



Современная регистратура: эффективное управление потоками

Докладчик:
главный врач
ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4
Канавинского района г.Н.Новгорода»
Инна Александровна Пудова

г. Нижний Новгород
17.01.2023

*Указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204
«О национальных целях и стратегических задачах развития
Российской Федерации на период до 2024 года»*

Демография

Здравоохранение

Образование

Жилье и городская среда

Экология

Безопасные и качественные автомобильные
дороги

Производительность труда и поддержка
занятости

Наука

Цифровая экономика

Культура

Малое и среднее предпринимательство и поддержка
индивидуальной предпринимательской инициативы

Международная кооперация и экспорт

Снижение показателей смертности населения трудоспособного возраста (до 350 случаев на 100 тыс. населения), смертности от болезней системы кровообращения (до 450 случаев на 100 тыс. населения), смертности от новообразований, в том числе от злокачественных (до 185 случаев на 100 тыс. населения), младенческой смертности (до 4,5 случая на 1 тыс. родившихся детей)

Ликвидация кадрового дефицита в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

Обеспечение охвата всех граждан профилактическими медицинскими осмотрами не реже одного раза в год

Обеспечение оптимальной доступности для населения (в том числе для жителей населенных пунктов, расположенных в отдаленных местностях) медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

Оптимизация работы медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, сокращение времени ожидания в очереди при обращении граждан в указанные медицинские организации, упрощение процедуры записи на прием к врачу

Увеличение объема экспорта медицинских услуг не менее чем в четыре раза по сравнению с 2017 годом (до 1 млрд. долларов США в год)

Федеральный инцидент 38 «Запись на прием к врачу»



ЦЕЛЬ: *Обеспечить доступность для граждан записи на прием к врачу через ЕПГУ по 14 основным медицинским специальностям и обеспечить слотами на запись по этим специальностям на федеральном уровне глубиной 14 дней*

- ✓ еженедельно курирует лично Министр здравоохранения Мурашко М.А.
- ✓ в работе помимо Минздрава РФ, регионов, ЦНИИОИЗ принимают участие Минцифра, разработчики МИС, ФФОМС и другие заинтересованные стороны
- ✓ еженедельно аналитический отчет по результатам мониторинга информационного поля по теме «Запись на прием к врачу» в Координационный центр Правительства Российской Федерации

Проблемы при внедрении бережливого производства



По содержанию:

- организационные
- финансово-экономические
- материально-технические
- IT технологии
- человеческий фактор

По приоритетности решения:

- самые важные
- важные, средней срочности
- важные, но не срочные

По уровню решения :

- медицинская организация
- региональный
- федеральный



- низкая информированность
- недостаточная компетентность
- отсутствие понимания
- нежелание меняться
- скрытый саботаж
- страх сотрудников стать ненужными, невостребованными
- консервативность взглядов
- неприятие, игнорирование новой системы

Не нужно бояться проблем, они содержат в себе возможности для решения.
Но если Вы не будете искать проблемы, проблемы разыщут Вас

Бережливые технологии направлены на устранение потерь

1

**ПЕРЕПРОИЗ-
ВОДСТВО**



Дублирование
анализов разными
врачами
или назначение
«на всякий случай»
(не востребованы)

2

**ЛИШНИЕ
ДВИЖЕНИЯ**



Лишние
перемещения
медицинских
работников
и пациентов
из-за
непродуманной
планировки
помещений

3

**НЕНУЖНАЯ
ТРАНСПОР-
ТИРОВКА**



Многочисленные
посещения
поликлиники
при прохождении
диспансери-
зации,
нерациональное
размещение
кабинетов

4

ИЗЛИШНИЕ ЗАПАСЫ



Очереди пациентов
в регистратуру,
процедурный
кабинет,
к дежурному врачу,
неиспользуемые
запасы
канцтоваров,
бланков,
документов,
расходных
материалов

5

**ИЗБЫТОЧНАЯ
ОБРАБОТКА**



Заполнение
медицинской
карты
в электронном
и бумажном видах

6

ОЖИДАНИЕ



Медленная работа
и «зависание»
медицинской
информацион-
ной системы

7

**ПОТЕРИ
ОТ БРАКА
И ПЕРЕДЕЛКИ**



Повторный
клинический
анализ,
если пациент сдал
кровь
не натощак

Потоки пациентов с разными целями обращения



Неактуальное расписание врачей, корректируемое вручную



Ограниченный доступ к персоналу поликлиники, закрытый тип регистратуры, все пациенты в одной очереди; неравномерная загрузка персонала



