

проект
«Совершенствование
процесса разделения потоков
в БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ».

Руководитель проекта:

Рябцева Наталья Сергеевна, заведующая
консультативной поликлиникой БУЗ УР
«УРЦ СПИД и ИЗ»

Паспорт проекта

«Совершенствование процесса разделения потоков в БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»».

Утверждаю:

Заместитель главного врача по лечебной работе
_____ Курина Н.В.

Блок 1 Вовлеченные лица и рамки проекта
Заказчик проекта: Горбунов Олег Борисович, главный врач
Процесс: разделение потоков пациентов, обратившихся в БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»
Границы процесса: начало-вход пациента в холл поликлиники, окончание-вход пациента в кабинет приема
Руководитель проекта: Рябцева Наталья Сергеевна, заведующая консультативной поликлиникой
Состав рабочей группы:
Главная медицинская сестра Стреморузова Н.В.
зам главного врача АХЧ Ананьев Д.Г.
техник АСУ Фадхулина С.Н.

Блок 2. Обоснование выбора:

1. Нерациональное перемещение пациента по поликлинике, много лишних перемещений в поисках нужного кабинета
2. Отсутствует единая система визуальной информации коридоров, холлов и кабинетов.
3. Недостаточное количество визуальной информации приводит к потерям времени в поисках нужного кабинета, снижает удовлетворенность оказания медицинской помощи пациентам.

Блок 3. Цель и плановый эффект:

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Время поиска в системе навигации поликлиники информации для принятия решения о дальнейшем направлении движения к пункту назначения в каждой точке ветвления маршрутов	60 сек	30 сек
Количество пересечений потоков, возвратов по маршруту.	3	1

Эффекты:

1. Оптимальная логистика за счет создания эффективной системы навигации.
2. Повышение удовлетворенности оказания медицинской помощи пациентами.
3. Повышение доступности к визуальной информации пациентам.

Блок 4. Ключевые события проекта:

Ключевые события и сроки

1. Формирование паспорта проекта 24.09.2022г.
2. Открытие и подготовка проекта 23.08.2022г.-08.09.22г.
3. Диагностика и целевое состояние 08.09.22г.-08.10.22г.
4. Внедрение улучшений 08.10.22г.-05.12.22г.
5. Анализ и исправление ошибок 05.12.22г.-14.02.23г.
6. Закрепление результатов и закрытие проекта 14.02.2023г.-14.04.2023г.

Команда проекта

№	ФИО	Фото	Должность	Ответственный за этап участия
1	Рябцева Наталья Сергеевна		Руководитель проекта, заведующая консультативной поликлиникой	Планирование мероприятий. Экспертная оценка этапов проекта. Координация процессов проекта. Контроль за ведением проекта. Организация мероприятий по анализу причин, недостатков текущего состояния. Разработка, заказ и контроль установки стендов. Анализ результатов проекта.
2	Стремоусова Наталья Васильевна		Главная мед.сестра консультативной поликлиники	Анализ текущей ситуации. Картирование процесса текущего, идеального и целевого. Проведение хронометража. Разработка заказ и контроль установки стендов.
3	Фадхулина Светлана Николаевна		Техник АСУ	Картирование процесса. Фотофиксация. Анализ текущей ситуации. Разработка и запуск записи на прием к врачу.
4	Ананьев Дмитрий Геннадьевич		Начальник АХЧ	Реализация формирования эргономики коридоров, контроль установки стендов и табличек, зоны комфортного ожидания, детского уголка и установки кулера.

Управление потоками пациентов



- Количество пересечений потоков при проведении консультативного приема пациента, с посещением пациента регистратуры, процедурного кабинета и аптеки

