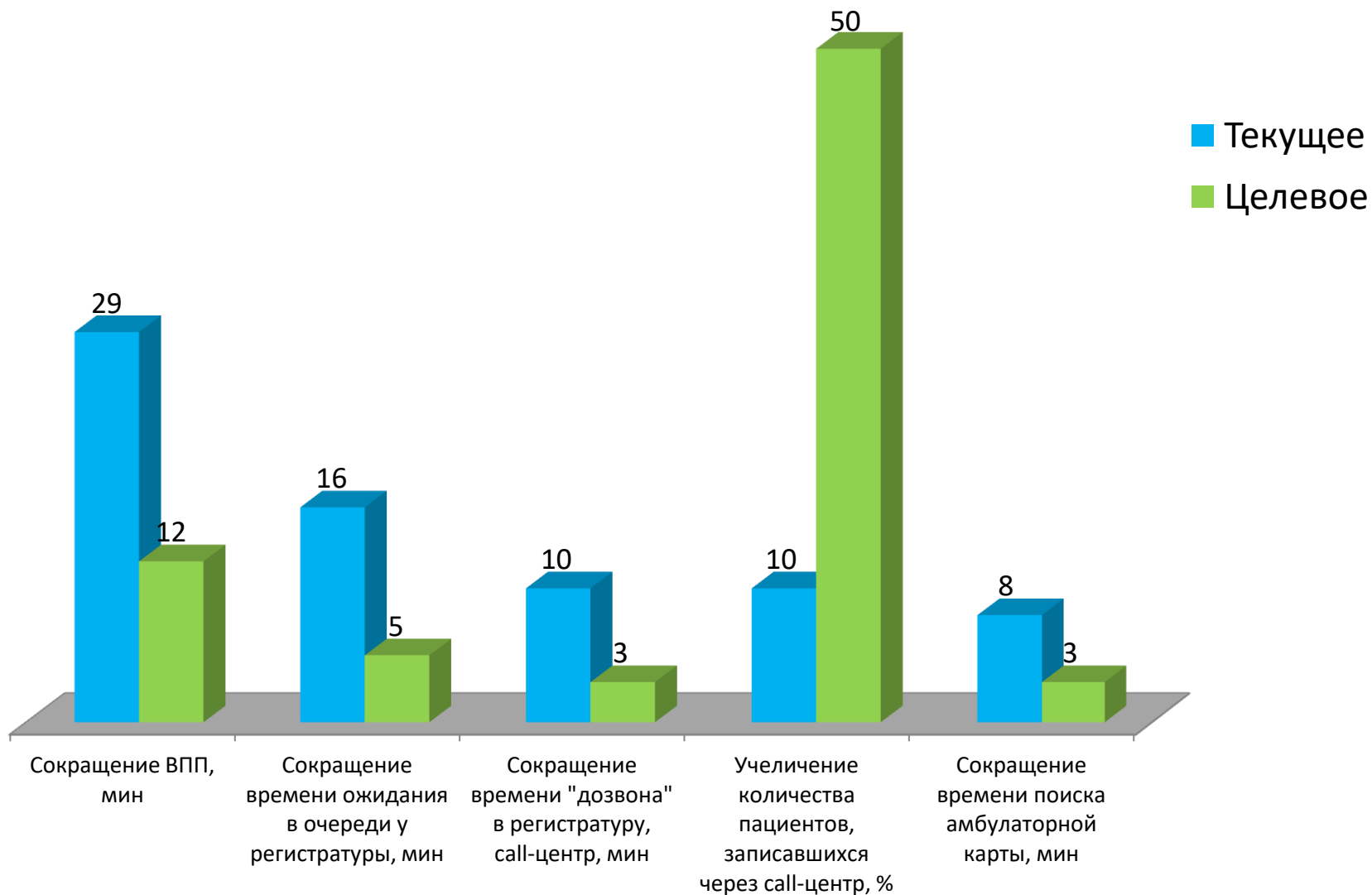
4. Ключевые события (КС)

