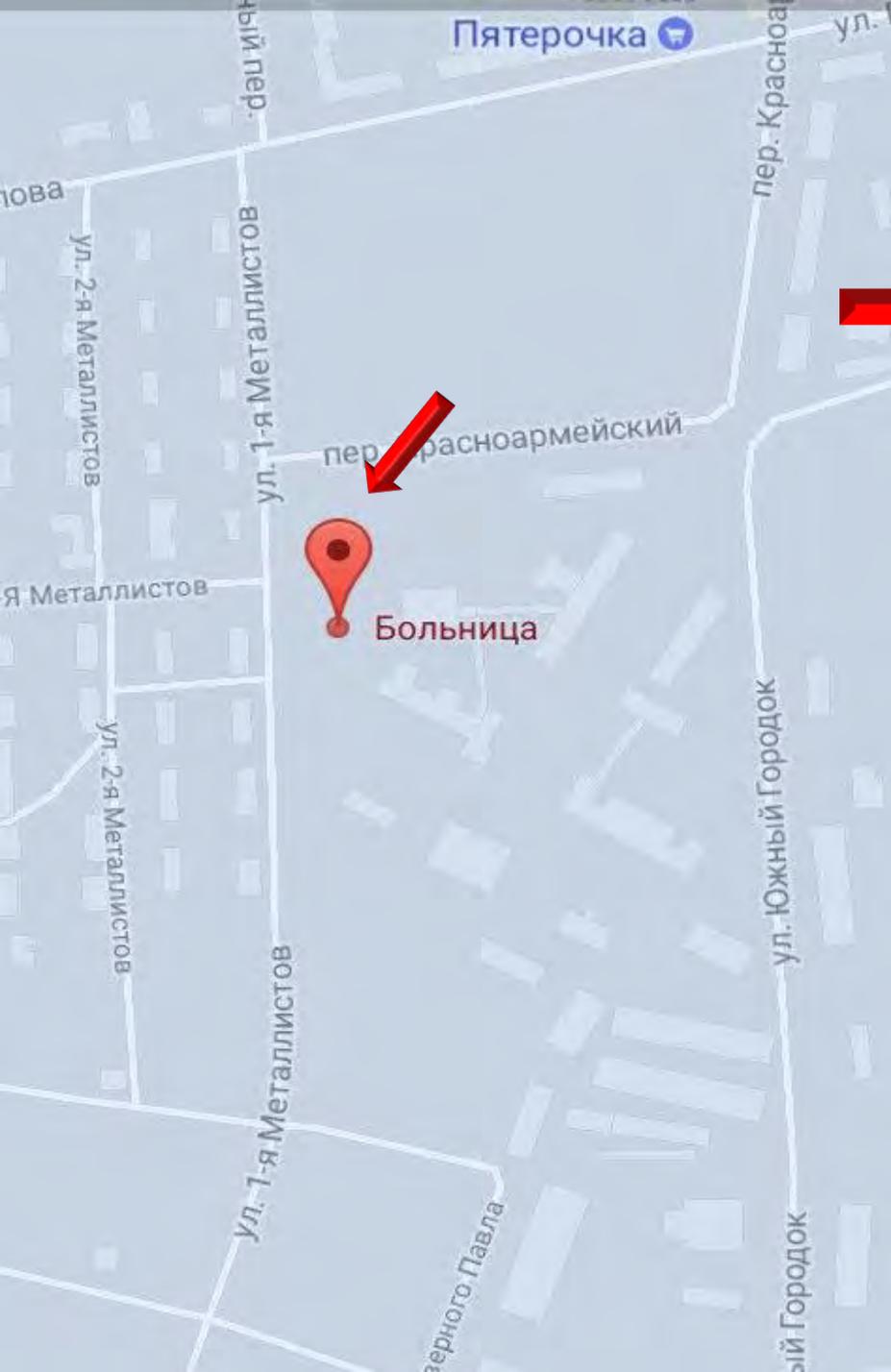


ОБУЗ «ШУЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
ПОЛИКЛИНИКА №2
ПРОЕКТ
«СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ ВХОДНОЙ ГРУППЫ –
ОТКРЫТАЯ ВЕЖЛИВАЯ РЕГИСТРАТУРА»



ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
"ШУЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"



СТРУКТУРА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

- СЕМЬ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ:
- ДВЕ ВЗРОСЛЫЕ ПОЛИКЛИНИКИ
- ДВЕ ДЕТСКИЕ ПОЛИКЛИНИКИ
- ЖЕНСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ
- СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА
- ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР - 72 КОЕК
КРУЛОСУТОЧНЫЙ СТАЦИОНАР - 350 КОЕК
- ОТДЕЛЕНИЕ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
- ПЯТЬ ОФИСОВ ВОП
- 20 ФАПов
ДВЕ АМБУЛАТОРИИ
ОДНА ПОЛИКЛИНИКА ФИЛИАЛА



ГЛАВНЫЙ ВРАЧ
КУЗЬМИНА
ЕКАТЕРИНА
ВИКТОРОВНА



МЫ РАБОТАЕМ, ЧТОБЫ ВЫ И ВАШИ ДЕТИ БЫЛИ ЗДОРОВЫ.