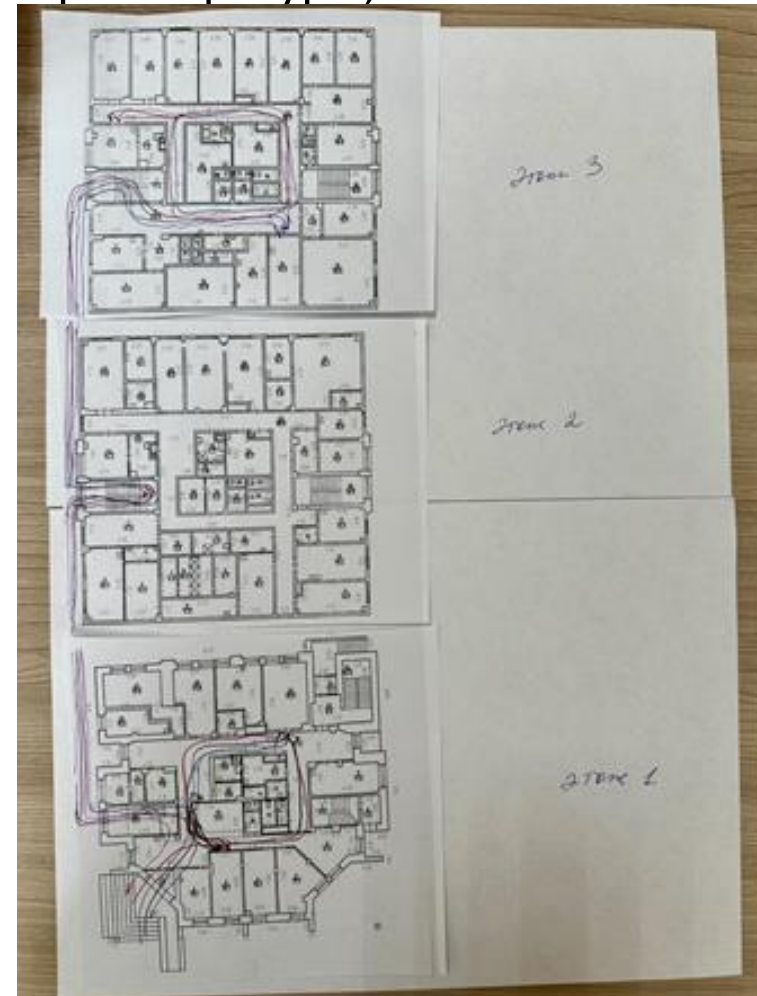
Картирование процесса

**Цель-не более
3х
пересечений**

Мероприятия:

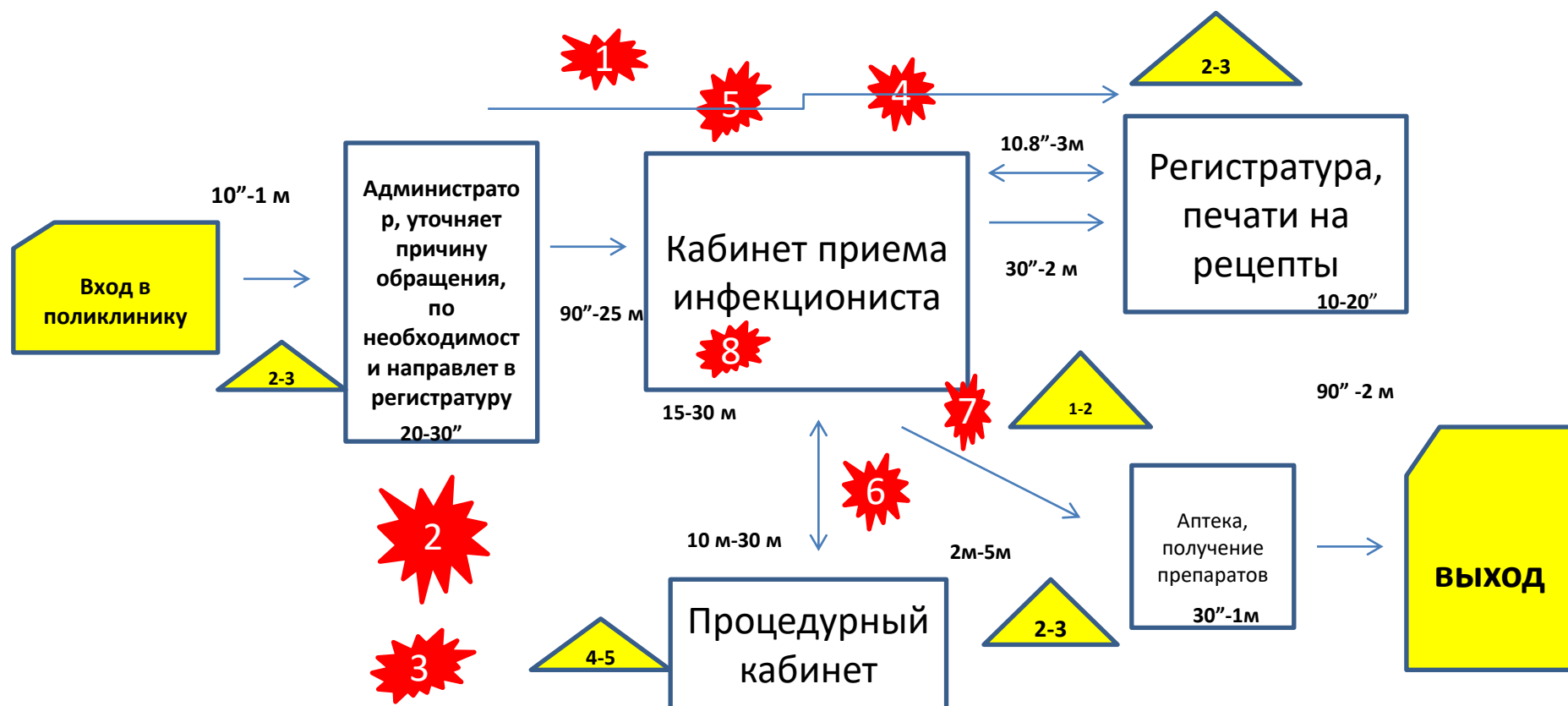
1. Составить схемы движения пациентов
2. Проанализировать маршруты пациентов
3. Определить количество пересечений в потоке

