

Проект
«Формирование потока пациентов от
регистратуры до выхода из поликлиники»



на примере ГБУЗ СО
«Серовская городская больница» АПО №1

Цели проекта

1. Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕИЦ(единый информационный центр) и Call-центр с 10% до 50 % (идеальное состояние – 80 %)
2. Ожидание пациентов в очереди в регистратуру не более 10 мину

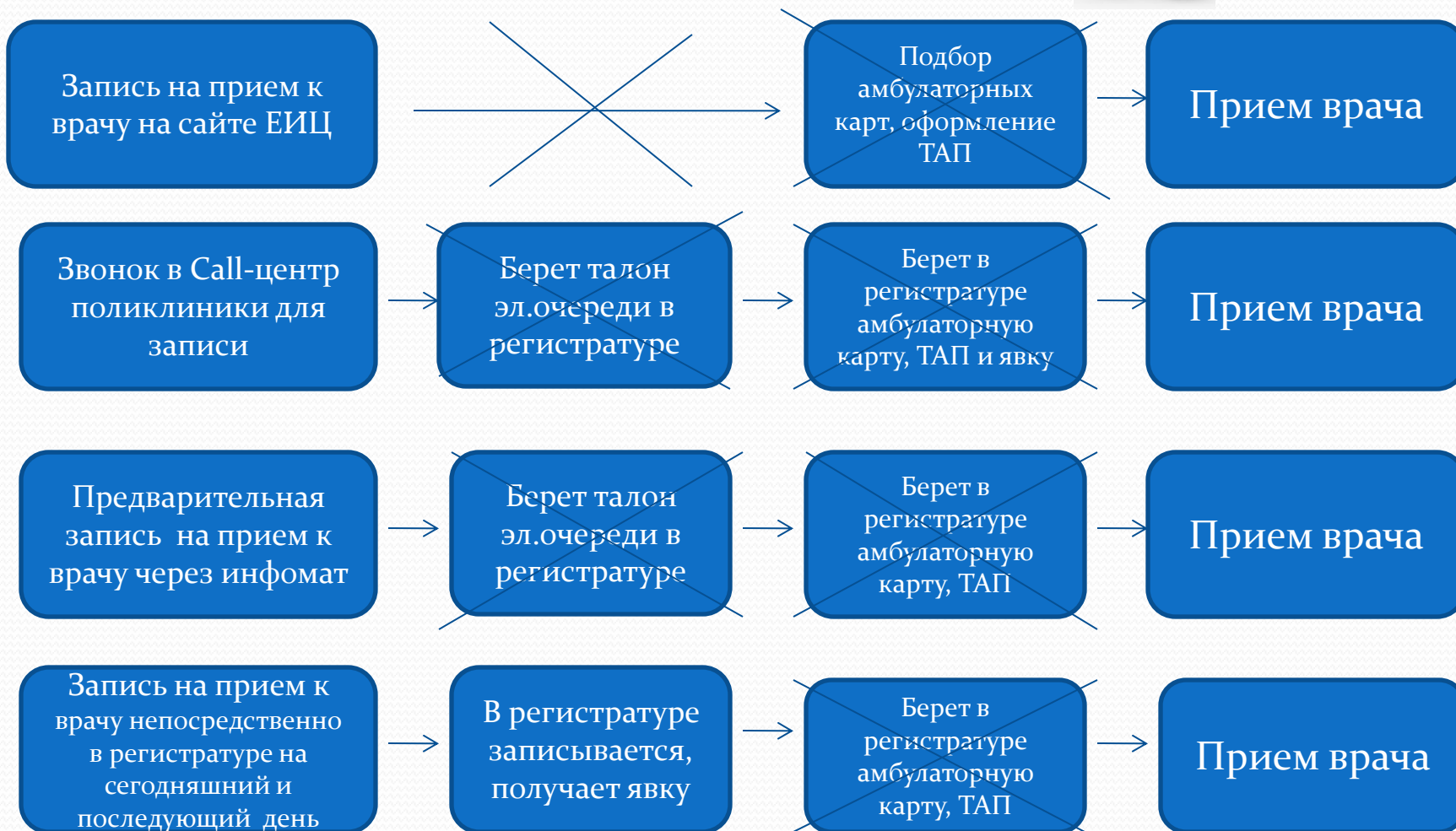


Цели проекта

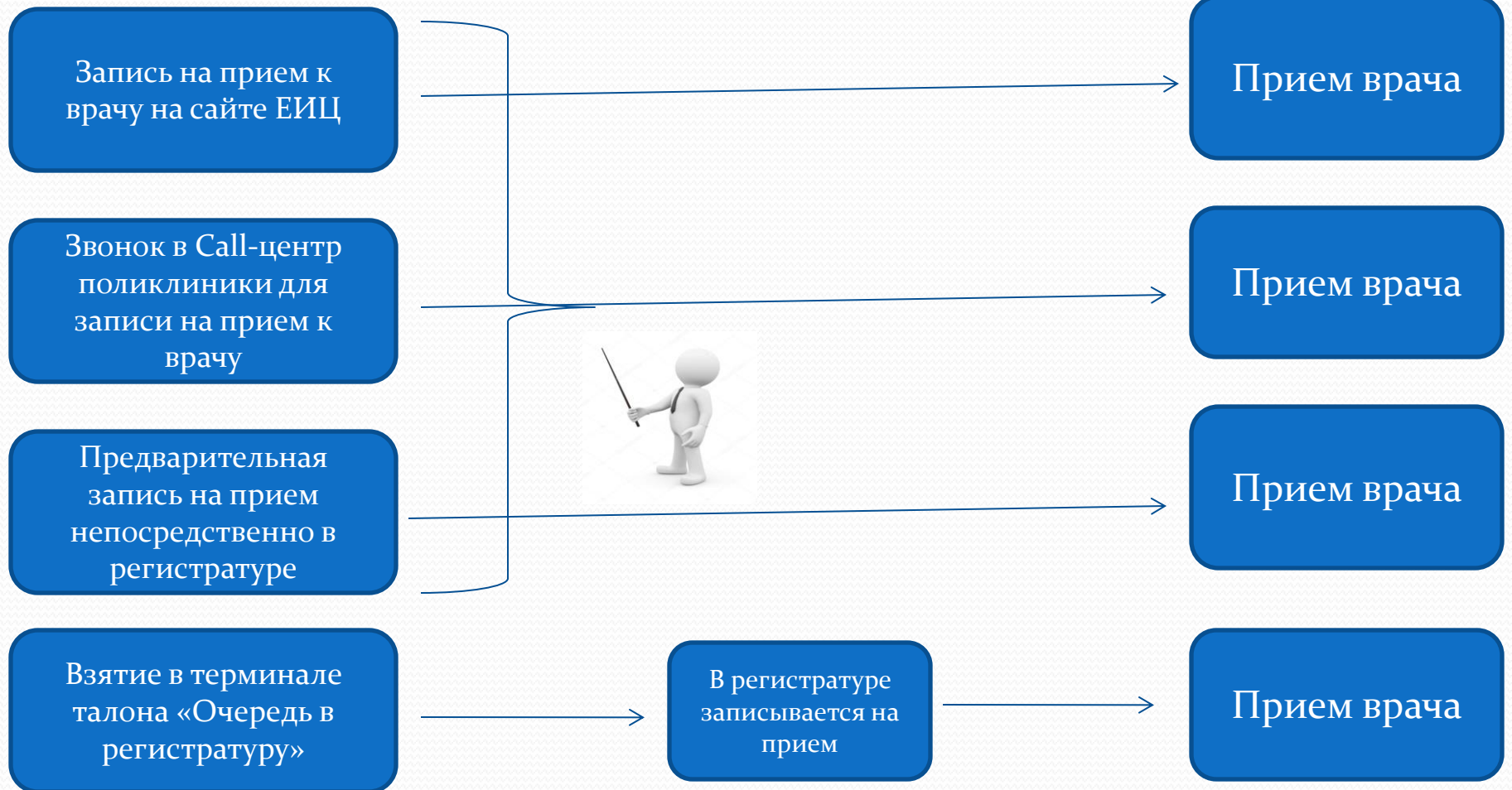


3. Улучшение медицинского обслуживания пациентов в поликлинике за счет:
 - Создание комфортных условий пребывания пациентов в поликлинике.
 - Информированности граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны, навигация по поликлинике)
 - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых».
 - Распределение потоков по цветовой гамме.
4. Наличие всех амбулаторных карт в картохранилище, увеличение доли наличия карт в картохранилище с 30 % до идеального состояния – 100 %

