


---

## **Проект «Сокращение времени обслуживания пациентов в регистратуре»**

Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская  
стоматологическая поликлиника»

---



# Рабочая группа проекта

---

- ▶ **Руководитель проекта:**

- ▶ Кривонос Е.В., и.о.главного врача

- ▶ **Руководитель рабочей группы:**

- ▶ Кривонос Е.В., и.о.главного врача

- ▶ Участники рабочей группы:

- ▶ Двойнишникова Ю.А., зав.отделением

- ▶ Сенченкова Н.А., главная медсестра

- ▶ Зайцева Н.В., старшая медсестра

- ▶ Кубаевская М.А., инженер-программист

- ▶ Лисенкова Л.Н., юрисконсульт

- ▶ Клименко Ю.Ю., завхоз

**начало проекта 08.02.2021**

**срок реализации проекта 30.06.2021**

---



# Стенд проекта

---

- ▶ Проектная комната расположена в кабинете зав.отделением




# Стенд проекта

---

## ▶ Визуализация улучшений



Согласовано:  
Министр здравоохранения  
Мурманской области

 Д.В. Паничев

Утверждаю:  
И.о. главного врача  
ГОАУЗ «МСП»

 Е.В. Кривонос



## Паспорт проекта

### «Сокращение времени обслуживания пациентов в регистратуре»

<p><b>Заказчик проекта:</b> Пациенты</p> <p><b>Процесс:</b> Обращение пациента в регистратуру при повторном посещении врача.</p> <p><b>Границы процесса:</b> от входа в поликлинику до завершения обслуживания в регистратуре</p> <p><b>Руководитель проекта:</b> Кривонос Е.В., и.о. главного врача</p> <p><b>Руководитель рабочей группы:</b> Кривонос Е.В., и.о. главного врача</p> <p><b>Состав рабочей группы (ответственные):</b> Двойнишникова Ю.А., зав. отделением, Лисенкова Л.Н., юристконсульт, Сенченкова Н.А., главная медсестра, Зайцева Н.В., старшая медсестра, Кубаевская М.А., инженер-программист, Голованова Т.К., завхоз.</p>	<p><b>Обоснование выбора:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Удаленность регистратуры №1 от входа в поликлинику, скопление пациентов в коридоре и недоступность для маломобильных групп населения.</li><li>- Длительное ожидание пациентов перед регистратурой №1.</li><li>- Необходимость обращения в регистратуру №1 при повторном посещении.</li><li>- Необходимость обращения пациента в регистратуру №2 при направлении из кабинета по оказанию помощи при острой боли (переход в другое здание) и обратно.</li></ul>												
<p><b>Цели и плановый эффект:</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Показатель</th><th>Текущий</th><th>Целевой</th></tr></thead><tbody><tr><td>Время ожидания пациентов в регистратуре №1</td><td>10 мин.</td><td>5 мин.</td></tr><tr><td>Доля записей на повторный прием без посещения регистратуры №1, %</td><td>0</td><td>100</td></tr><tr><td>Время ожидания пациентов в регистратуре №2 при направлении из кабинета по оказанию помощи при острой боли и обратно</td><td>30 мин.</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p><b>Эффекты:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Сокращение времени нахождения пациента в регистратуре.</li><li>- Повышение доступности медицинской помощи для населения</li></ul>	Показатель	Текущий	Целевой	Время ожидания пациентов в регистратуре №1	10 мин.	5 мин.	Доля записей на повторный прием без посещения регистратуры №1, %	0	100	Время ожидания пациентов в регистратуре №2 при направлении из кабинета по оказанию помощи при острой боли и обратно	30 мин.	0	<p><b>Ключевые события:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Формирование паспорта проекта – 08.02.2021;</li><li>2. Анализ текущей ситуации – 08.02.2021 - 12.03.2021;<ul style="list-style-type: none"><li>- разработка текущей карты процесса – 08.02.2021 – 15.02.2021;</li><li>- выявление проблем – 15.02.2021-19.02.2021;</li><li>- разработка целевой карты процесса – 19.02.2021 – 01.03.2021;</li><li>- разработка плана мероприятий реализации проекта – 02.03.2021-12.03.2021;</li></ul></li><li>3. Заседание рабочей группы перед началом реализации проекта – 15.03.2021;</li><li>4. Внедрение улучшений – 16.03.2021 - 15.05.2021;</li><li>5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 16.05.2021-30.06.2021</li></ol>
Показатель	Текущий	Целевой											
Время ожидания пациентов в регистратуре №1	10 мин.	5 мин.											
Доля записей на повторный прием без посещения регистратуры №1, %	0	100											
Время ожидания пациентов в регистратуре №2 при направлении из кабинета по оказанию помощи при острой боли и обратно	30 мин.	0											

## Цель, плановый эффект (задачи проекта)

---

▶ **Цели проекта:**

1. Сокращение времени ожидания пациента в регистратуре на 50%.
2. Достижение 100% записи пациентов на повторное посещение без обращения в регистратуру.