тел: +7 (49351) 3-84-72
e-mail: shuyacrb@gov37.ivanovo.ru

Модернизация работы по принципам «Бережливой поликлиники»

Цель:

- **Повышение доступности и качества медицинской помощи населению за счет оптимизации процессов**

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Регистратура является структурным подразделением поликлиники, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на приём к врачу с применением информационных технологий.



Количество
прикрепленного
населения – 30091 чел.

В поликлинике
проводится прием
сельских жителей
Шуйского района
врачами –
специалистами.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ



По штатному расписанию
на 02.07.2018г.:

- старший регистратор – 1
- мед регистратор – 8

Регистратура
укомплектована на 100%,
свободных вакансий нет

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Утверждаю:
Главный врач ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» Кузьмина Е.В.

Создание новой модели входной группы – Открытая и вежливая регистратура

Согласовано:
№ И.О.

Блок 1

Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик: главный врач ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» Кузьмина Е.В.
Процесс: эффективное функционирование работы регистратуры на принципах «Открытой и вежливой регистратуры».
Границы: от обращения пациента в регистратуру до решения проблемы обратившегося пациента.
Руководитель: Дроздова И.В., врач - методист.
Команда: Панина Е.В., Ягловская Т.Г., Чесноков Д.И., Крайкин О.В., Коробова И.Б.

Блок 2

Обоснование выбора проекта

1. Длительное время ожидания и очереди в регистратуре.
2. Длительное время оформления записи на прием к врачу
3. Повторное обращение пациентов в регистратуру при одном посещении
4. Ограничение доступа в регистратуру для лиц с ограниченными физическими возможностями.
5. Уменьшение времени непосредственного общения с пациентами.
6. Отсутствие сосредоточенности на решении вопросов обратившихся в регистратуру пациентов.
7. Устаревший стиль общения с пациентами.

Блок 3

Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатели	Целевой показатель
Сокращение времени ожидания пациентов	5-16 мин	1-5 мин
Сокращение времени оформления записи пациентов на прием	3-5 мин	54сек-2 мин
Сокращение количества обращений в регистратуру при одном посещении	2-4 раза	1-2 раза
Увеличение времени общения с пациентами	1-2 мин	2-3 мин

Эффекты:

- Удовлетворительность пациентами качества обслуживания
- Оптимизация рабочего пространства.
- Разделение функций персонала
- Эффективное использование кадровых ресурсов
- Создание эффективной функционирующей модели.
- Изменение облика входной группы за счет современного оформления стойки регистратуры
- Сосредоточенность персонала на решении вопросов обратившихся пациентов.
- Изменения стиля общения персонала.

Блок 4

Ключевые события проекта

Сроки:

1. Формирование паспорта проекта 16.07.2018г.
2. Анализ текущей ситуации 02.07.2018 – 10.08.2018г.
- Разработка текущей карты процесса 02.07.2018-20.07.2018г.
- Поиск и выявление проблем 09.07.2018-27.07.2018г.
- Разработка целевой карты процесса 27.07.2018 – 06.08.2018г.
- Разработка дорожной карты 06.08.2018 – 09.08.2018г.
3. Внедрение улучшений 10.08.2018 – 10.10.2018г.
4. Закрытие проекта 10.10.2018

Плановый эффект

- **Удовлетворительность пациентами качества обслуживания**
- **Оптимизация рабочего пространства.**
- **Разделение функций персонала**
- **Эффективное использование кадровых ресурсов**
- **Создание эффективной функционирующей модели**
- **Изменение облика входной группы за счет современного оформления стойки регистратуры**
- **Сосредоточенность персонала на решении вопросов обратившихся пациентов**
- **Изменения стиля общения персонала**

СОЗДАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ И ОБУЧЕНИЕ

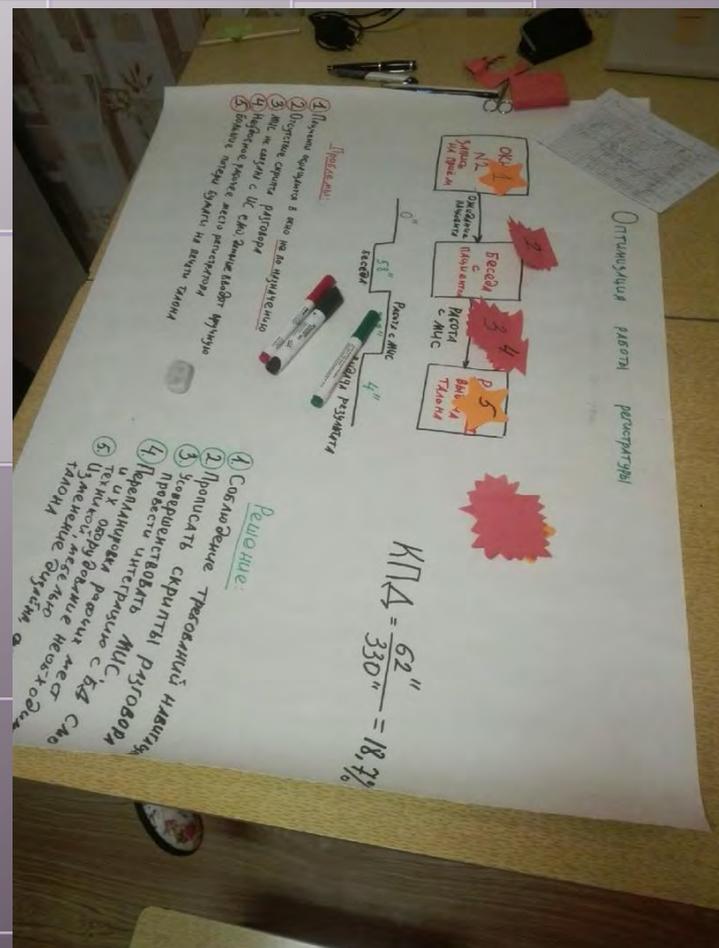
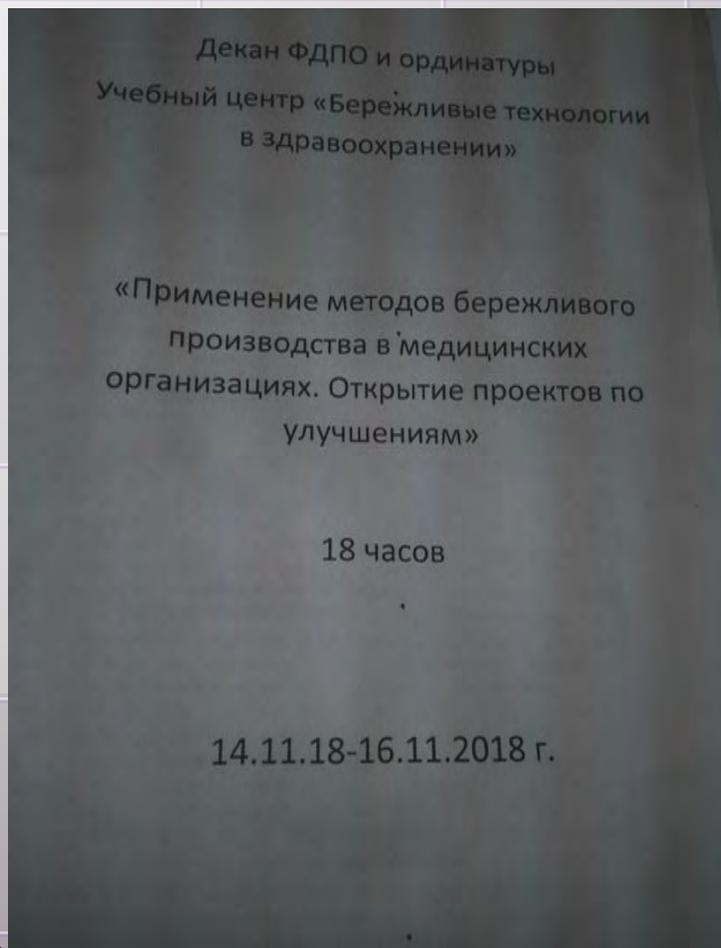


Октябрь 2018 г. Москва межрегиональная конференция «Бережливое производство в учреждениях здравоохранения»

