

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

_____ В.А.Казакова

(подпись)

Заказчик: Валентина Алексеевна Казакова, главный врач

Процесс: Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям

Границы процесса:

Начало: Обращение в регистратуру

Окончание: Оказание медицинской помощи

Руководитель проекта: Останина Оксана Николаевна, зам.гл.врача по МЧ

Команда проекта:

- Козярец Инна Николаевна, заведующая ТОВ №1
- Вилочева Светлана Валентиновна, старший регистратор

ЦЕЛЬ: Сокращение времени ожидания первичной медико-санитарной помощи в кабинете неотложной помощи

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Время ожидания первичной медико-санитарной помощи в кабинете неотложной помощи (минуты)	75	48

ЭФФЕКТЫ:

1. Удовлетворенность пациента;
2. Сокращено время ожидания первичной медико-санитарной помощи в кабинете неотложной помощи

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель

регионального центра организации
первичной медико-санитарной помощи

_____ К.А.Черепанова

(подпись)

ОБОСНОВАНИЕ:

1. Низкая удовлетворенность пациентов доступностью первичной медико-санитарной помощи в кабинете неотложной помощи.
2. Длительное время ожидания пациентом первичной медико-санитарной помощи у кабинета неотложной помощи

СРОКИ:

№	Наименование контрольной точки	Сроки
1	Открытие и подготовка проекта	29.01-01.02.2020
	Сформирован пакет распорядительных документов	
2	Диагностика и целевое состояние	01.02-01.03.2020
	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	
3	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	02.03-11.05.2020
	Достигнуто целевое состояние	
4	Мониторинг устойчивости улучшений	12.05-24.06..2020
	Разработана стандартная операционная карта	
5	Закрепление результатов и закрытие проекта	27.07.2020
	Проект закрыт	

**Процесс
«Распределение входящих
потоков пациентов,
в том числе по
неотложным показаниям»**



Ханты-Мансийская клиническая
стоматологическая поликлиника

Определен состав рабочей группы

Заместитель
главного врача по
медицинской части



Заместитель
главного врача
по организационно-
методической работе

Заведующая ТОВ 1

Старшая
медицинская
сестра ТОВ 1

Ханты-Мансийская клиническая
стоматологическая поликлиника

2 этап. Диагностика и целевое состояние

Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

УТВЕРЖДАЮ: Главный врач филиала проекта БУ «Иркутская областная специализированная психиатрическая больница» В.А. Назарова 2020		Паспорт проекта Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям		СОГЛАСОВАНО: Руководитель регионального центра организации первичной медико-санитарной помощи Т.Л. Захаровская 2020																																				
ОБЩИЕ ДАННЫЕ: Заказчик: Главный врач В.А. Назарова Процесс: Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям Границы процесса: Обращение в регистратуру - Оказание медицинской помощи Начало: Обращение в регистратуру Окончание: Оказание медицинской помощи Руководитель проекта: зам.главрача по мед.части Овчинник О.Н. Команда проекта:			ОБОЗНАЧЕНИЕ: Длительность реализации, указав удовлетворенность																																					
Администратор: Заведующая ТСВ №1 Отдел информации: Медицинский Отдел здравоохранения: Медицинский		Координатор: Координатор Велюева С.В. Координатор: Координатор																																						
ЦЕЛЬ: <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Наименование цели, сдвиги/результаты</th> <th colspan="2">Значение показателей</th> </tr> <tr> <th>Текущие</th> <th>Целевые</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям</td> <td>75</td> <td>98</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>						Наименование цели, сдвиги/результаты	Значение показателей		Текущие	Целевые	Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	75	98																											
Наименование цели, сдвиги/результаты	Значение показателей																																							
	Текущие	Целевые																																						
Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям	75	98																																						
СРОКИ: <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Наименование контрольной точки (события)</th> <th>Сроки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Открытие и подготовка проекта *создан пакет рабочих документов *обработан стандарт проекта</td> <td>29.01.2020</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Диагностика и целевое состояние *разработаны карты текущего состояния процесса *выявлены и проанализированы проблемы *разработана карта целевого состояния процесса *разработан план мероприятий по достижению целевого состояния процесса *утвержден паспорт проекта</td> <td>01.02.-01.03.2020</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений) *достижение целевого состояния</td> <td>02.03.-11.05.2020</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Мониторинг устойчивости изменений *разработан стандарт проекта</td> <td>12.05.-24.06.2020</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Закрытие проекта *презент-эпизод</td> <td>27.07.2020</td> </tr> </tbody> </table>						№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки	1.	Открытие и подготовка проекта *создан пакет рабочих документов *обработан стандарт проекта	29.01.2020	2.	Диагностика и целевое состояние *разработаны карты текущего состояния процесса *выявлены и проанализированы проблемы *разработана карта целевого состояния процесса *разработан план мероприятий по достижению целевого состояния процесса *утвержден паспорт проекта	01.02.-01.03.2020	3.	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений) *достижение целевого состояния	02.03.-11.05.2020	4.	Мониторинг устойчивости изменений *разработан стандарт проекта	12.05.-24.06.2020	5.	Закрытие проекта *презент-эпизод	27.07.2020																	
№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки																																						
1.	Открытие и подготовка проекта *создан пакет рабочих документов *обработан стандарт проекта	29.01.2020																																						
2.	Диагностика и целевое состояние *разработаны карты текущего состояния процесса *выявлены и проанализированы проблемы *разработана карта целевого состояния процесса *разработан план мероприятий по достижению целевого состояния процесса *утвержден паспорт проекта	01.02.-01.03.2020																																						
3.	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений) *достижение целевого состояния	02.03.-11.05.2020																																						
4.	Мониторинг устойчивости изменений *разработан стандарт проекта	12.05.-24.06.2020																																						
5.	Закрытие проекта *презент-эпизод	27.07.2020																																						
ЭФФЕКТЫ: 1. Улучшение качества обслуживания; 2. Удовлетворенность пациента																																								
Примечания:																																								