Основные пересечения: регистратура, процедурный кабинет, кабинет врача-инфекциониста, лишнее движение по кругу



Текущее состояние процесса «Последовательность действий пациента в потоке процесса оказания ему медицинской помощи»

Цель-не более одного действия, порождающего возврат по потоку



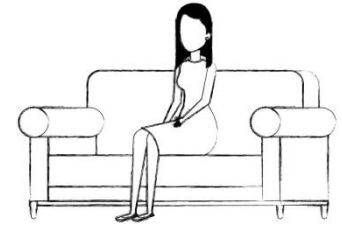
Время протекания процесса- мин-21 мин 50,8" макс 70 мин 50"

Возвраты по потоку были определены:

- 1. При обращении без записи в регистратуру, с оформлением или поиском карты, затем возвратом с рецептом после приема врача. (3)
- 2. При оформлении рецептов на льготные лекарственные препараты перемещение в регистратуру и обратно для постановки печатей.(2)
- 3. В процедурный кабинет перемещение для сдачи анализов и обратно.(2).



Качество пространства



VectorStock

VectorStock.com/22047836

- **Зона комфортного ожидания**

Цель-не менее 1места (1 посадочное место для размещения 1 посетителя) на 200 посещений плановой мощности

Плановая мощность-50
посещений в смену

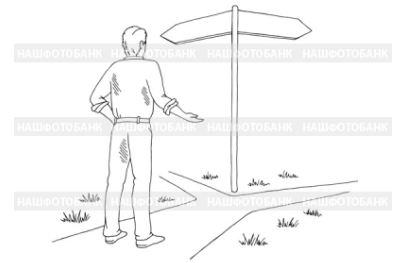
Фактическая-100-120
посещений в смену

План мероприятий:

Оборудование одной зоны комфортного ожидания пациентов в месте ожидания приема врачей: мягкое место для сидения, кулер с водой и одноразовыми стаканами, телевизор для демонстрации видеоматериалов профилактического характера

Оборудование детской игровой зоны с наличием детского стола, стула, карандашей, бумаги, а также игрушек из материалов, предусматривающих обработку, книжки-раскраски.

