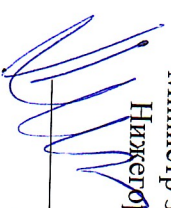


**План мероприятий по реализации проекта
«Оптимизация работы РЕГИСТРАТУРЫ» ГБУЗ НО Городская поликлиника №4 Канавинского района
г.Новгорода»**

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Нижегородской области

 А.А. Шлагунов

№	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению проблем	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1.	Длительный процесс оформления записи к врачу администратором регистратуры (время ожидания – max 9 минут).	1.1. Разделение функционала администраторов на: -администратора регистратуры (оформление записи к врачу «день в день», предварительной записи); -администратора картохранлища (подбор карты при предварительной записи и при обращении «день в день»); -администратора Call-центра (запись к врачу, прием вызовов на дом, напоминание пациентам о записи).	Баталова Е.А. Смирнова А.А.	с 01.02.18 по 23.03.18	Сокращение времени оформления в регистратуре до 3-х минут. При предварительной записи пациент, не заходя в регистратуру, направляется к врачу либо в диагностические кабинеты.
2.	Большие очереди в регистратуру – до 12 человек (max время ожидания –108 минут).	2.1. Организация предварительной записи к врачу и на диагностические исследования. 2.2. Организация регистратуры по типу «ресепшен», разделение потоков здоровых и больных на диагностические процедуры. <i>Финансовые затраты:</i> 1. Ремонт регистратуры – 1 145,0 тыс.руб., (средства ОМС), 2. Мебель в регистратуру – 200,0 тыс.руб., (средства ОМС). 3. Организация для администраторов регистратуры – 195,0 тыс.руб., (средства ОМС).	Мартынова С.В. Лазарева С.А. Баталова Е.А. Федотова А.Г.	с 01.02.18 по 31.03.18 с 01.02.18 по 31.05.18	Время ожидания – max 3 минуты. Очередь к администратору – max 1 чел.
3.	Доля пациентов, записывающихся к врачу через инфомат, составляет 3%.	3.1. Упростить интерфейс в инфомате. 3.2. Обучение пациентов работе с инфоматом. 3.3. Помощь администратора при записи через инфомат.	ГБУЗ НО «МИАЦ» Баталова Е.А. Лазарева С.А.	с 01.04.18 по 30.06.18 с 01.02.18 по 30.06.18	Увеличение доли пациентов, записавшихся через инфомат, до 10%.

4.	Доля пациентов, записывающихся к врачу через интернет, в том числе сайт Поликлиники, составляет 15%.	4.1. Размещение наглядной информации о записи через интернет на информационный стойках. 4.2. Раздача буклетов на приеме у лечащего врача	Баталова Е.А. Лазарева С.А. Сагина З.С.	Увеличение доли пациентов, записавшихся через интернет, до 40%.
5.	Перегруженность телефонной линии. Отсутствие call-центра. Длительное время ожидания ответа оператора при вызове врача на дом и записи на приём.	5.1. Создание call-центра. Финансовые затраты: 1. Приобретение Call-центра с установкой – 20,0 тыс.руб., (средства ОМС). 2. Мебель в Call-центр – 20,0 тыс.руб. (средства ОМС). 3. Организация для администраторов Call-центра – 130,0 тыс.руб. (средства ОМС). 5.2. Выделение ставки администратора для работы на call-центре. 5.3. Организация трех рабочих мест администраторов call-центра в соответствии с системой 5С.	Пудова И.А. Баталова Е.А. Смирнова А.А.	Доля пациентов, записавшихся через call-центр - 40%. Повышение доступности вызовов. Снижение доли недозвонившихся вызовов с 42% до 0%.
6.	Низкий уровень информированности пациентов и персонала	6.1. Размещение навигации и маршрутизации в поликлинике. Финансовые затраты: 1. Изготовление информационных таблиц – 100,0 тыс.руб., (средства ОМС). 2. Инфокiosk – 300,0 тыс.руб., (бюджет НО). 6.2. Размещение электронного табло с расписанием приема врачей и работой диагностических кабинетов с интеграцией из РМИС. 6.3. Установка системы «электронной очереди» Финансовые затраты: 1. Электронная очередь и электронное расписание – 476 тыс.руб. (средства ОМС).	Баталова Е.А. Федотова А.Г. Лазарева С.А.	Быстрый поиск необходимого кабинета пациентом.
7.	Работники регистратуры не идентифицируются пациентами для обращения и получения информации.	7.1. Приобретение для администраторов регистратуры форменной одежды с отличительными признаками. Финансовые затраты: 1. Приобретение спец.одежды – 21,0 тыс.руб. (средства ОМС). 2. Изготовление бейджиков – 2,0 тыс.руб. (средства ОМС).	Лазарева С.А.	Быстрая идентификация работника регистратуры для скорейшего решения вопроса пациента.
8.	Отсутствие амбулаторных карт в картоохранилище (карты хранятся в кабинетах)	8.1. Перемещение картоохранилища на 3 этаж. Финансовые затраты: 1. Установка перегородки из ПВХ для отделения	Баталова Е.А. Смирнова А.А. Федотова А.Г.	Хранение всех амбулаторных карт в картоохранилище, исключение утери и

