

Новая модель медицинской организации



**Предварительная запись пациентов
на прием к врачу (через интернет, инфомат,
по телефону, при обращении в регистратуру)**

БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганская районная больница»



Нормативно-правовая база

1. Приказ Департамента здравоохранения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 30.10.2020 г. № 1553 О внесении изменений в приказ Департамента Здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 25 сентября 2020 года №1343 «О реализации мероприятий по созданию и тиражированию «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в период 2020-2024 годов»
2. Приказ БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганская районная больница» от 23.01.2020 № 17 «О реализации мероприятий по созданию «Новой модели медицинской организации»



Состав рабочей группы





Паспорт проекта

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Предварительная запись пациентов на прием к врачу
(через интернет, инфомат, по телефону, при обращении в регистратуру)»

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач БУ «Нефтеюганская районная больница»

_____ О.Р.Ноговицина
(подпись)

Заказчик: Ольга Римовна Ноговицина, главный врач

Процесс: Предварительная запись пациентов на прием к врачу к врачу
(через интернет, инфомат, по телефону, при обращении в регистратуру)

Границы процесса:

Начало: от момента записи на прием к врачу (через интернет, инфомат, по телефону при обращении в регистратуру)

Окончание: до обслуживания врачом

Руководитель проекта: Стина Наталья Сергеевна, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работ

Команда проекта:

- Крылова Елена Ивановна, заведующий участковой больницы в п.Салым

ЦЕЛЬ: Сокращение время ожидания записи на прием к врачу

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Время ожидания записи на прием к врачу (минуты)	15	5

ЭФФЕКТЫ:

1. Сокращен поток пациентов в регистратуру;
2. Снижена нагрузка на работников регистратуры;
3. Снижено количество пациентов в фойе;
4. Сокращено время ожидания пациентов в регистратуру
5. Ускорен процесса обслуживания пациента;
6. Упорядочена работа регистраторов,
7. Сокращено времена пребывания пациента перед регистратурой

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
регионального центра организации
первичной медико-санитарной помощи
_____ К.А.Черепанова
(подпись)

ОБОСНОВАНИЕ:

1. Неудовлетворенность пациентами способами записи на прием к врачам-специалистам
2. Большое количество обоснованных жалоб по способам записи на прием к врачам-специалистам
3. Ограничение права у пациента выбора врача
4. Необходимость рационализации процесса записи в регистратуре
5. Управление потоками пациентов

СРОКИ:

№	Наименование контрольной точки	Сроки
1	Открытие и подготовка проекта Сформирован пакет рапордительных документов	01.06-01.07.2020
2	Диагностика и целевое состояние Разработана карта текущего состояния процесса Выявлены и проанализированы проблемы Разработана карта целевого состояния процесса Разработан план мероприятий по достижению целевого состояния процесса Утвержден паспорт проекта	01.07-01.08.2020
3	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений) Достигнуто целевое состояние	02.08-15.08.2020
4	Достижение целевого состояния Достижение планируемых показателей	16.08.2020-30.08.2020
5	Закрепление результатов и закрытие проекта Проект закрыт	До 30.09.2020



Обоснование выбора



Неудовлетворенность пациентами способами записи на приём к врачам-специалистам

Большое количество обоснованных жалоб по способам записи на приём к врачам-специалистам

Ограничение права у пациента выбора врача

Необходимость рационализации процесса записи в регистратуре

Управление потоками пациентов





Лист проблем



Низкий процент лиц,
записывающихся на приём
через ЕГПУ

Ожидание в очереди
регистратуры до 15 мин

Сложный для восприятия
интерфейс инфомата и
терминала электронной очереди





Цель

- ✓ Сокращение времени ожидания записи на прием к врачу
- ✓ Увеличение количества пациентов, записывающихся через ЕПГУ с 30% до 50%
- ✓ Увеличение удовлетворенности пациента
- ✓ Распределение потока пациентов
- ✓ Снижение количества пациентов в фойе
- ✓ Ускорение процесса обслуживания пациента