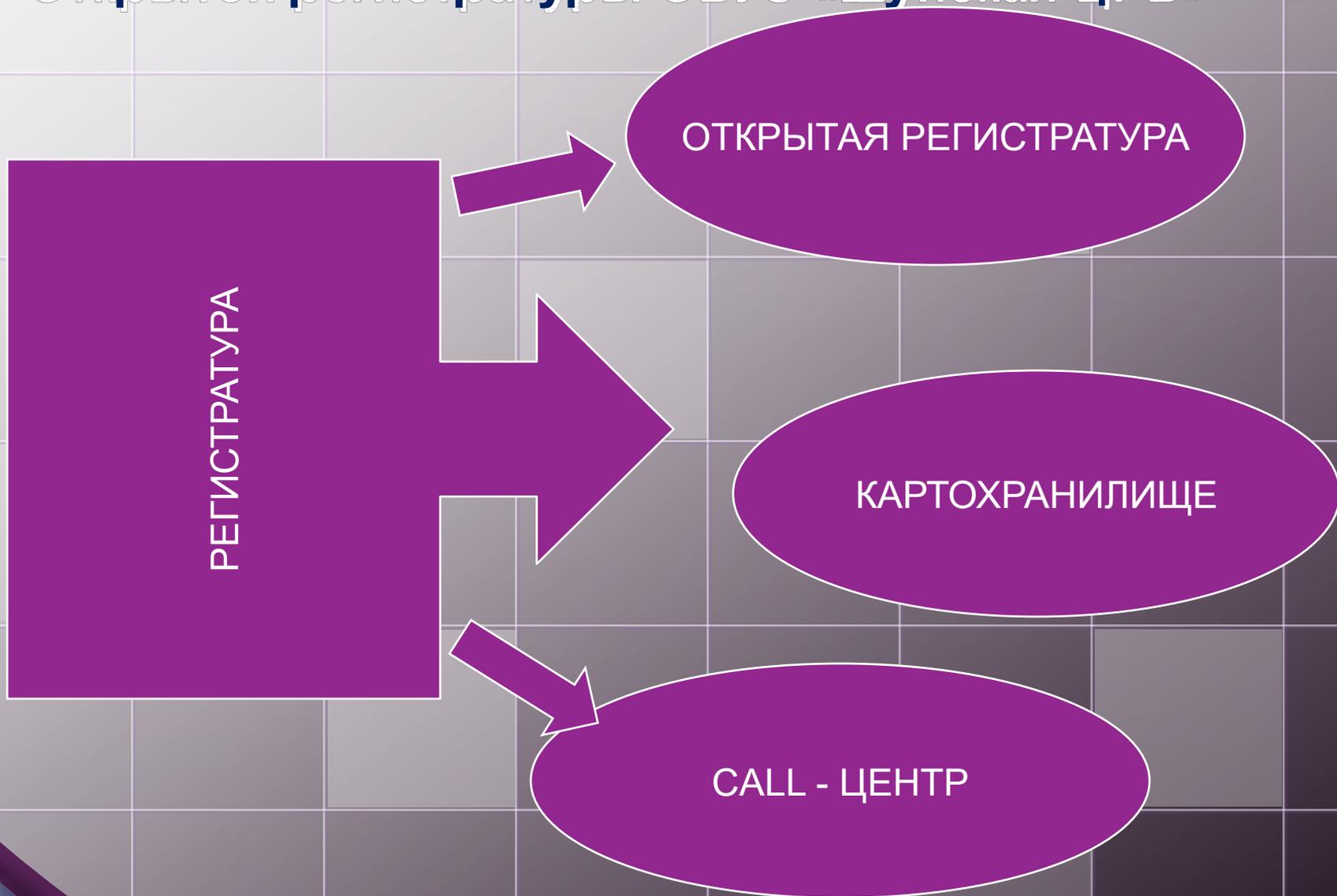


Ноябрь 2018 г. Тверь

Учебный центр «Бережливые технологии в здравоохранении»



Модель Открытой регистратуры ОБУЗ «Шуйская ЦРБ»



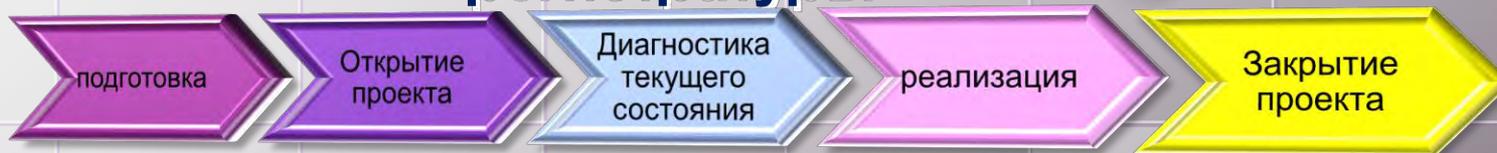
Новая модель регистратуры

- Создание комфортной среды для пациентов
- Распределение ролей оптимизации процесса
- Организация разделения потоков пациентов

Результат: сокращение времени оформления записи на прием к врачу

Этапы проекта по созданию открытой и вежливой регистратуры

фазы



этапы

Определение проблемы	Опрос пациентов	Разработка текущей карты процесса	Совещание по защите подходов внедрения	Мониторинг достигнутых результатов
Формирование рабочей группы	Обучение участников процесса	Построение целевого состояния процесса	Внедрение и проведение экспериментов мероприятий по достижению целей проекта	Опрос пациентов
Разработка план-графика проекта	Оценка влияния изменений	Сбор фактических данных	Выполнение запланированных мероприятий	Оценка результатов проекта и проведение завершающего совещания
Стартовое совещание и выпуск приказов о реализации проекта	Организация информационной комнаты проекта (обоя)	Определение путей достижения целевого состояния и целевых показателей Разработка детального плана-графика		Обратная связь и поощрение участников проекта