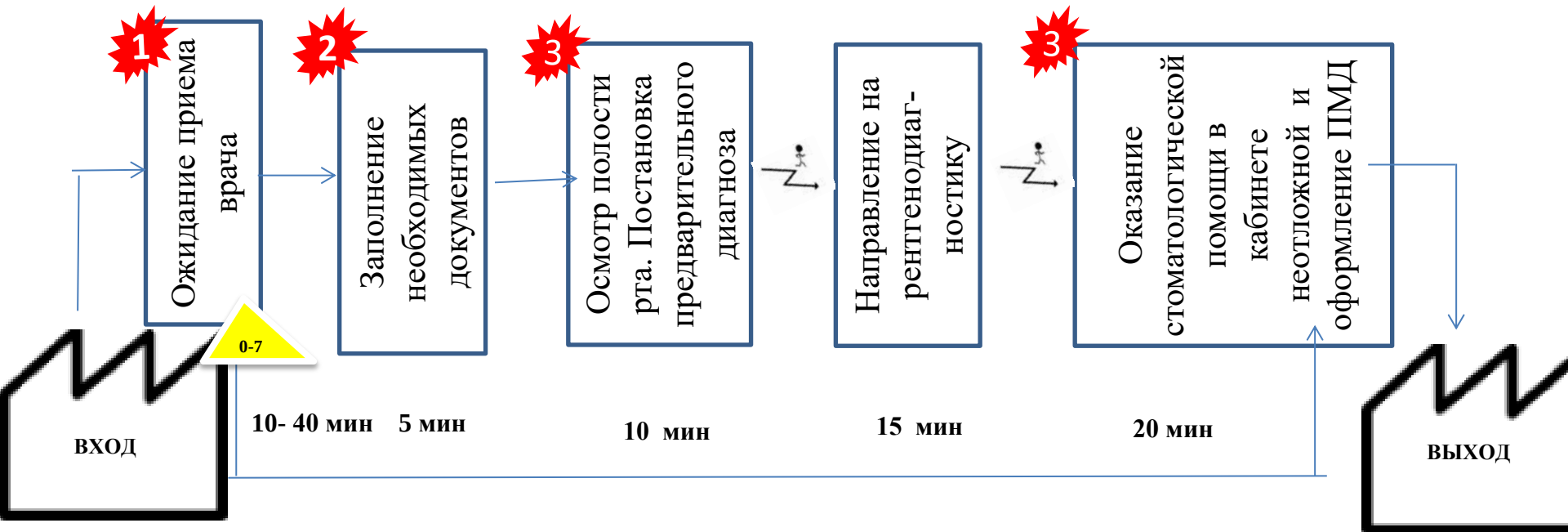
Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

Обоснование выбора:

1. Длительное время ожидания пациентом первичной медико-санитарной помощи у кабинета неотложной помощи
2. Низкая удовлетворенность пациентов доступностью медицинской помощи в кабинете неотложной помощи.