- | | |
|--|------------|
| 1. Картирование текущего состояния процессов | 29.01.2021 |
| 2. Разработка целевого состояния и плана мероприятий | 05.02.2021 |
| 3. Реализация мероприятий проекта | 01.09.2021 |
| 4. Kick-off встреча | 16.02.2021 |
| 5. Внедрение | 01.09.2021 |
| 6. Закрепление результатов и закрытие проекта | 01.09.2021 |



Оптимизация работы регистратуры

Цели и плановый эффект





Оптимизация работы регистратуры

Сокращение времени ожидания в очереди в регистратуру



Текущее состояние

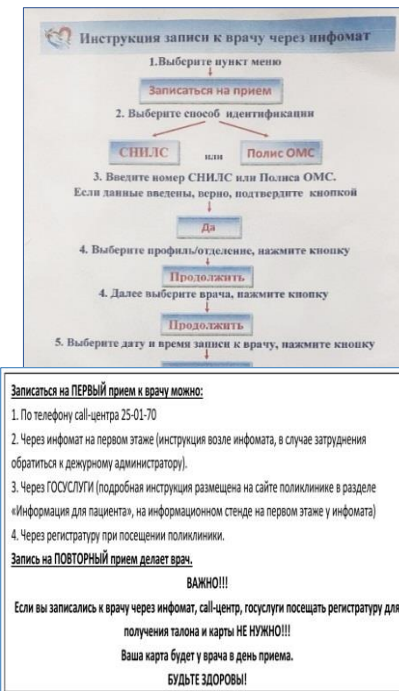
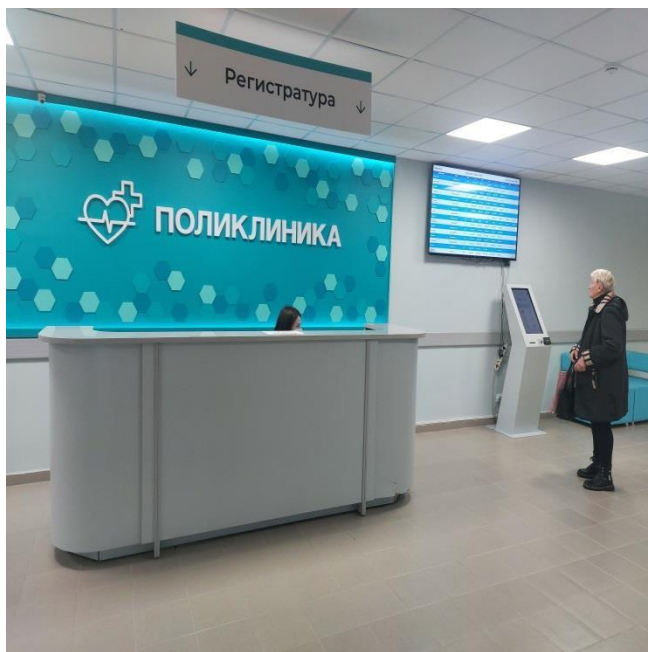


Проделанная работа

- повторная запись на прием пациентов проводится во время текущего приема
- разработана и размещена возле инфомата инструкция по работе с ним
- принята в регистратуру старшая медсестра для координации работы регистратуры, разведения потоков в холле 1-го этажа, консультирования по порядку прикрепления к поликлинике
- организовано место специалиста по прикреплению населения к поликлинике на 1 этаже

Пути решения

- запись на повторный прием вести через врачей, назначающих этот прием
- принять в регистратуру физическое лицо на должность старшей медицинской сестры для координации работы регистратуры, разведения потоков в холле 1-го этажа, консультирования по порядку прикрепления к поликлинике
- организовать рабочее место специалистов по прикреплению к поликлинике на 1 этаже с обеспечением оргтехники для выполнения необходимых рабочих функций
- разработать инструкцию по работе с инфоматом