Карта распределения входящих потоков пациентов (текущее состояние)



Карта распределения входящих потоков пациентов (целевое состояние)



Проблемы процесса

Проблемы	Решения	Эффект	Сроки реализации
Низкий процент лиц, записывающихся на прием через ЕИЦ 30%.	Организация PR компании (бегущая строка, СМИ) об удобстве записи через ЕИЦ, Call-центр, инфомат.	Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕИЦ и Call-центр с 30 % до 50 %	Ноябрь-декабрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решения	Эффект	Сроки реализации
Ожидание очереди в регистратуру до 30 мин.	Организация здоровой и лечебной регистратур с целью разведения потоков больных и условно здоровых пациентов.	Увеличение удовлетворённости пациента, снижение ожидания до 10 мин.	Сентябрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решения	Эффект	Сроки реализации
Сложный для восприятия интерфейс инфомата.	На инфомат установить удобное программное обеспечение, с минимальным количеством СИМВОЛОВ.	Увеличение удовлетворённости пациента.	Ноябрь-декабрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
Документы (ТАП, амбулаторная карта, явка) на прием к врачу несут пациенты.	Подбор и оформление медицинской документации (ТАП, амбулаторная карта, явка) регистраторами и передача непосредственно в кабинет врача (без участия пациента).	Увеличение доступности карт, уменьшение времени подбора карт, повышение удовлетворённости пациентов, снижение ВПП до посещения врача.	Сентябрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
Отвлечение регистраторов от основной работы на поиск подбор карт	Организация картохранилища, распределение обязанностей организаторов.	Увеличение пропускной способности пациентов через регистратуру.	Ноябрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
Терапевты ходят в регистратуру для получения информации о поступивших вызовах.	Внедрение электронного журнала вызовов врача на дом.	Возможность с рабочего места врача получить информацию о вызовах из электронного журнала.	Август 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
Не ограничен доступ в картохранилище.	Установить электронный замок.	Ограничение доступа в картохранилище для медицинских работников и пациентов.	Ноябрь-декабрь 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
«Цитовые» пациенты вынуждены самостоятельно обращаться в картохранилище за картами.	Введение должности «Картоноши»	Карты пациентов доставляют в кабинет без участия пациента.	Август 2017г.



Проблемы процесса

Проблемы	Решение	Эффект	Сроки реализации
Картохранилище не обеспечено стеллажами в достаточном количестве.	Приобретение металлических стеллажей.	Удобство расстановки карт и уменьшение времени подбора карт.	Декабрь 2017г.





Ожидаемый результат

- Упрощение алгоритма записи на прием.
- Очередь в регистратуру 1-5мин.
- Снижение очередей в регистратуру с 30 чел до 5 чел.
- Амбулаторные карты передаются в кабинет врача «Картоношами».
- Экономия времени врача и регистратора.
- Снижение ВПП до посещения врача.
- Повышение удовлетворённости пациентов.



Навигация (планируется)



Регистратура (сейчас)





Регистратура (планируется)