Мероприятия и сроки

Определение приоритетных направлений; Формирование команды; Издание локальных распорядительных документов	До 24.01.2020 г.
Организация стенда проекта: *информирование сотрудников; *оформление паспорта проекта	До 24.01.2020 г.
Создание «Проектного офиса»	До 24.01.2020 г.
Составление тактического плана реализации проекта, картирование, анализ текущего состояния процесса	До 21.02.2020 г.
Формирование перечня задач для соисполнителей и участников проекта	До 07.02.2020 г.
Разработка системы мониторинга реализации проекта, карта целевого состояния	До 21.02.2020 г.
Выполнения плана мероприятий	С 02.03 по 29.05.2020 г.
Оценка достижений целевых показателей и корректировка исполнения плана	С 02.03 по 29.05.2020 г.
Достижение целевого состояния	До 01.06.2020 г.
Мониторинг устойчивости улучшений с проведением корректирующих действий	С 01.06. по 10.06.2020 г.
Стандартизация процесса	До 01.07.2020 г.

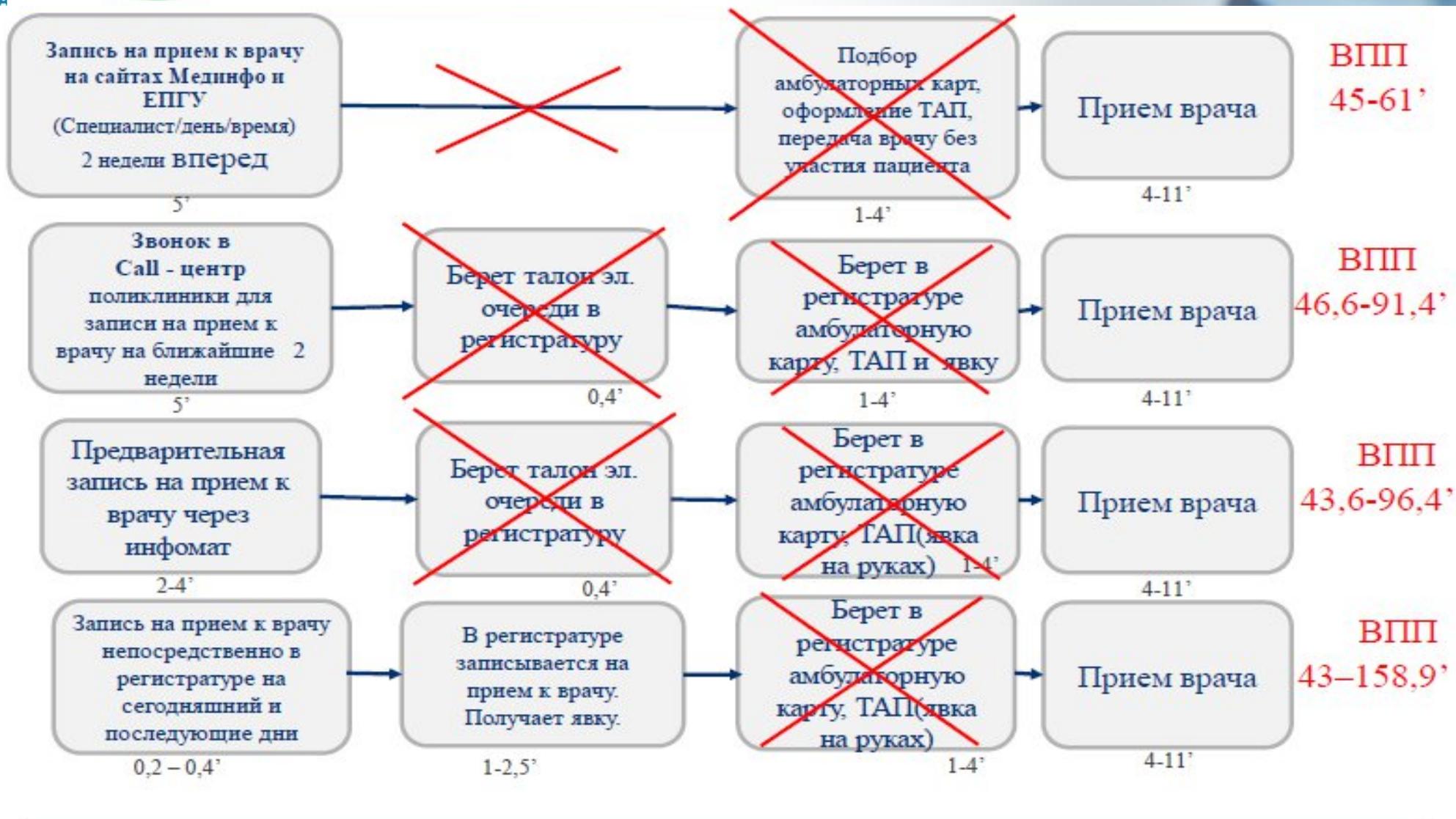


Потери

- ✗ Длительное время ожидания в очереди в регистратуру
- ✗ Очереди у кабинета врачей специалистов до 40-50 мин
- ✗ Отвлечение администраторов от основной работы - поиска амбулаторных карт пациентов на прием по предварительной записи
- ✗ Переход работников на документооборот



Карта текущего состояния



Карта целевого состояния





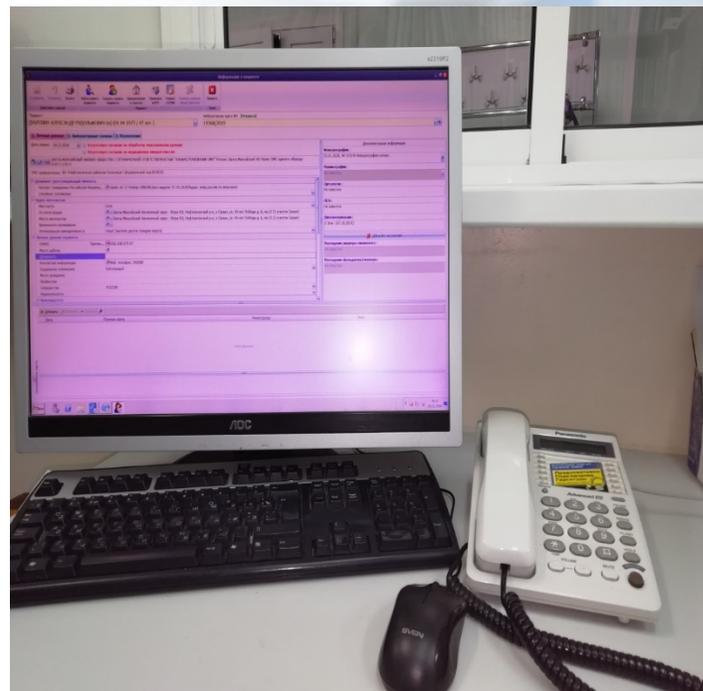
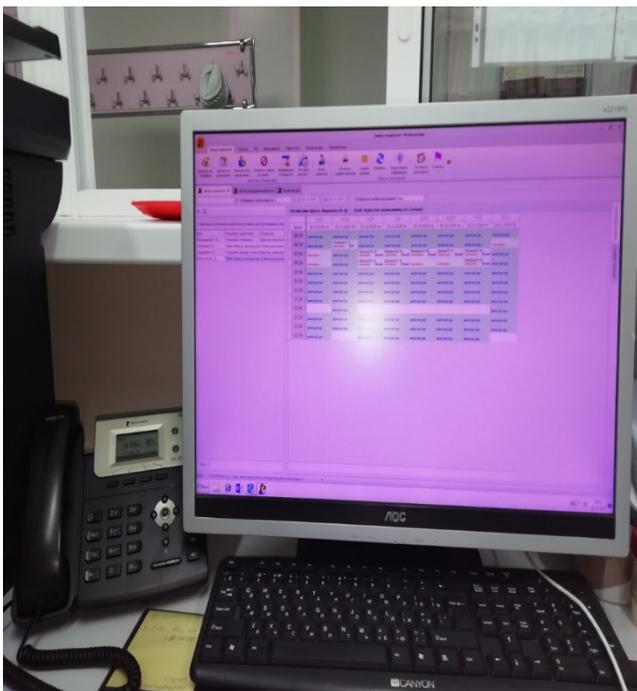
Наши рабочие моменты





Достигнутые результаты

- ✓ Сокращено время ожидания записи на прием к врачу
- ✓ Увеличено количества пациентов, записывающихся через ЕПГУ с 30% до 50%





Благодарю за внимание!

БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганская районная больница»