Результаты первого опроса

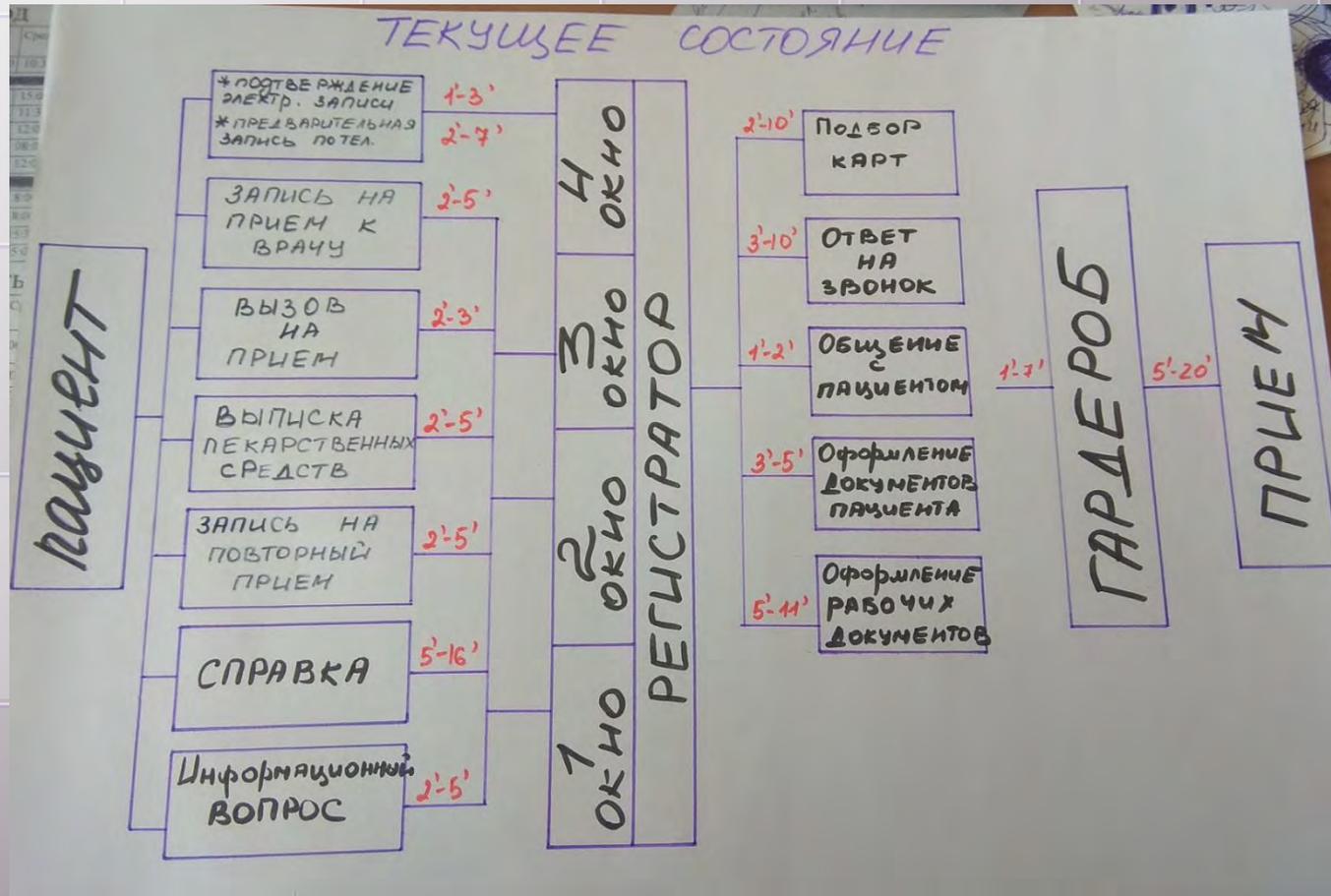
Удовлетворены ли Вы работой регистратуры?	Да	нет
Время ожидания	29	21
Качество обслуживания	17	33

Опрос проводился на базе поликлиники №2 «ОБУЗ Шуйская ЦРБ»
в опросе участвовало 50 человек

