


**Паспорт проекта. Усовершенствование процессов выравнивания нагрузки в одном кабинете
(межд[^]шо[^]д медицинской сестрой)**


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

Согласовано:
 Руководитель РИ ЦМСП
 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

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%


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

Паспорт проекта. Усовершенствование процесса выписки рецептов при льготном лекарственном обеспечении


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

Согласовано:
 Руководитель РДПМУ
 Хулхачиева К.Н!
 (подпись)

Общие данные:

Заказчик: главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манжиевой 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.

 <p>Утверждаю: Главный врач БУ РК «РД: МЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. (подпись)</p>			<p>Согласовано: Руководитель РЦ^у ЮИ Хулхачиева К.Н. (Подпись)</p>									
<p>Общие данные: <u>Заказчик:</u> главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Б.» Каюков Р.А. <u>Процесс:</u> Организация поста администратора для оперативного перераспределения потоков пациентов, справочной информации, решения с пор (многосторонних) ситуаций. Размещение элементов информирования, способ их размещения, содержащих достоверную и актуальную информацию. <u>Границы процесса:</u> Начало: вход пациента в холл детской поликлиники Окончание: получение необходимой информации <u>Руководитель проекта:</u> Джанджиева А.И., заместитель главного врача по организационно-методической работе <u>Команда проекта:</u> Акугинова Е.Г., Мутулова З.Г., Каталаев О.И., Дертенева В.В.</p>			<p>Обоснование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 									
<p>Цель</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед.измер.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сократить время поиска необходимой информации</td> <td>10 мин</td> <td>2 мин</td> </tr> <tr> <td>Сократить время ожидания пациентов в очереди у регистратуры</td> <td>15-20 мин</td> <td>5-10 мин</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативное перераспределение потоков пациентов администратором - уменьшение очереди пациентов у стойки регистратуры - сокращение времени поиска графика работы врачей-специалистов, диагностического отделения, клиничко-диагностической лаборатории, физиотерапевтического отделения. 			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	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г <ul style="list-style-type: none"> - 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.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										

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

 <p>Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каркав Р.А. (подпись)</p>			<p>Согласовано: Руководитель ЦИМСП Хулхачиева К.Н. (подпись)</p>									
<p>Общие данные: <u>Заказчик:</u> главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» Каюков Р.А. <u>Процесс:</u> Внедрение эффективной визуальной (внутренней и наружной) навигации. Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.), в том числе в точке ветвления маршрута, занимает не более Ж секунд. Внедрение принципов открытой регистратуры. Организация картохранилища. Организация Call-центра (гарнитура, наушники или система «Hands free»)/ <u>Границы процесса:</u> Начало: вход пациента в холл детской поликлиники Окончание: получение необходимой информации о графике работы врачей-специалистов, отделений, кабинетов. <u>Руководитель проекта:</u> Каюков Р.А., главный врач «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» <u>Команда проекта:</u> Басангов С.А., Настаева А.Н., Антонова З.Г., Чапкаев Б.Х., Басангов В.П.</p>			<p>Обоснование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие наружной 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. 									
<p>Цель</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед.изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сократить время поиска графика работы врачей-специалистов</td> <td>1-2 мин</td> <td>30 секунд</td> </tr> <tr> <td>Сократить время вызова <u>врача на дом</u></td> <td>10-15 мин</td> <td>5 мин</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сокращение затраты времени на поиск необходимой информации - сокращение затраты времени на оформление вызова врача на дом - сокращение поиска амбулаторной карты в картохранилище 			Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сократить время поиска графика работы врачей-специалистов	1-2 мин	30 секунд	Сократить время вызова <u>врача на дом</u>	10-15 мин	5 мин	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г <ul style="list-style-type: none"> - 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										
Сократить время поиска графика работы врачей-специалистов	1-2 мин	30 секунд										
Сократить время вызова <u>врача на дом</u>	10-15 мин	5 мин										

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: <u>Заказчик:</u> главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой, В.Д.» Каюков Р.А. <u>Процесс:</u> Доля записей, произведенная без посещения поликлиники, составляет не менее 50%. Установка инфомата во фронт-офисе. Наличие ЯдoйC^т^ала. <u>Границы процесса:</u> 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 <u>Руководитель проекта:</u> Хулхачиева К.Н., руководитель РЦ ПМСП <u>Команда проекта:</u> 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 нервную 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 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед.изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Увеличить долю записанных пациентов на прием к врачу в электронном виде</td> <td>7,2%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Сократить время ожидания выдачи талона на прием к врачу</td> <td>10-15 мин</td> <td>5 мин</td> </tr> </tbody> </table>		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	Сроки: <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г <ul style="list-style-type: none"> - 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									
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											

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

Утверждаю: Главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манжиевой В. Д.» Каюков Р.А. (подпись)		Согласовано: Руководитель РЦПМСП Хулхачиева К.Н. (подпись)						
<p>Общие данные: <u>Заказчик:</u> главный врач БУ РК «РДМЦ им. Манжиевой В. Д.» Каюков Р.А. <u>Процесс:</u> Время работы врача на приеме непосредственно с пациентом не менее 50% от общего времени приема. <u>Границы процесса:</u> Начало: обращение пациента к врачу. Окончание: получение медицинской услуги в кабинете врача-специалиста. <u>Руководитель проекта:</u> Болдырева Л.Н., заведующая отделением первичной специализированной медицинской помощи <u>Команда проекта:</u> Санджиева В.Б., Мерчиева В.Ч., Гограева Ц.Б., Настинова О.А., Дорджиева Д.Б.</p>		<p>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.</p>						
<p>Цель</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед.изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Увеличить долю времени на непосредственный осмотр и исследование пациента на приеме врача-специалиста</td> <td>25%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты: - тщательно собранный анамнез - правильно поставленный диагноз - комплексное обследование пациента - назначение полноценного и эффективного лечения - сохранение здоровья пациента</p>		Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Увеличить долю времени на непосредственный осмотр и исследование пациента на приеме врача-специалиста	25%	50%	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование паспорта проекта 08.07.2019г 2. Анализ текущей ситуации 29.07.2019г-06.09.2019г <ul style="list-style-type: none"> - 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						
Увеличить долю времени на непосредственный осмотр и исследование пациента на приеме врача-специалиста	25%	50%						