Система навигации



Исходное состояние:

1. Навигация в поликлинике представлена стендами с расписанием, табличками на кабинетах, разномастными стендами с недостаточно современной информацией
2. На поиск необходимой информации затрачивается много времени
3. Навигация недостаточно информативна

План мероприятий:

1. Разработать единый стиль навигации, предусмотреть возможность замены при изменяющихся условиях
2. Оценить точки принятия решений, зоны, привлекающие внимание посетителей поликлиники, разместить новую современную навигацию согласно проведенным исследованиям

Зона ожидания у кабинетов инфекционистов

Фотофиксация в начале проекта.



Информационная зона у регистратуры. Фотофиксация в начале проекта



Коридоры на первом этаже в начале проекта, фотофиксация



Коридоры на третьем этаже в начале проекта, фотофиксация



Список проблем:



1. Потери времени пациента на передвижение по поликлинике, возвраты по потоку передвижения. 
2. Затруднен поиск необходимой информации об объекте (кабинет, аптека, процедурный кабинет). 
3. Навигация в поликлинике малоинформативна, имеется устаревшая информация. 
4. Навигация в поликлинике не в едином стиле. 
5. Потери времени на возврат пациента из регистратуры с печатями на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и в аптеку. 
6. Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой. 
7. Затруднен поиск необходимой информации об объекте (кабинет, аптека, процедурный кабинет) 
8. Потери времени на приеме у врача в связи с поздней явкой с задержкой по времени 

Пирамида проблем



Выявление проблем и работа с ними. Метод 5 W 1 H.

Вопрос	Перевод	Комментарий
Who?	Кто?	Кто столкнулся с проблемой? Лечебное учреждение БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»
What?	Что?	В чем заключается проблема? Нерациональное перемещение пациентов в поликлинике
When?	Когда?	Когда проблема имеет место быть? В течение всего рабочего дня
Where?	Где?	Где обнаружена проблема? В холлах поликлиники
Why?	Почему?	Почему это является проблемой? Потери времени пациентов в поисках кабинетов, формирование очередей и задержек пациентов в учреждении
How?	Как?	При каких обстоятельствах возникла проблема? Нет единой визуальной информации по перемещению

5 почему?



Неудовлетворенность посещением учреждения



Длительный поиск необходимого кабинета



Нет единой удобной
визуальной
информации



Отсутствие удобного
места ожидания

Потери

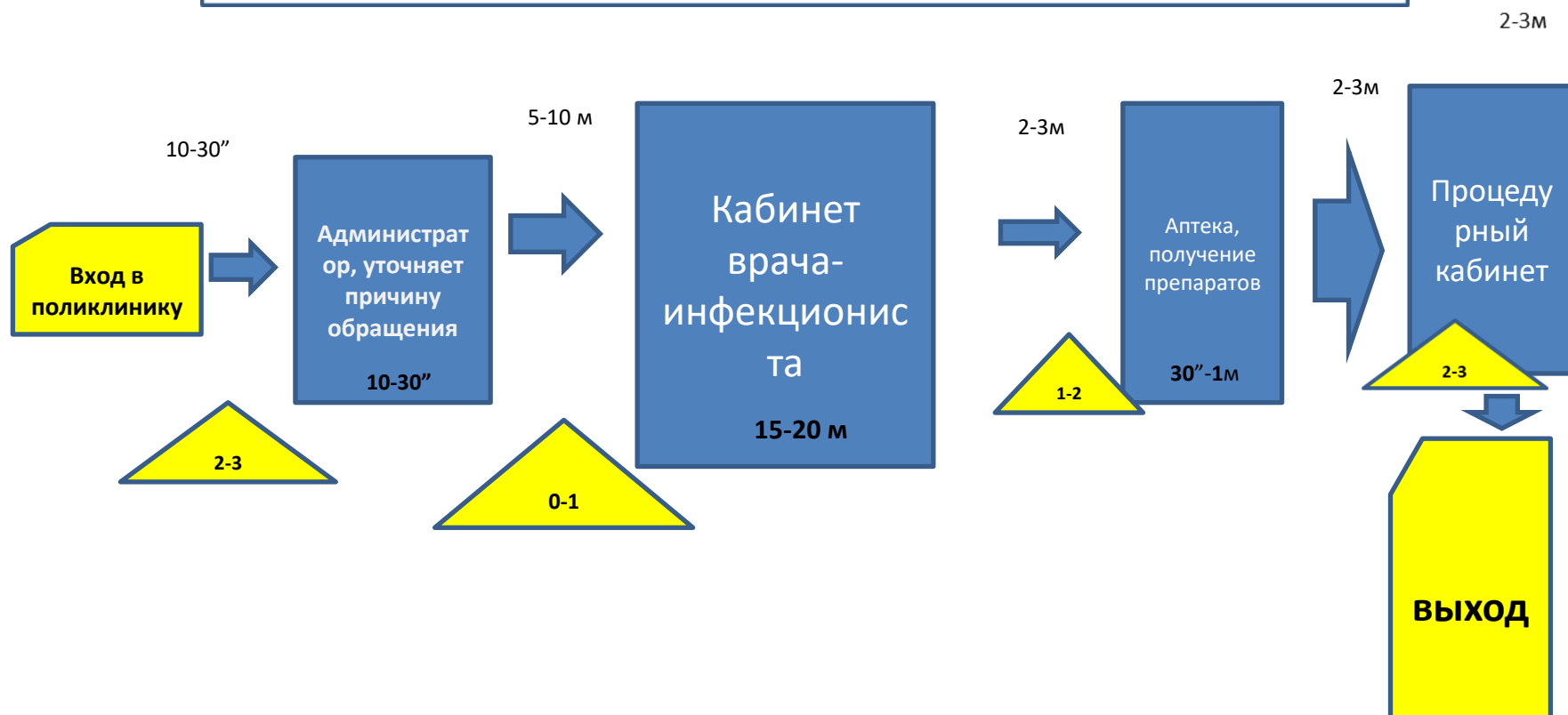
Длительное ожидание,
формирование очереди