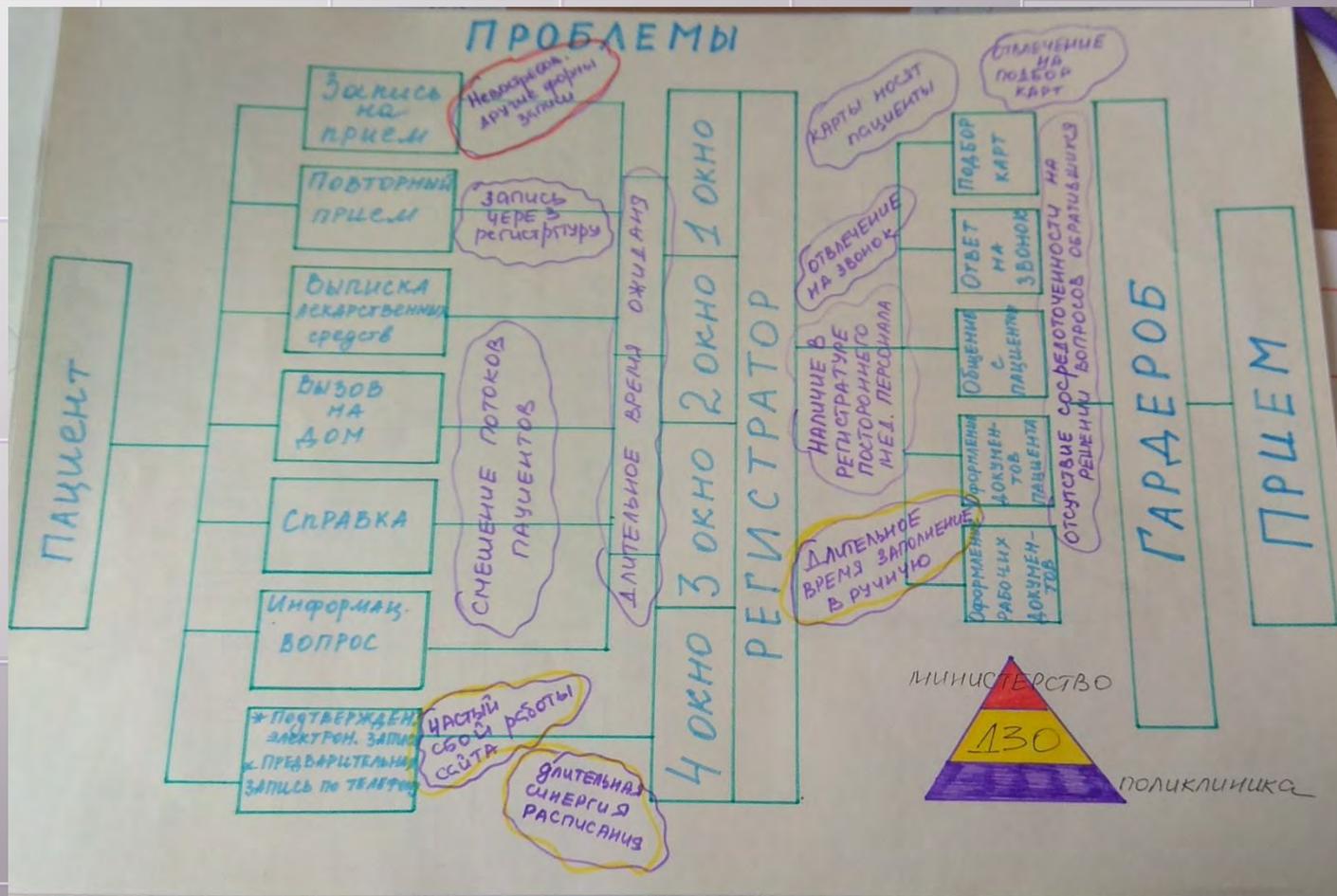
Комментарии опрашиваемых

- Долго ищут карточки
- Не находят карточки
- Не вежливые регистраторы
- Отвлекаются на телефон не закончив ответ в окно регистратуры
- Раздражаются на плохослышащих

Анализ текущего состояния



Выявление текущих проблем



Оптимизация процессов

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ

БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО
ЗАПИСИ ЧЕРЕЗ
РЕГИСТРАТУРУ

СМЕЩЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ
РЕГИСТРАТОРА

	РЕГИСТРАТ	ТЕЛЕФОН	ИНТЕРНЕТ
ТЕКУЩЕЕ	61%	23%	10%
ЦЕЛЕВОЕ	30%	40%	30%

ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

* СОЗДАНИЕ И РАЗДАЧА
ИНФОРМАЦИОННЫХ ЛИСТОВОК
ПО ЗАПИСИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ
* СОЗДАНИЕ И РАЗМЕЩЕНИЕ
В ОБЩЕМ ДОСТУПЕ ВИЗИТ-КАРТ
С НОМЕРОМ Call-центра

* СОЗДАНИЕ Call-центра
* СОЗДАНИЕ КАРТОХРАНИЛИЩА
* ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА РАБОТЫ
С ПК

Решение проблем:

- Организация работы Call-центра
- увеличение доли записи пациентов через интернет и по телефону
- Информирование населения о других формах записи на прием

Ожидаемый эффект:

