Паспорт проекта. Формирование логистически эффективных потоков в зависимости от цели посещения

Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А._____ (подпись)	Согласовано: Руководитель РЦПМСП Хулхачиева К.Н._____ (подпись)
Общие данные: Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. Процесс: Внедрение эффективной визуальной (внутренней и наружней) навигации. Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.), в том числе в точке ветвления маршрута, занимает не более 30 секунд. Внедрение принципов открытой регистратуры. Организация картохранилища. Организация Call-центра (гарнитура, наушники или система «Hands free»)/ Границы процесса: Начало: вход пациента в холл детской поликлиники Окончание: получение необходимой информации о графике работы врачей-специалистов, отделений, кабинетов. Руководитель проекта: Каюков Р.А., главный врач «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Команда проекта: Басангов С.А., Настаева А.Н., Антонова З.Г., Чапкаев Б.Х., Басангов В.П.	**Обоснование:** - отсутствие наружней навигации приводит к затрате времени на поиск необходимого отделения, подразделения; - затрата времени на визуальный поиск стенда с графиком работы специалистов; - отсутствие внутренней навигации на 1 этаже приводит к затрате времени в поиске необходимого кабинета; - несвоевременная актуализация информации о графике работы специалиста, не вышедшего на работу, в связи с временной нетрудоспособностью, приводит к неудовлетворенности пациентов, записавшихся на прием к врачу по Интернету.
Цель **Наименование цели, ед.изм.** / **Текущий показатель** / **Целевой показатель** Сократить время поиска графика работы врачей-специалистов / 1-2 мин / 30 секунд Сократить время вызова врача на дом / 10-15 мин / 5 мин **Эффекты:** - сокращение затраты времени на поиск необходимой информации - сокращение затраты времени на оформление вызова врача на дом - сокращение поиска амбулаторной карты в картохранилище	**Сроки:** 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г - разработка текущей карты процесса 29.07.19-02.08.19г - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г. - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г. - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г. - kick-off 06.09.19г. 3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г 4. Закрытие проекта 25.11.2019г-20.12.2019г

Паспорт проекта. Усовершенствование процессов удаленной записи на прием в медицинскую организацию

Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А._____ (подпись)	Согласовано: Руководитель РЦ ПМСП Хулхачиева К.Н._____ (подпись)
Общие данные: Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. Процесс: Доля записей, произведенная без посещения поликлиники, составляет не менее 50%. Установка инфомата во фронт-офисе. Наличие администратора зала. Границы процесса: Начало: вход пациента в холл детской поликлиники и/или вход на сайт учреждения. Окончание: получение необходимой информации о записи на прием к врачу в электронном виде через портал Государственных услуг Российской Федерации или портал государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия - www.kalmdoctor.ru Руководитель проекта: Хулхачиева К.Н., руководитель РЦ ПМСП Команда проекта: Васильева К.Н., Агуляева С.С., Бадмаева Д.Э., Букшаев Э.В.	**Обоснование:** - высокая доля записей на прием к врачу производится при посещении поликлиники, создавая тем самым большую очередь и неудобство для пациентов и регистраторов; - отсутствие администратора зала, создает нервозную обстановку для регистраторов и самих пациентов, вынужденных ожидать очереди, чтобы уточнить ту или иную информацию; - отсутствие исправно функционирующего инфомата, не позволяет разгрузить нагрузку на регистраторов.
Цель **Наименование цели, ед.изм.** / **Текущий показатель** / **Целевой показатель** Увеличить долю записанных пациентов на прием к врачу в электронном виде / 7,2% / 50% Сократить время ожидания выдачи талона на прием к врачу / 10-15 мин / 5 мин **Эффекты:** - сокращение количества пациентов, ожидающих в очереди в регистратуру для записи на прием к врачу - сокращение затраты времени на оформление первичной записи электронной карты в МИС «Самсон» - сокращение времени для регистратора на поиск амбулаторной карты	**Сроки:** 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г - разработка текущей карты процесса 29.07.19-02.08.19г - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г. - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г. - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г. - kick-off 06.09.19г. 3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г 4. Закрытие проекта 25.11.2019г-20.12.2019г

