

Согласовано:
Министр здравоохранения
Мурманской области


Д.В.Паньчев

Утверждаю:
Главный врач ГОАУЗ «ОГСП»


Е.В.Андреева

ПАСПОРТ ПРОЕКТА «Сокращение времени ожидания получения необходимой информации пациентом в регистратуре»

Заказчик проекта: Пациенты, обслуживающиеся в ГОАУЗ «ОГСП»

Процесс: Получение пациентом необходимой информации при обращении в регистратуру

Границы процесса: От момента обращения пациента в регистратуру поликлиники до получения необходимой информации

Руководитель проекта: Главный врач ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Андреева Е.В.

Руководитель рабочей группы: Главный врач ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника» Андреева Е.В.

Состав рабочей группы (ответственные): Усов В.А. - зав.кабинетом, врач стоматолог-ортопед, Продан В.В.-главный бухгалтер, Диденко И.Н.-главная мед.сестра, Фролова Т.А.-старшая мед.сестра, Чиклиева С.М.-секретарь

Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Время ожидания пациента в очереди в регистратуре, минут	15	10
Время ожидания приема звонка пациента в регистратуре, минут	3	1
Доля записей на прием, произведенных без посещения регистратуры, %	36	50

Эффекты:

1. Улучшение психо-эмоционального состояния пациента при обращении в лечебное учреждение.
2. Сокращение времени ожидания приема звонка в регистратуре

Обоснование выбора проекта:

1. Длительное ожидание пациентов в регистратуре приводит к ухудшению их психо-эмоционального состояния, и, как следствие, ведёт к нарастанию неудовлетворенности у населения условиями оказания медицинской помощи.
2. Расписание работы специалистов ведется вручную. Отсутствует логистика расписания.
3. Недостигжение планового значения критерия «Доля записей на прием, произведенных без посещения регистратуры».

Ключевые события:

1. Формирование паспорта проекта – 08.02.2021
2. Анализ текущей ситуации - 10.02.2021- 10.03.2021.
 - разработка текущей карты процесса – 10.02.2021-17.02.2021
 - выявление проблем – 18.02.2021-25.02.2021
 - разработка целевой карты процесса – 26.02.2021-01.03.2021
 - разработка плана мероприятий реализации проекта – 01.03.2021-10.03.2021
3. Kickoff встреча – 11.03.2021
4. Внедрение улучшений –12.03.2021- 12.05.2021
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 12.05.2021- 31.05.2021