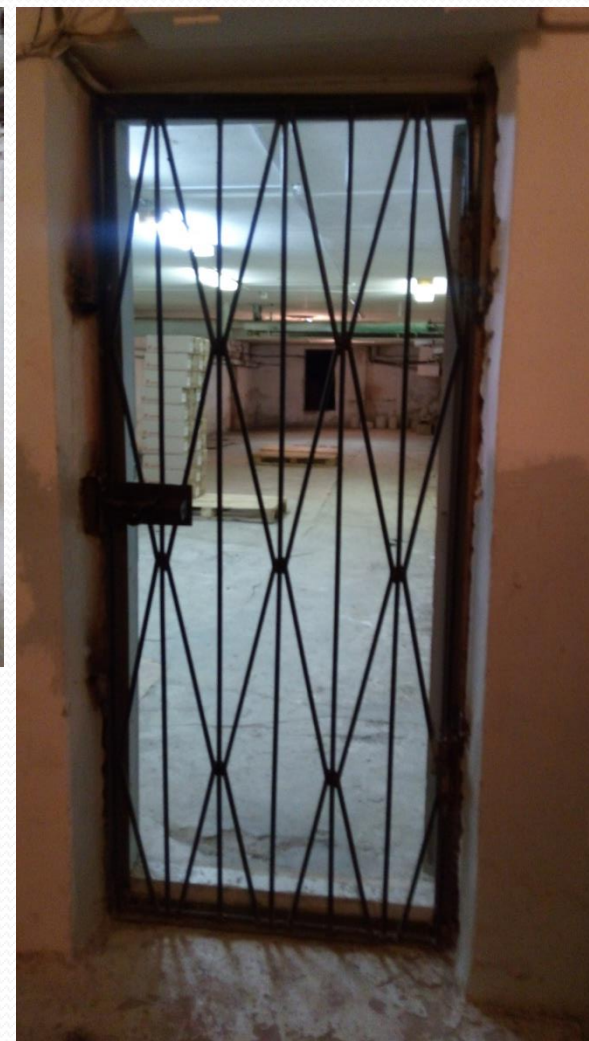
Картохранилище (сейчас)



Картохранилище располагается в регистратуре, что занимает много места в фойе и мешает организовать комфортное пространство для пациентов.

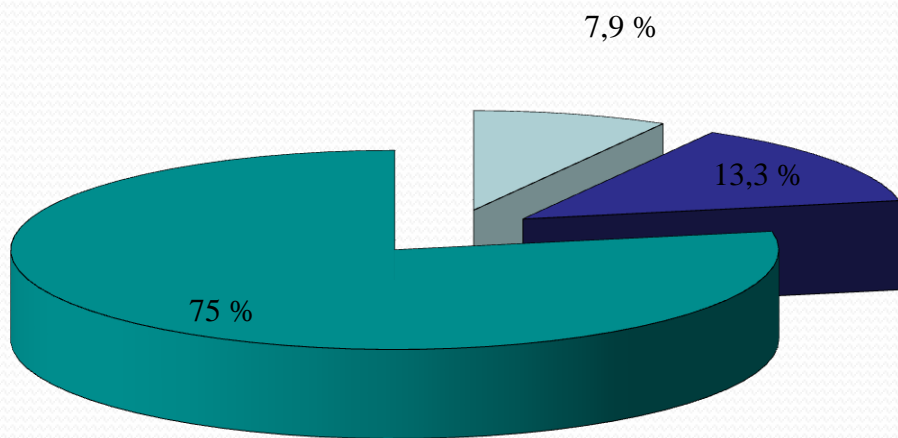


Картохранилище (планируется)



**Для картохранилища выделено отдельное помещение,
амбулаторные карты пациентов перед
приемом врача регистраторы доставляют в кабинет.**

Результат анализа удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в АПО №1



□ неудовлетворительная

■ удовлетворительная

■ хорошая

- 75% опрошенных оценивают качество работы как хорошее,
- 13,3% –удовлетворительное
- 7,9% –неудовлетворительное.





Наиболее важные факторы для повышения качества труда, по мнению большинства опрошенных пациентов

- увеличение заработной платы медицинским работникам,
- улучшение материально-технического оснащения поликлиники,
- сокращение нерациональных затрат, связанных с ведением медицинской документации,
- повышение престижа профессии,
- совершенствование профессиональных знаний и умений,
- обучение психологическим аспектам общения с пациентами,
- рост культурного уровня персонала.

