# 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  | H.B.               |                       |  |
| 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 Стреморусова 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:            |                       | Блок 4. Ключевые события проекта:  |
| Наименование цели   | Текущий показатель | Целевой<br>показатель | Ключевые события и сроки 1. Формирование паспорта проекта 24.09.2022г. 2. Открытие и подготовка проекта 23.08.2022г08.09.22г.  |
| 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                | <ol> <li>Диагностика и целевое состояние 08.09.22г08.10.22г.</li> <li>Внедрение улучшений 08.10.22г05.12.22г.</li> <li>Анализ и исправление ошибок 05.12.22г14.02.23г.</li> <li>Закрепление результатов и закрытие проекта 14.02.2023г14.04.2023г.</li> </ol>  |
| Количество пересечений потоков, возвратов по маршруту.  | 3                  | 1                     |  |
| <ol> <li>Эффекты:</li> <li>Оптимальная логистика за счет создания эфф навигации.</li> <li>Повышение удовлетворенности оказания мед пациентами.</li> <li>Повышение доступности к визуальной информациентами.</li> </ol>  | ицинской по        | омощи                 |  |

# Команда проекта

| № | ФИО                                  | Фото | Должность   | Ответственный за этап участия   |
|---|--------------------------------------|------|---|---|
| 1 | Рябцева Наталья<br>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<br>Наталья<br>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<br>Светлана<br>Николаевна  |      | Техник АСУ  | Картирование процесса. Фотофиксация. Анализ текущей ситуации. Разработка и запуск записи на прием к врачу.  |
| 4 | Ананьев<br>Дмитрий<br>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

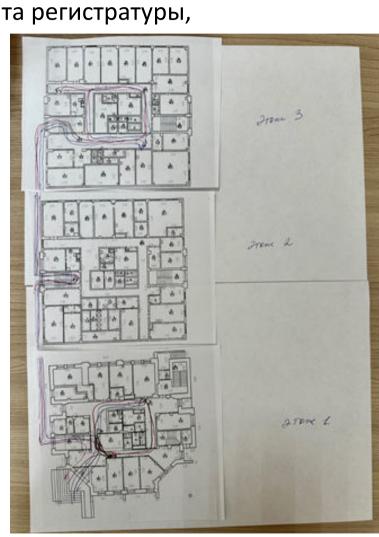
Картирование процесса

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



• Зона комфортного ожидания

VectorStock\* VectorStock.com/25047836

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

Плановая мощность-50 посещений в смену

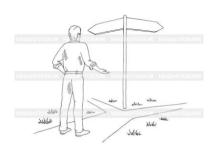
Фактическая-100-120 посещений в смену

#### 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 печатими на рецепты для разделения льготных рецептов в карту пациента и в аптеку.



6. Отсутствие удобного места ожидания пациентов, детского уголка, кулера с волой

- 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?    | <b>Кто столкнулся с проблемой?</b><br>Лечебное учреждение БУЗ УР «УРЦ СПИД и ИЗ»   |
| What?  | Что?    | В чем заключается проблема?<br>Нерациональное перемещение пациентов в поликлинике  |
| When?  | Когда?  | <b>Когда проблема имеет место быть?</b> В течение всего рабочего дня   |
| Where? | Где?    | Где обнаружена проблема?<br>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

| Nº | проблема  | решение   | Ожидаемый<br>результат   |
|----|---|---|--|
| 1  | Отсутствие в поликлинике понятной навигации для пациентов.                        | Разработка и внедрение<br>навигации в поликлинике | Наглядность<br>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

2-3<sub>M</sub>



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 | 1. Организована современная навигация с основными акцентами по ветвлению маршрута пациента   |
| поликлинике не в едином стиле.  | 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.



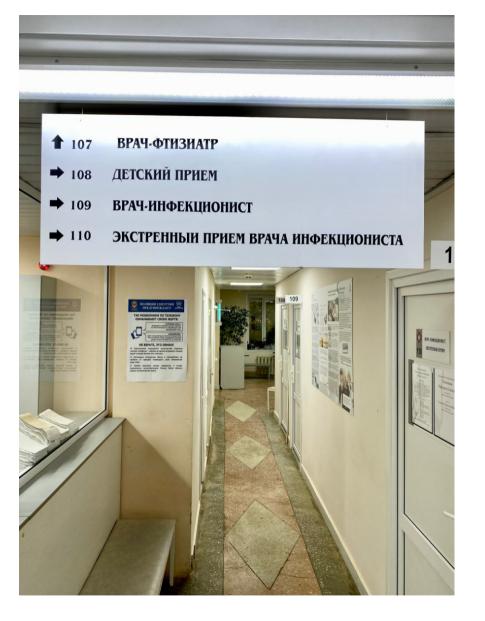


### Наша новая навигация















### 3 этаж

АПТЕКА

ЗАВЕДУЮЩИЙ ПОЛИКЛИНИКОЙ

КАБИНЕТЫ ПРИЕМА ВРАЧА-ИНФЕКЦИОНИСТА

КАБИНЕТ ПРИЕМА ВРАЧА-ГИНЕКОЛОГА

КАБИНЕТ ДЕТСКОГО ПРИЕМА

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ КАБИНЕТЫ

приемная главного врача

# Дорогу осилит идущий