▶ **Задача проекта:** уменьшение числа обращений пациентов в регистратуру.

▶ **Плановый эффект:** изменение порядка организации записи на повторное посещение; ведение пациента до санации; уменьшение числа пациентов, зарегистрированных в листе ожидания



## Карта процесса «Обращение пациента в регистратуру с целью посещения врача» (текущее состояние)



- 1 – Вход в регистратуру в узком коридоре по ступеням (недоступно для ММГН)
- 2 - Заполнение бланков (согласие на обработку персональных данных, сигнальная карта, информированное добровольное согласие и пр.)
- 3 – У врача отсутствует возможность записать пациента на повторное посещение
- 4 – Обращение в регистратуру для записи на повторный приём

**Время протекания  
процесса (ВПП)**

min = 3810"

max = 4395"

# Карта процесса

«Обращение пациента в регистратуру с целью посещения врача» (целевое состояние)



**Время протекания  
процесса (ВПП)**

min = 3226"

max = 3526"



## Лист коренных причин выявленных проблем

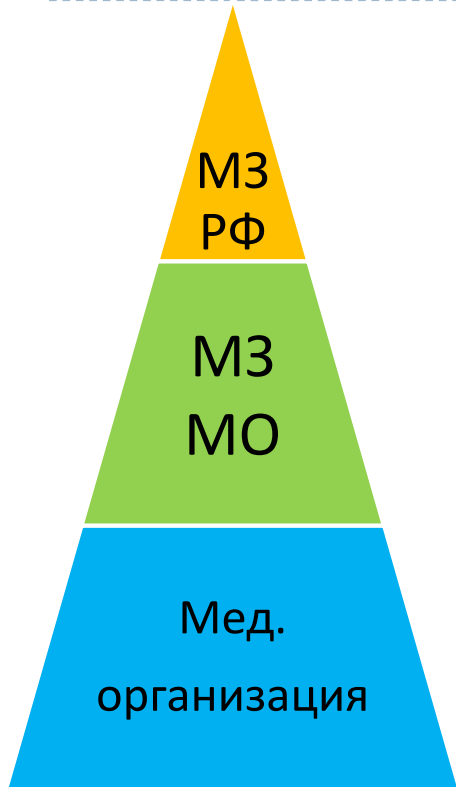
---

Листы проблем для заполнения доступны пациентам и сотрудникам, размещены в регистратуре. В период реализации проекта пациенты и сотрудники свои замечания в листах проблем не фиксировали.



# Пирамида проблем

---



- Выделение бюджетных средств на проведение текущего ремонта кабинетов с целью переноса регистратуры в холл ГОАУЗ «МСП»

- Изменение порядка организации записи на прием к врачу
- Сокращение времени обслуживания пациента в регистратуре



# Реализованные мероприятия

---

№	Мероприятия
1	Изменен порядок организации записи на прием в части назначения пациента на повторное посещение врачом (ведение до полной санации).
2	Исключена необходимость неоднократного обращения в регистратуру для записи на прием
3	Разработана сметная документация на проведение текущего ремонта кабинетов с целью переноса регистратуры в холл ГОАУЗ «МСП»
4	Сокращено время нахождения пациента в регистратуре на 50%
5	
6	
7	
8	

# Достигнутые показатели

---

Показатель	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта
1. Сокращение времени ожидания пациента в регистратуре	5 мин.	4 мин.
2. Доля записи на повторный прием без посещения регистратуры	100%	100%



## Разработанные стандарты\*

---

Стандартные операционные карты не разрабатывались; лечебные кабинеты оснащены в соответствии со Стандартами оснащения стоматологического кабинета (отделения), утвержденными приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 786н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях", приказом Минздрава России от 13.11.2012 N 910н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями"

---



---

Спасибо за внимание

---