Оптимизация работы регистратуры

Сокращение времени дозвона в регистратуру, call-центр



Пути решения	Проблемы	Проделанная работа
Установить очередность дозвона, повысить количество дозвонившихся	Отсутствие телефонных гарнитур у операторов call-центра	Проведен мониторинг рабочего времени операторов call-центра. По итогам мониторинга перераспределены обязанности операторов (увеличена работа на телефоне в первую смену)
Выделить отдельный номер для вызова врача на дом	Нет возможности выделить отдельный номер для вызова врача, все звонки принимают 3 оператора с единого номера	Заключен договор на обслуживание с организацией АО «ЭР-Телеком_Холдинг»
Информировать пациента об изменении работы врача/отмене приема	Операторы call-центра работают только на прием звонков от населения	Организована обратная связь с пациентом: администраторы обзванивают пациентов об изменении времени/отмене приема
Стандартизировать ведение разговора с пациентом по телефону		Разработан алгоритм ведения разговора с пациентом
Закупка новой цифровой АТС	Отсутствие финансирования	Установлена новая АТС



Оптимизация работы регистратуры

Сокращение времени на поиск амбулаторной карты



Текущее состояние



Пути решения

- провести перенумерацию амбулаторных карт
- внести данные о номере карты в информационную систему «ЕМИСЗ»
- визуализировать размещение карт с помощью новых табличек
- закупить новые стеллажи для размещения карт
- составить схему размещения новых стеллажей с учетом организации быстрого поиска карты
- выделить место для хранения отобранных карт на текущий день для 1-ой и 2-смены работы врачебных кабинетов
- укомплектовать штат работников регистратуры
- организовать картохранилище в одном помещении (сейчас карты размещаются в 2х смежных помещениях)
- распределить обязанности между администраторами регистратуры по работе в картохранилище и по работе в открытой регистратуре



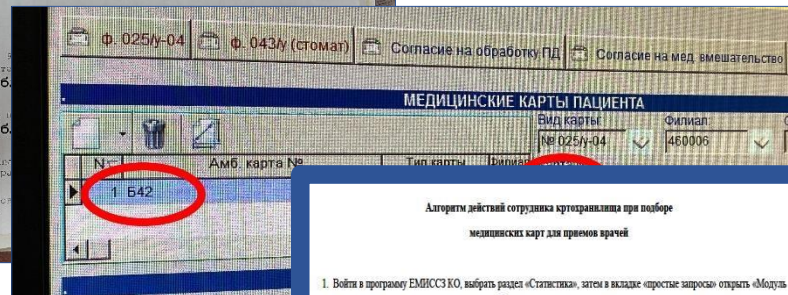
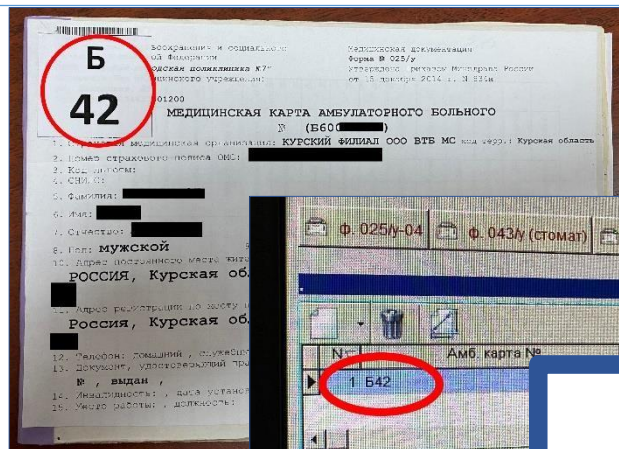
Оптимизация работы регистратуры