Список проблем и предлагаемые решения

№	проблема	решение	Ожидаемый результат
1	Отсутствие в поликлинике понятной навигации для пациентов.	Разработка и внедрение навигации в поликлинике	Наглядность информации
2	Отсутствие удобных мест ожидания пациентов	Приобретение и оформление	Повышение удовлетворенност и медицинской помощи
3	Отсутствие качественных информационных стендов по проблеме основного заболевания.	Разработка и внедрение стендов	Повышение информированнос ти населения по проблемам ВИЧ-инфекции

Целевое состояние процесса «Последовательность действий пациента в потоке процесса оказания ему медицинской помощи»

Цель-не более одного действия, порождающего возврат по потоку



Время протекания процесса-мин -24 мин 50'' макс 40 мин

Оценка изменений показателей

Показатель	Исходное значение	Достигнутое значение
Время поиска в системе навигации поликлиники информации для принятия решения о дальнейшем направлении движения к пункту назначения в каждой точке ветвления маршрутов	60 сек	30 сек
Количество пересечений потоков, возвратов по маршруту.	3	1

Целевые показатели проекта полностью достигнуты

Коренные причины проблем и решения

№ коренная причина	решения
1. Потери времени пациента на передвижение по поликлинике, возвраты по потоку передвижения. Навигация в поликлинике не в едином стиле.	1. Организована современная навигация с основными акцентами по ветвлению маршрута пациента
	2. Организация выписки рецептов и лабораторных анализов и получение услуги пациентами без возвратов
2. Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с водой	1. Организация места комфортного ожидания с мягкими кушетками. На первом этаже установлен телевизор с видеоматериалами профилактической тематики и обучающими роликами по поводу записи на прием к врачу
	2. Организована выдача бутилированной воды в кабинете по запросу для пациентов. Заключен договор на поставку и установку вендингового аппарата

Поиск необходимой информации об объекте в настоящее время занимает не более 30 секунд, в том числе в точке ветвления маршрута.



Наша новая навигация









3 этаж

АПТЕКА

ЗАВЕДУЮЩИЙ ПОЛИКЛИНИКОЙ

КАБИНЕТЫ ПРИЕМА ВРАЧА-ИНФЕКЦИОНИСТА

КАБИНЕТ ПРИЕМА ВРАЧА-ГИНЕКОЛОГА

КАБИНЕТ ДЕТСКОГО ПРИЕМА

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ КАБИНЕТЫ

ПРИЕМНАЯ ГЛАВНОГО ВРАЧА

Дорогу осилит идущий