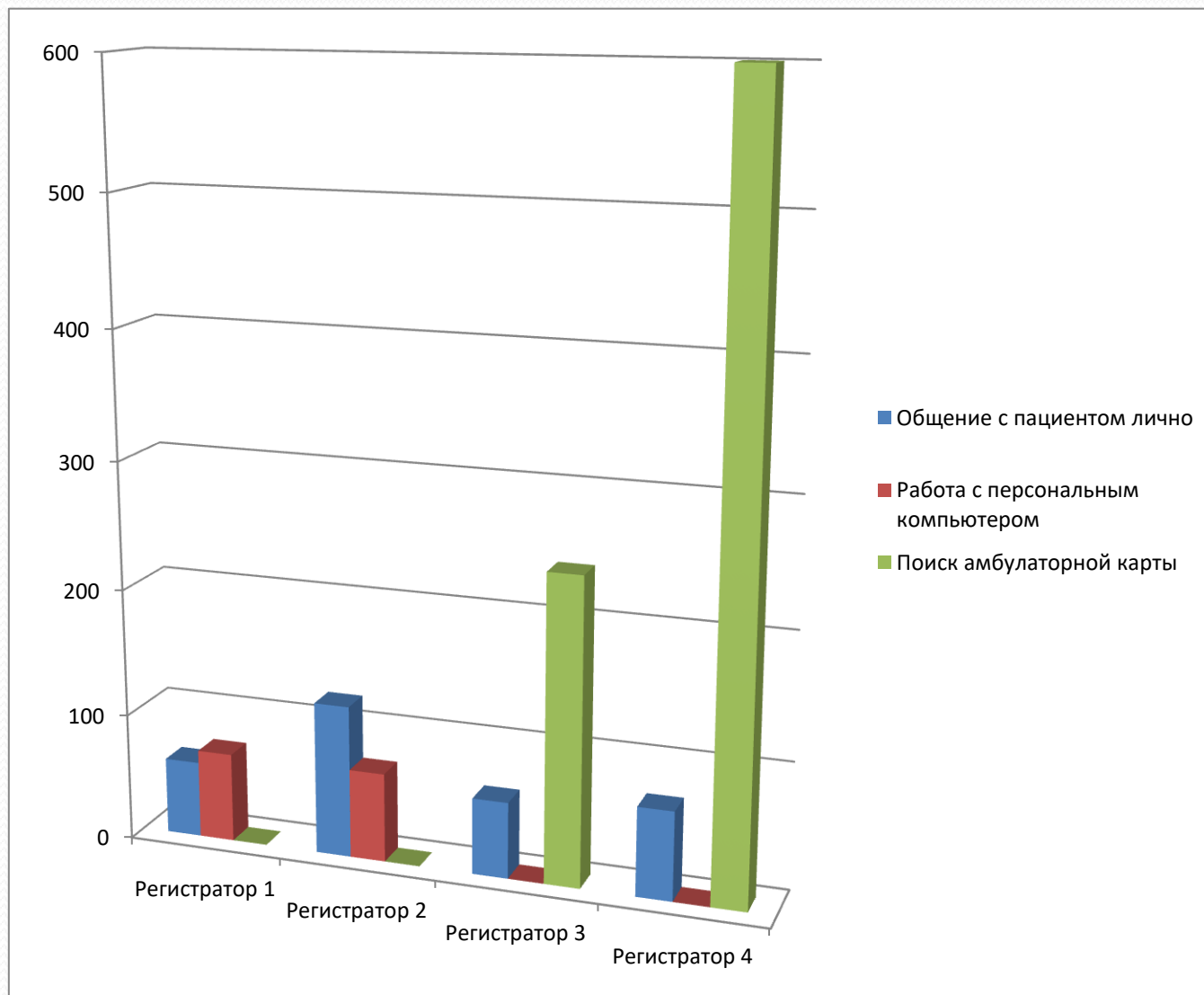


Хронометраж рабочего дня регистраторов..



- Посмотрели процедуру записи к врачам по телефону и работу с живой очередью;
- Проанализировали где и как фиксируется запись;
- Провели анализ структуры обращений пациентов;
- Проанализировали жалобы;
- Проанализировали использование пространства; маршрут перемещения пациентов и регистраторов.

Внутренний хронометраж



Основная потеря рабочего времени происходит во время поиска амбулаторных карт и доставку карт в кабинеты специалистов.





Первые результаты

- Изменена модель записи к врачам, запись открыта на месяц вперед
- Исключены случаи отказов пациентам в записи на первичный и повторный прием;
- В 95% случаев запись на вторичный прием проходит сразу на приеме у врача, без участия регистратуры;
- Совершенствуется электронный документооборот;
- Ведутся работы по перемещению рабочих мест регистраторов, увеличение холла с удобной зоной для пациентов в формате «сидя-сидя»;
- Разработана навигация на всех этажах поликлиники;
- Введена единая форменная одежда для регистраторов;
- Планируется обучение сотрудников психологическим аспектам общения с пациентами;
- Разрабатывается система нематериальной мотивации сотрудников.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!