Карта текущего состояния процесса «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»



Проблемы:

ВПП min = 60 мин
ВПП max = 90 мин
ВПП сред = 75 мин

1 Не дифференцированное направление пациентов медицинскими регистраторами

2 Длительное заполнение с ИСД, анкетой здоровья

3 Отсутствие перераспределения функционала между врачом и медицинской сестрой

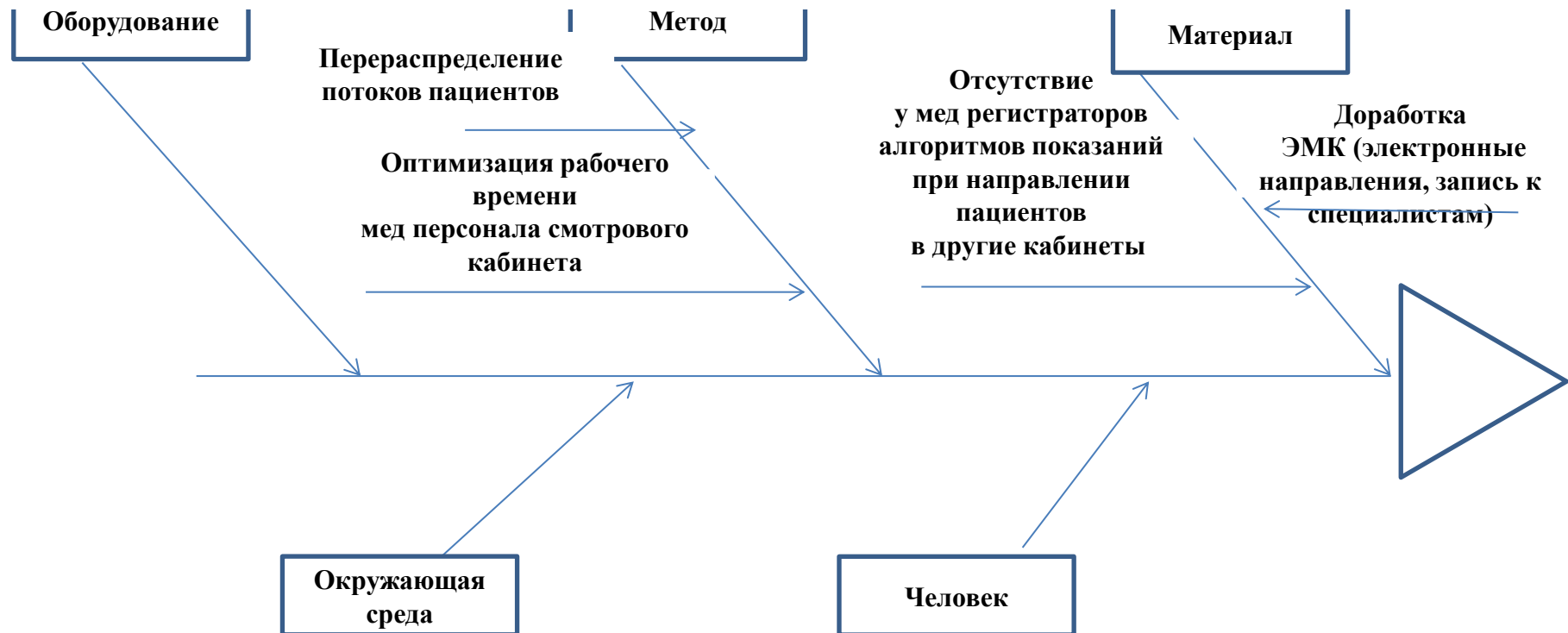
2 этап. Диагностика и целевое состояние

Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

Проблемы	Решение	Достижимый эффект
Не дифференцированное направление пациентов	1. Анализ «потребностей» пациента на уровне регистратуры. Перенаправление к лечащему врачу, если пациент обращался в течение последних 3 месяцев	1. Сокращение очереди у кабинета неотложной помощи 2. Сокращение времени ожидания медицинской помощи
	2. Перераспределение пациентов между врачами	
Потеря времени пациента на изучение и заполнение необходимой документации в кабинете	Изучение и заполнение необходимой документации около кабинета пациентом во время ожидания приема	Сокращение времени оказания медицинской помощи каждому пациенту