<p>врачей либо пациентами дома), заведение дубликатов при отсутствии а/карт, потери времени регистраторами на поиск а/карт.</p>	<p>картохранлища – 70,0 тыс.руб., (средства ОМС). 2. Мебель в картохранлище – 25,0 тыс.руб. (средства ОМС). 3. Организация для администраторов картохранлища – 65,0 тыс. руб. (средства ОМС).</p> <p>8.2. Выделение ставок администраторов для работы в картохранлище.</p> <p>8.3. Подбор карты в картохранлище администратором (картоношей) при предварительной записи и обращении «день в день».</p> <p>8.4. Проведение обучения персонала принципам системы 5С.</p> <p>8.5. Организация рабочего места персонала по системе 5С, визуализация рабочего места. <i>Финансовые затраты:</i> 1. 11,0 тыс. руб. (средства ОМС). 8.6. приобретение канцтоваров единого образца. <i>Финансовые затраты:</i> 1. 10,0 тыс. руб. (средства ОМС).</p>	<p>Баталова Е.А. Смирнова А.А. Федотова А.Г.</p>	<p>с 01.02.18 по 12.03.18</p> <p>с 01.02.18 по 31.03.18</p> <p>с 05.04.18 по 05.04.18</p>	<p>выноса а/карт из поликлиники.</p> <p>Сокращение времени на поиск амбулаторных карт.</p>
<p>9. Отсутствие комфортных условий пребывания пациента в холле регистратуры.</p>	<p>9.1. Проведение ремонта в зоне регистратуры (см. п.2.2.) 9.2. Проведение ремонта входной группы поликлиники <i>Финансовые затраты:</i> 1. ремонтные работы - 680,0 тыс. руб. (бюджет НО). 9.3. Установка диванов и кресел для ожидания пациентов. <i>Финансовые затраты:</i> 1. диваны - 40,0 тыс. руб. (средства ОМС). 2. кресла – 5,0 тыс. руб. (средства ОМС). 9.4. Установка аппарата для наделения бахил <i>Финансовые затраты:</i> 1. аппарат для наделения бахил - 38,0 тыс. руб. (внебюджетные средства). 2. бабки для аппарата – 2,0 тыс.руб. (внебюджетные средства).</p>	<p>Пудова И.А. Баталова Е.А. Федотова А.Г.</p>	<p>с 01.04.18 по 31.05.18</p>	<p>Удовлетворенность пациентов комфортными условиями пребывания.</p>

Итого предусмотренная сумма финансовых затрат при реализации проекта «Оптимизация работы РЕГИСТРАТУРЫ»: 3 555,0 тыс. руб.

Главный врач



Пудова И.А.

Руководитель проекта



Е.А.Баталова