- ❖ Уменьшение очереди в регистратуру
- ❖ Перераспределение потоков пациентов

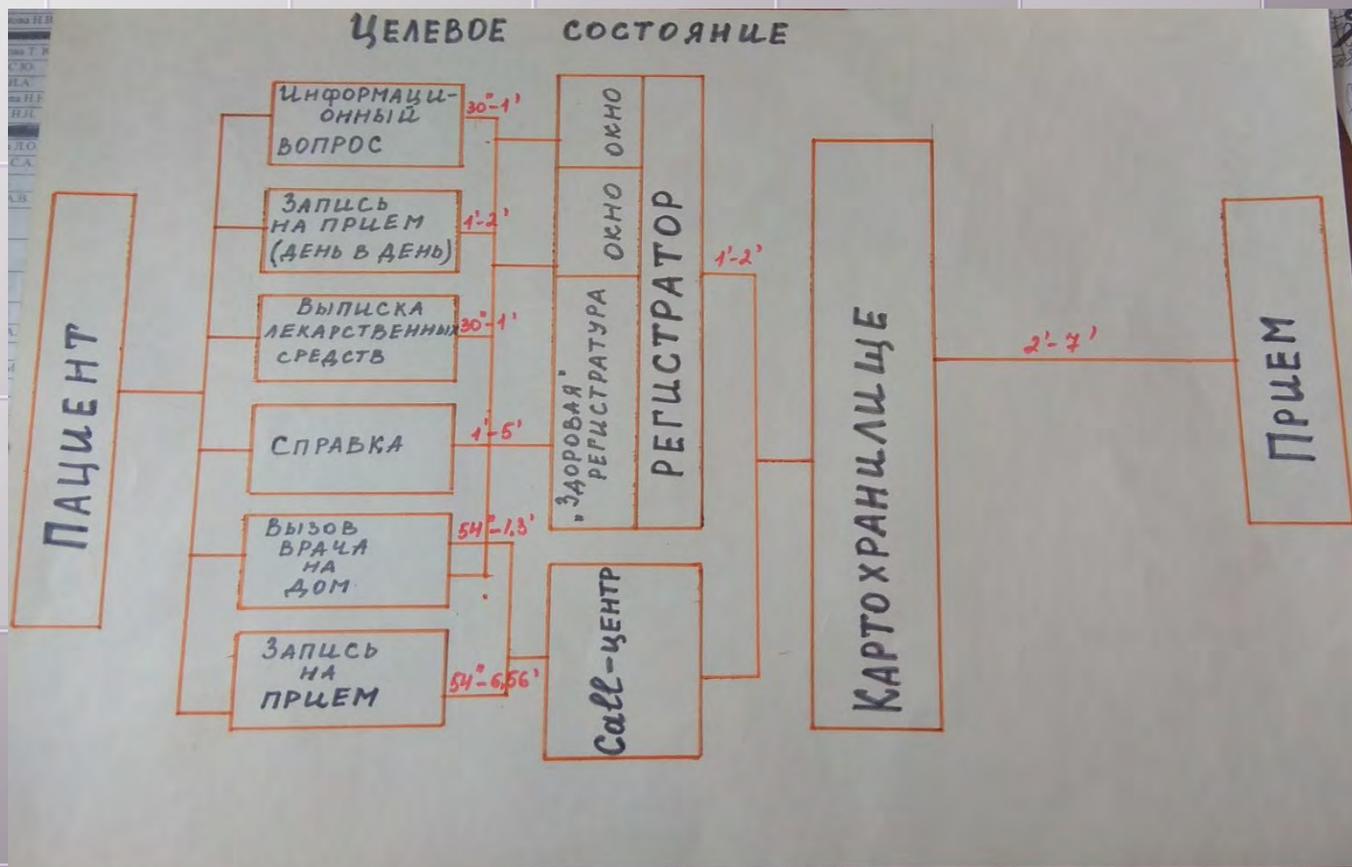
Основные проблемы

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
Невостребованность других форм записи на прием (электронная регистратура, телефон)	Организация записи через сайт Электронная регистратура, Call-центр	Увеличение количества пациентов, записывающихся через Электронная регистратура с 10% до 30%, Call-центр с 29% до 30%	Ожидаемый срок реализации мероприятия до начала октября 2018г.
Ожидание очереди в регистратуру до 16 мин.	Организация открытой регистратуры	Увеличение удовлетворенности пациента, снижение ожидания до 5 мин.	Очередь в регистратуру 1-5 мин. (сокращение в 15 раз)
Смешивание потоков здоровых и больных пациентов	Разделение потока здоровых и больных пациентов, создание «здоровой» регистратуры	Разгрузка терапевтов, повышение удовлетворенности пациентов,	открыта «здоровая» регистратура.
Отсутствие сосредоточенности на решении вопросов обратившихся в регистратуру пациентов (запись вызовов на дому осуществляется в регистратуре), регистратор отвлекается а другие обязанности	•Организация работы Call-центр •Организация работы картоохранилища	Снижение временных затрат пациентов в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов	Открыт Call-центр Открытие картоохранилища

Основные проблемы

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ЭФФЕКТ	РЕЗУЛЬТАТ
Ручное оформление документации, занимающее большее рабочего времени регистратора	Введение электронного документооборота	Снижение временных затрат пациентов в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов, увеличение доли времени общения регистратора с пациентами	Внедрена ЭМК и электронный журнал вызовов врача на дом
Документы (амбулаторная карта, явка) на прием к врачу несут пациенты	Подбор и оформление медицинской документации (амбулаторная карта, явка) регистраторами и передача непосредственно в кабинет врача (без участия пациента); введение регистратора - картоноши	Увеличение доступности карт, уменьшение времени подбора карт, повышение удовлетворенности пациентов, снижение временных затрат до посещения врача	Амбулаторные карты передаются в кабинет врача «картоношами»
Запись на повторный прием через регистратуру (Повторное обращение пациентов в регистратуру при одном посещении)	Повторный прием пациентов осуществляется в последний час работы врача	Снижение временных затрат пациентов в поликлинике, повышение удовлетворенности пациентов	Изменения в расписание врачей

Целевое состояние



Результаты второго опроса

Удовлетворены ли Вы работой регистратуры?	Да	нет
Время ожидания	43	7
Качество обслуживания	39	11

Опрос проводился на базе поликлиники №2 «ОБУЗ Шуйская ЦРБ»
в опросе участвовало 50 человек

Комментарии опрашиваемых

- Вежливые регистраторы
- Куда делись карточки?
- Удивлены улучшением
- Не привычно без талонов
- Не узнали поликлинику

ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА



ДО



СЕЙЧАС



ЕДИНЫЙ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

ДО
МЕДИЦИНСКИЙ РЕГИСТРАТОР
ОТВЕТЫ НА ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ
ОТВЛЕКАЛИ ОТ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ



СЕЙЧАС
ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА
ОТВЕЧАЕТ НА ЗВОНКИ

КАРТОХРАНИЛИЩЕ



ДО



СЕЙЧАС



ФОРМИРОВАНИЕ СКРИПТОВ ОБЩЕНИЯ

Сформированы скрипты общения в типичных ситуациях при:

- **Приёме вызова на дом**
- **Записи на приём к врачу**
- **Получении справочной информации**
- **Работе с конфликтными пациентами**

Критерий оценки: возможность решения вопроса

Скрипт вызова врача на дом

	Доброе утро (Добрый день) Чем могу вам помочь?
Запишите на прием к врачу _____	Как мне к вам обращаться?
	(Имя отчество посетителя) Первое свободное время на прием дата _____ время _____ Вас устраивает время?
нет	Давайте вместе выберем дату и время вашего визита. Вас устроит? дата _____ время _____ или дата _____ время _____ _____
Да	Хорошо, я записываю вас, ФИО (проговариваем)
	Дата рождения
	Адрес
	Вы записаны на прием к врачу _____ дата _____ время _____ кабинет _____
Спасибо	Рада была Вам помочь!

Повышение квалификации «новых» сотрудников регистратуры

- **Непрерывное обучение алгоритмам общения, поддержание навыков общения**
- **Проведение психологических тренинги по развитию коммуникативных навыков в конфликтных ситуациях**

NB! Основная задача непрерывное обучение сотрудников регистратуры на рабочем месте с оценкой знаний и компетентности при выполнении поставленных задач.