Паспорт проекта. Усовершенствование процесса выписки рецептов при льготном лекарственном обеспечении

Утверждаю:
Главный врач
БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»
Каюков Р.А._____
(подпись)

Согласовано:
Руководитель РЦ ПМСП
Хулхачиева К.Н._____
(подпись)

Общие данные:
Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А.
Процесс: Сокращение времени выписки льготного рецепта. Не более одного действия, порождающего возврат по потоку.
Границы процесса:
Начало: обращение пациента к врачу
Окончание: получение лекарственного препарата в аптеке
Руководитель проекта: Пасугинова Э.В., заместитель главного врача по детской поликлинике
Команда проекта: Болдырева И.П., Насунова Б.Г, Лиджиева Б.В., Очирова Б.Л., Кикеева Л.Б.

Обоснование:
- затрата времени на поиск стенда с графиком работы кабинета ВЛР;
- отсутствие навигации приводит к затрате времени в поиске необходимого кабинета;
- длительное ожидание в очереди перед кабинетом ВЛР;
- длительное оформление документации при выписки рецептов;
- отсутствует своевременная актуализация информации об остатках ЛС в аптечной сети;
- отсутствие кабинетов ВЛР на филиалах 1,3,8 микрорайонов.

Цель

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени выписки рецептов от начала процесса до окончания.	40-45 минут	10-15 минут
Сократить время поиска кабинета выписки рецептов льготных ЛС	5-7 минут	1-2 минут
Уменьшить возврат по потоку во время выписки рецептов льготных ЛС.	3 возврата	Не более 1

Эффекты:
- сокращение затраты времени на поиск необходимой информации;
- уменьшение времени ожидания перед кабинетом ВЛР;
- сокращение затраты времени на оформление рецептурного бланка;
- обеспечить оперативную информацию об остатках ЛС в аптечной сети.

Сроки:
1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г.
2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г.-06.09.2019г.
   - разработка текущей карты процесса 29.07.19г.-02.08.19г.
   - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г.
   - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г.
   - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г.
   - kick-off 06.09.19г.
3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г.
4. Закрытие проекта 25.11.2019г.-20.12.2019г.

Паспорт проекта. Усовершенствование процессов системы информирования в медицинской организации.

Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А._____ (подпись)	Согласовано: Руководитель РЦ ПМСП Хулхачиева К.Н._____ (подпись)
Общие данные: Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. Процесс: Организация поста администратора для оперативного перераспределения потоков пациентов, справочной информации, решения спорных (конфликтных) ситуаций. Размещение элементов информирования, способ их размещения, содержащих достоверную и актуальную информацию. Границы процесса: Начало: вход пациента в холл детской поликлиники Окончание: получение необходимой информации Руководитель проекта: Джанджиева А.И., заместитель главного врача по организационно-методической работе Команда проекта: Акугинова Е.Г., Мутулова З.Г., Каталаев О.И., Дертенева В.В.	**Обоснование:** - длительное время ожидания и очередь для получения информации у регистратуры, приводит к неудовлетворенности пациентов организацией перераспределения потоков - отсутствие перечня исследований, проводимых в диагностическом отделении, увеличивает время поиска необходимого кабинета - несвоевременная актуализация информации о графике работы специалиста, не вышедшего на работу, в связи с временной нетрудоспособностью, приводит к неудовлетворенности пациентов, записавшихся на прием к врачу по Интернету.
Цель **Наименование цели, ед.измер.** / **Текущий показатель** / **Целевой показатель** Сократить время поиска необходимой информации / 10 мин / 2 мин Сократить время ожидания пациентов в очереди у регистратуры / 15-20 мин / 5-10 мин **Эффекты:** - оперативное перераспределение потоков пациентов администратором - уменьшение очереди пациентов у стойки регистратуры - сокращение времени поиска графика работы врачей-специалистов, диагностического отделения, клинико-диагностической лаборатории, физиотерапевтического отделения.	**Сроки:** 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г - разработка текущей карты процесса 29.07.19-02.08.19г - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г. - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г. - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г. - kick-off 06.09.19г. 3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г 4. Закрытие проекта 25.11.2019г-20.12.2019г