Осмотр полости рта. Постановка предварительного диагноза. Заполнение первичной медицинской документации, оформление направлений	Делегирование полномочий от врача к медицинской сестре: 1. по заполнению электронной медицинской карты, 2. по оформлению электронного направления на рентгенодиагностическое исследование	Сокращение времени на оказание медицинской помощи каждому пациенту  Сокращение времени ожидания медицинской помощи следующими пациентами

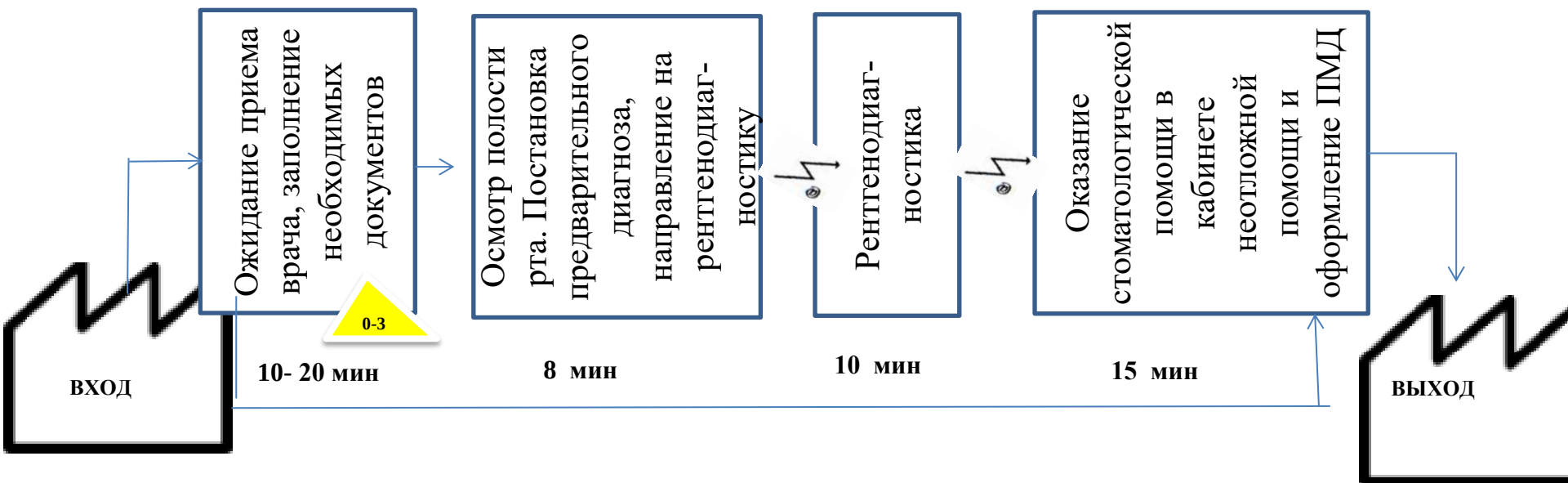
Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ И РАБОТА С НИМИ



3 этап. Внедрение улучшений

Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»



Пути решения:

Анализ «потребностей» пациента на уровне регистратуры. Перенаправление к лечащему врачу, если пациент обращался в течение последних 3 месяцев

Изучение и заполнение необходимой документации около кабинета пациентом во время ожидания приема

Делегирование полномочий от врача к медицинской сестре по заполнению электронной медицинской карты и оформлению электронного направления на рентгенодиагностическое исследование

ВПП min = 43 мин
ВПП max = 53 мин
ВПП сред = 48 мин

3 этап. Внедрение улучшений

Процесс «Распределение входящих потоков пациентов, в том числе по неотложным показаниям»

Было

VS

Стало





Мы экономим
ваше время
для более важных дел

Ханты-Мансийская клиническая
стоматологическая поликлиника