Сокращение времени на поиск амбулаторной карты



Проделанная работа

- проведена работа по перенумерации и внесению номеров карт в систему ЕМИСЗ
- размещены в картохранилище по системе 5С стеллажи
- приобретены стеллажи и мебель для картохранилища
- разработан алгоритм подбора амбулаторных карт на первичный и повторный приемы для администраторов
- организован отбор амбулаторных карт на прием в 1ю и 2ю смены текущего дня
- выделено место в регистратуре для хранения отобранных карт для приема на текущий день
- внесено изменение в штатное расписание о введении 2х новых ставок администраторов регистратуры
- разработаны инструкции с должностных обязанностей администраторов картохранилища и администраторов регистратуры открытого типа



Алгоритм действий сотрудника картохранилища при подборе медицинских карт для приема врачей

- Войти в программу ЕМИСЗ КО, выбрать раздел «Статистика», затем в вкладке «простые запросы» открыть «Модуль статистики» откроется список запросов, выбрать «расписание пациента», дату, в строке «расписание» нажать поиск, ввести имя доктора, нажать поиск результатов, распечатать список.
- Провести подбор амбулаторных карт в соответствии с списком записи.
- В случае отсутствия амбулаторной карты продолжить поиск на стеллажах, в случае отсутствия амбулаторной карты выписать у какого специалиста последний раз на приеме находился пациент, забрать карту и принести в картохранилище.



1 амбулаторной карты пациента в распечатанном списке на прием к врачу в разделе
лаборные карты вместе с распечатанным списком на прием к врачу в отдельные ячейки
запрещенному за каждым врачом-участником терапевтом или узкого специалиста.
тов работнику картохранилища разнести амбулаторные карты по кабинетам, по
чужа доставить в картохранилище и разложить на полки по алфавиту в оцифровке.



Оптимизация работы регистратуры

Повышение % записи пациентов через Госуслуги, call-центр



Пути решения

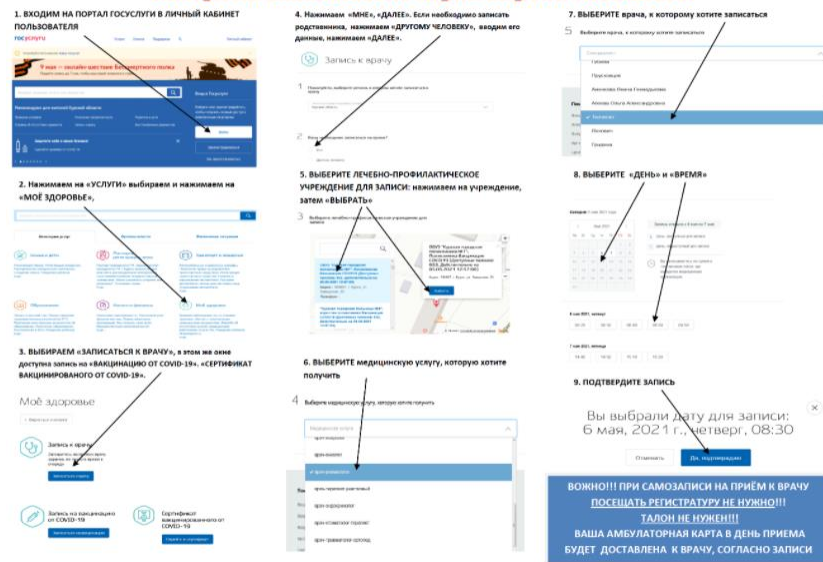
- разработать алгоритм самозаписи через портал Госуслуги
- разместить информацию о возможностях удаленной самозаписи на сайте поликлиники
- донесение информации до населения о возможности удаленной самозаписи на прием к врачу через СМИ



Проделанная работа

- разработан и размещен в общедоступном месте алгоритм самозаписи через портал Госуслуги
- разработана и размещена около инфомата инструкция по его использованию
- разработана инструкция для пациентов «Как правильно ходить в поликлинику», которая размещена на сайте поликлиники
- в газету «Аргументы и факты» подана статья о популяризации удаленной записи в поликлинику

Алгоритм самозаписи через портал ГОСУСЛУГИ





Спасибо за внимание