

Утверждаю:

И.о. начальника ФГБУЗ МСЧ
№ 170 ФМБА России

_____ В.П. Шаповалова

Паспорт проекта

Регистратура как информационный центр ФГБУЗ МСЧ № 170 ФМБА России

Согласовано:

Координационный центр
ФМБА России

Блок 1. Общие данные:

Заказчик проекта: Шаповалова В.П. - и.о. начальника ФГБУЗ МСЧ № 170 ФМБА России

Процесс: Работа регистратуры медицинской организации

Границы процесса:

Начало: от обращения пациента в поликлинику

Окончание: получение пациентом информации в полном объеме

Руководитель проекта: Касатова Е.И, заместитель начальника по техническим и хозяйственным вопросам

Команда проекта: Черепанова Т.А. главная медицинская сестра, Москвин А.В. ведущий инженер-электроник, Помберг Н.А. ведущий инженер, Дуненкова Л.А. инженер, Демина Т.М. старшая медицинская сестра регистратуры.

Блок 2. Обоснование выбора проекта:

1. Низкий процент электронной записи на прием к врачу.
2. Отсутствие полноценного Call-центра, длительное ожидание ответа на звонок.
3. Отсутствие информированности граждан о медицинском обслуживании в МСЧ (стенды, инфоматы, электронные табло, навигация по МСЧ).
4. Длительные сроки протекания процессов в регистратуре приводят к образованию очередей и снижают удовлетворенность пациента доступностью первичной медико-санитарной помощи.
5. Смешение потоков пациентов, обращающихся в плановом порядке и первичных пациентов у окон регистратуры.
6. Необходимость повышение качества обслуживания пациентов на доврачебном этапе, уменьшение жалоб, создание комфортных условий для пациентов.
7. Отсутствие удобной эргономики на рабочих местах регистраторов.

Блок 3. Цели и плановый эффект:

Наименование цели (критический показатель), ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Снижение среднего времени ожидания получения информации в регистратуре, мин	1-2	2-4
Снижение среднего времени оформления первичных медицинских документов в регистратуре, мин	5-7	5-7
Снижение среднего времени ожидания записи на прием к врачам первого звена сотрудниками регистратуры, мин	30 сек	30 сек
Снижение среднего времени ожидания оформления листов нетрудоспособности (в электронном и бумажном форматах), мин.	1 мин 3 -5 мин	3-5
Повышение уровня удовлетворенности пациентов доступностью медицинской помощи в поликлинике, %	97,5	98
Повышение эффективности использования рабочего времени в регистратуре, %	95	95
Оптимизация рабочего процесса в регистратуре, создание Call-центра, улучшение работы онлайн – сервисов, автоматизация онлайн-записи на сайте медсанчасти через интернет		

Формулировка цели с плановыми эффектами:

Снижение времени, необходимого для получения медицинской услуги надлежащего объема и качества в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи

Повышение удовлетворенности пациентов доступностью первичной медико-санитарной помощи

Блок 4. Ключевые события проекта и сроки:

1. Подготовка и открытие проекта 12.04.2021-14.05.2021.
 2. Защита паспорта проекта 15.05.2021.
 3. Диагностика (анализ текущего состояния) и определение целевого состояния, план мероприятий: 12.04.2021-30.05.2021
 4. Внедрение улучшений (реализация): 31.05.2021-29.10.2021
 5. Анализ и исправление ошибок (мониторинг, корректировка): 01.11.2021-26.11.2021
 6. Закрепление результатов (стандартизация, подготовка к тиражированию) и закрытие проекта (доклад результатов): 29.11.2021-24.12.2021
- Завершающее совещание: 24.12.2021

Паспорт проекта подготовлен (ф.и.о., должность, наименование организации): Е.И. Касатова, заместитель начальника по техническим и хозяйственным вопросам ФГБУЗ МСЧ№170 ФМБА России