

Карта проекта «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»

<p>1. Клиенты <u>Периметр проекта:</u> ГБУЗ НО "Вачская ЦРБ" <u>Владелец процесса:</u> заведующий поликлиникой <u>Руководитель проекта:</u> и.о.главного врача Трифонова Светлана Викторовна <u>Команда проекта:</u> Моисеева Г.В., Куранов Я.В., Разумович А.В.</p>	<p>2. Обоснование выбора Закрытая регистратура, неудобное расположение стеллажей, доступ посторонних лиц, нет "зоны комфорта" Длительный поиск амбулаторных карт, время ожидания в очереди. Отсутствие записи через информационный портал Низкий уровень информатизации процесса, оформление талонов вручную Завышенный функционал администратора Неудобное расположение туалета, отсутствие раковины «Потеря» амбулаторных карт пациентов (выдача карт на руки) Отсутствие актуального расписания работы врачей Отсутствие грамотной достаточной визуализации, навигации.</p>
<p>3. Цели и плановый эффект Перепланировка регистратуры, создание рецепшен и call-центра Организация закрытого картохранилища, системное расположение амбулаторных карт по участковым врачам с цветной визуализацией Увеличение % записи к врачам через сайт, по телефону (call-центр), через инфомат Оформление документации в РМИС</p>	<p>4. Ключевые события 1. Старт проекта - 01.07.2019 2. Диагностика - 01.07.2019-02.08.2019 3. Планирование и целевое состояние – 03.09.2019-10.09.2019 4. Kick off встреча – 10.09.2019 5. Внедрение – 10.09.2019-30.11.2019 6. Замер результатов и анализ – 27.08.2019-30.11.2019</p>

Утверждаю

И.о.главного врача

_____ (подпись)

(Трифонова С.В.)

План мероприятий по реализации проекта «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»
ГБУЗ НО "Вачская ЦРБ" структурное подразделение: регистратура (взрослая поликлиника)

	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению проблем (финансовые затраты)	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1	Закрытая регистратура, неудобное расположение стелажей, доступ посторонних лиц, нет "зоны комфорта"	1.1. Создание безбарьерного пространства: демонтаж перегородки. 1.2. Установка стойки ресепшен. 1.3. Перенос инфомата. 1.4. Организовать питьевой режим (кулеры с наличием стаканов одноразового использования) 1.5. Телефон для call-центра. 1.6. Переместить 1 сотрудника из регистратуры в call-центр. 1.7. Приобретение медицинских диванов.	Аверьянов В.В. Рожкова Л.И., Аверьянов В.В. Аверьянов В.В., Куранов Я.В. Рожкова Л.И., Аверьянов В.В. Куранов Я.В., Рожкова Л.И. Разумович А.В., Аверьянов В.В., Куранов Я.В. Мокеева Г.В.	01.10.2019 01.10.2019 01.10.2019 01.10.2019 18.09.2019 20.09.2019 01.11.2019	Открытая регистратура, отдельное картохранилище, комфортные условия ожидания для пациентов.
2	Длительный поиск амбулаторных карт, время ожидания в очереди.	2.1. Маркировка амбулаторных карт по цвету, организация хранения по участкам. 2.2. Приобрести цветной и прозрачный скотч для маркировки карт.	Трифонова С.В. Аверьянов В.В.	15.10.2019 20.09.2019	Сокращение времени на поиска амбулаторной карты, ожидания в очереди.
3	Отсутствие записи через информационный портал	3.1. Установка инфомата в холл поликлиники. 3.2. Обучение пациентов работе с инфоматом. 3.3. Помощь администратора при записи через инфомат.	Аверьянов В.В., Куранов Я.В. Куранов Я.В., Разумович А.В.	01.10.2019	Увеличение доли пациентов, записавшихся через инфомат до 40%
4	Низкий уровень информатизации процесса, оформление талонов вручную	4.1. Внедрить РМИС 4.2. Разработать инструкцию для пациентов по записи через альтернативные каналы обслуживания.	Куранов Я.В. Мокеева Г.В.	01.10.2019 01.10.2019	Оформление всей документации в РМИС. Увеличение доли предварительной электронной записи.
5	Завышенный функционал администратора	5.1. Разделить обязанности мед.регистраторов: администратор регистратуры; сотрудник картохранилища; сотрудник call-центра.	Разумович А.В.	20.09.2019	Сокращение времени ожидания в регистратуру, перевод предварительной записи через альтернативные каналы обслуживания.
6	Неудобное расположение туалета, отсутствие раковины	6.1. Перенос входной двери в туалет. 6.2. Установка раковины в туалете.	Аверьянов В.В. Аверьянов В.В.	01.11.2019	Создание условий комфортного пребывания для пациентов.
7	«Потеря» амбулаторных карт пациентов (выдача карт на руки)	7.1. Организация закрытого картохранилища. 7.2. Амбулаторные карты по кабинетам доставляют только медицинские работники.	Разумович А.В.	01.10.2019	Амбулаторные карты на руки пациентам не выдаются.
8	Отсутствие актуального расписания работы врачей	8.1. Привести в соответствие расписание работы врачей взрослой поликлиники. 8.2. Разместить актуальное расписание на сайте учреждения. 8.2. Разместить актуальное расписание в холле поликлиники.	Разумович А.В. Куранов Я.В. Тарасова В.В.	01.10.2019	Расписание соответствует реальному режиму работы врачей и актуально для предварительной записи пациентов.
9	Отсутствие грамотной визуализации, навигации.	9.1. Изготовить таблички на двери. 9.2. Создание грамотной навигации с единым стандартом (поэтажные планы расположения кабинетов.	Аверьянов В.В.	18.09.2019	