Паспорт проекта. Усовершенствование процессов выравнивания нагрузки в одном кабинете (между врачом и медицинской сестрой)

Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А._____ (подпись)	Согласовано: Руководитель РЦ ПМСП Хулхачиева К.Н._____ (подпись)
Общие данные: Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. Процесс: Перераспределение рабочей нагрузки в кабинете врача-педиатра. Устранение дублирующих функций сотрудников, распределение нагрузки. Границы процесса: Начало: обращение пациента к врачу Окончание: получение медицинской услуги в кабинете врача-педиатра Руководитель проекта: Бирюкова В.А.., главная медицинская сестра Команда проекта: Акшинова В.Э., Эрдниева Е.П., Санджиева С.Э., Канаева Е.Н., Очирова Э.В.	**Обоснование:** - Очередь у кабинета врача-педиатра около 30 минут. - Общий смешанный поток пациентов при прохождении профилактических осмотров неорганизованных групп и обращений по заболеванию. - Текущее состояние загруженности врача-педиатра более 43% - Время оформления медицинской документации более 60%.
Цель **Эффекты:** - Увеличится время работы, добавляющая ценность для пациента (осмотр, беседа) на приеме - Уменьшится очередь у кабинета врача-педиатра -Сократится затрата времени на оформление документов врачом -	**Сроки:** 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г - разработка текущей карты процесса 29.07.19-02.08.19г - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г. - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г. - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г. - kick-off 06.09.19г. 3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г 4. Закрытие проекта 25.11.2019г-20.12.2019г

Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1.Увеличение количества пациентов,записывающихся через ЕПГУ и Call-центр	18%	Не менее 50%
2.Перераспределение нагрузки между врачом-педиатром и медицинской сестрой	43%	Не более 30%
3.Устранение дублирующих функций	60%	Не более 30%

Паспорт проекта. Увеличение времени работы с пациентом на приеме врача-специалиста

Утверждаю:
Главный врач
БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»
Каюков Р.А._____
(подпись)

Согласовано:
Руководитель РЦ ПМСП
Хулхачиева К.Н._____
(подпись)

Общие данные:
Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А.
Процесс: Время работы врача на приеме непосредственно с пациентом не менее 50% от общего времени приема.
Границы процесса:
Начало: обращение пациента к врачу.
Окончание: получение медицинской услуги в кабинете врача-специалиста.
Руководитель проекта: Болдырева Л.Н., заведующая отделением первичной специализированной медицинской помощи
Команда проекта: Санджиева В.Б., Мерчиева В.Ч., Гограева Ц.Б., Настинова О.А., Дорджиева Д.Б.

Обоснование:
- отсутствие времени на полноценный опрос пациента приводит к плохо собранному анамнезу, к ошибкам в постановке диагноза и недооценки тяжести состояния пациента, к неправильно назначенному лечению и тактике ведения пациента и следовательно, к ухудшению здоровья пациента.

Цель

Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Увеличить долю времени на непосредственный осмотр и исследование пациента на приеме врача-специалиста	25%	50%

Эффекты:
- тщательно собранный анамнез
- правильно поставленный диагноз
- комплексное обследование пациента
- назначение полноценного и эффективного лечения
- сохранение здоровья пациента

Сроки:
1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г
2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г
   - разработка текущей карты процесса 29.07.19-02.08.19г
   - поиск и выявление проблем 03.08.19г.-10.08.19г.
   - разработка целевой карты процесса 10.08.19г.- 20.08.19г.
   - разработка «дорожной карты» реализации проекта 21.08.19г. по 05.09.19г.
   - kick-off 06.09.19г.
3. Внедрение улучшений 09.09.2019г-22.11.2019г
4. Закрытие проекта 25.11.2019г-20.12.2019г