Критерий оценки: компетентность

Создание комфортной зоны ожидания для пациентов

1

- Установка флипчарта для проблем и предложений

2

- Электронная регистратура – снизила и упорядочила очередь

3

- Удобные сидячие места

4

- Пурифайер

5

- Корпоративный стиль и слоган

Повышение эффективности работы

Оптимизация движения медицинской документации:

- Создание электронной амбулаторной карты пациента с возможностью внесения информированного добровольного согласия пациента
- Полное заполнение электронной амбулаторной карты со всеми результатами лабораторных и диагностических исследований

Ежедневным мониторинг качества работы, выполняемой регистратором

Организация обратной связи

- Ежеквартальное анкетирование пациентов
- Наличие визуальной информации о возможности оставить жалобу/предложение
- Организация обратной связи через сайт
- Наличие книги жалоб и предложений



Корпоративный стиль

- Единый стиль униформы сотрудников регистратуры и приятная цветовая гамма формирует позитивный настрой
- Оформление регистратуры и информационных стендов в едином стиле
- Разработка и утверждение слогана



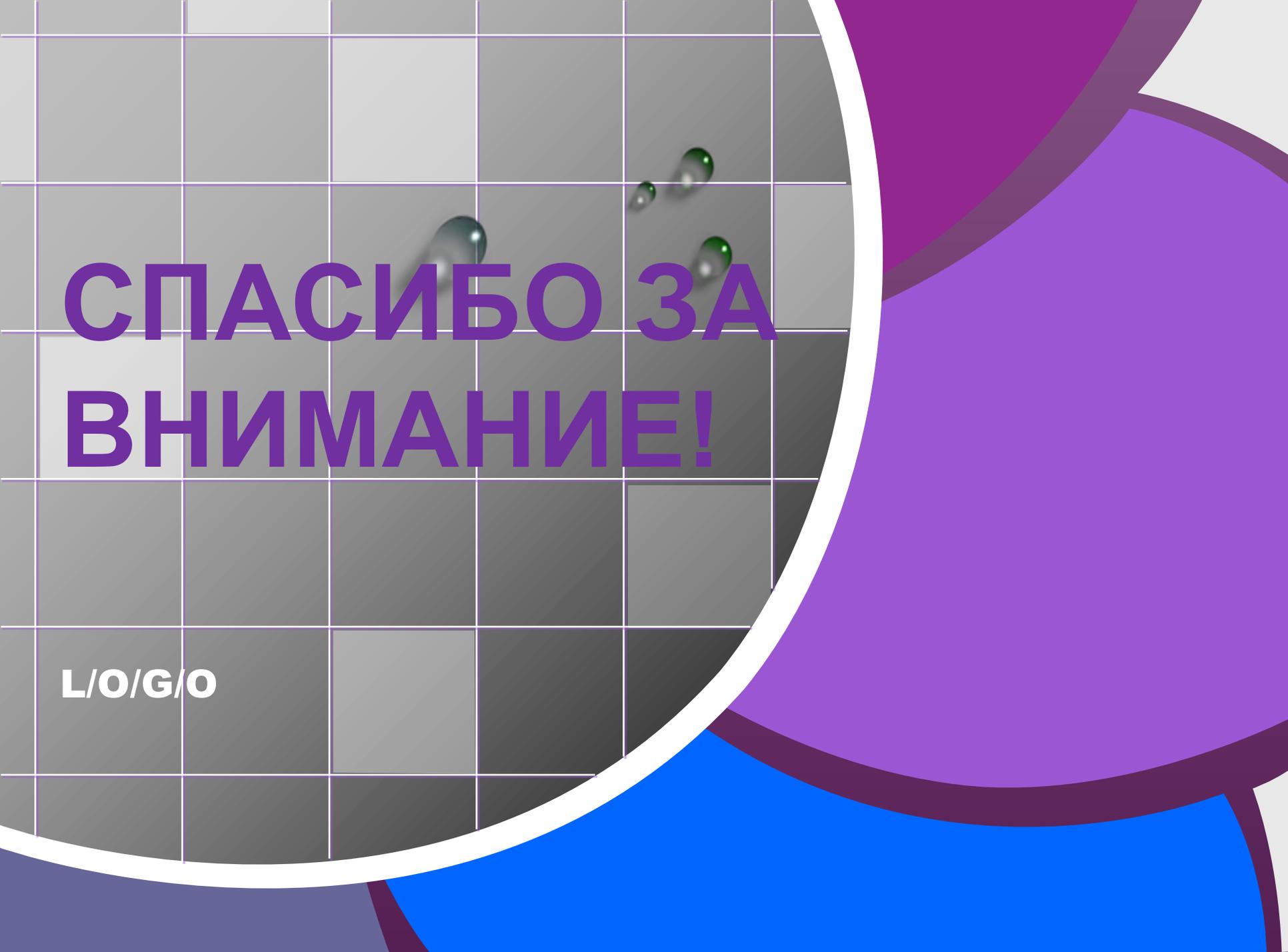
**Критерий оценки:
внешний вид**



Профилактика синдрома «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»

- Использование различных видов стимулирования - материальные и нематериальные
- Регулярное проведение групповых тренингов для сотрудников регистратуры
- Индивидуальные психологические консультации
- Поддержка корпоративного стиля
- Удобный график работы
- Организована комната для приема пищи и отдыха





**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

L/O/G/O