Длительный поиск медицинских карт, отвлечение администраторов на медицинский персонал

Исходное состояние на 01.02.2018

До начала проекта администраторы в регистратуре одновременно занимались:

1. Записью вызовов врачей на дом по телефонным звонкам.
2. Подбором медицинских карт для приема.
3. Общением с пациентами «вживую».
4. Записью пациентов к врачам.

Текущее состояние на 01.08.2022

В ходе реализации проекта администраторы были разделены по функционалу:

1. Администратор стойки на входе – для маршрутизации пациентов и управления потоками пациентов.
2. Администратор открытой регистратуры – для очной записи пациентов на прием к врачам.
3. Администратор call-центра – для записи пациентов по телефону и приему вызовов на неотложную медицинскую помощь.
4. Администратор картоохранилища – подбор медицинских карт, хранящихся в отдельном помещении, для приема врачей.



Открытая регистратура (фронт-офис)

Регистратура (фронт-офис) медицинской организации является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.



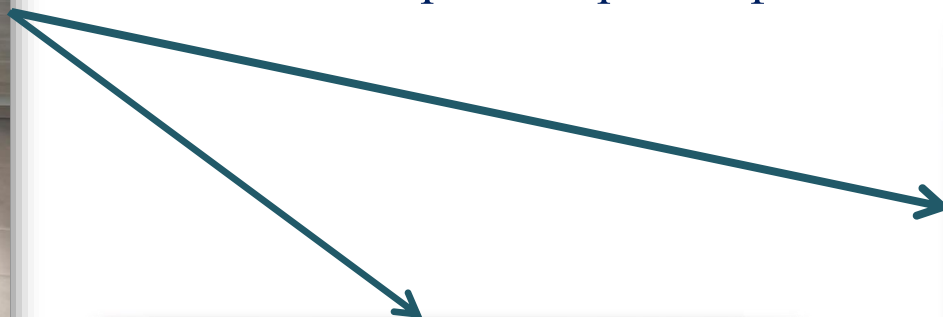
✓ Выполнено:

- * расположение на 1-м этаже в непосредственной близости от входа
- * также в непосредственной близости от входа в поликлинику размещается гардероб
- * выдача пациентам бесплатной одноразовой обуви (бахил)
- * оформляется в едином стиле в соответствии с общими цветовыми решениями, используемыми в поликлинике, способствующими комфортному восприятию информационной среды
- * стойка администратора холла (распределение входящего потока)
- * информация о проводимых в медицинской организации исследованиях, приемах врачей-специалистов и т.п.
- информация об оказании платных медицинских услуг, а также подробная маршрутизация пациентов, обратившихся за их получением.

Администратор холла



- ✓ Управление потоками пациентов
- ✓ Помощь при предварительной записи на прием через инфомат



Маршрутизация пациентов в поликлинике			
	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ	пациенты, желающие записаться на приём к врачу через регистратуру	возьмите талончик электронной очереди ожидайте вызов в регистратуру
	ПОСЕЩЕНИЕ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ	пациенты с талонами предварительной записи	пройдите в кабинет, указанный в талоне или при звонке в call-центр
	НЕОТЛОЖНАЯ ПОМОЩЬ	- болевой синдром - высокое давление - обострение известных хронических заболеваний	возьмите талончик электронной очереди ожидайте вызов в кабинет №112
	ДОВРАЧЕБНЫЙ ПРИЁМ	- выписка из амбулаторной карты - направление на флюорографию - измерение давления - получение рецептов - получение результатов анализов	возьмите талончик электронной очереди ожидайте вызов в кабинет №110
	ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ	для прохождения диспансеризации или профилактического медицинского осмотра	обратитесь в отделение медицинской профилактики пройдите в кабинет №228, 2 этаж
	ВАКЦИНАЦИЯ	вакцинация по национальному календарю профилактических прививок	пройдите в кабинет №108, 1 этаж
	ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ	- медицинский осмотр при трудоустройстве - перикризовый медицинский осмотр - справки на оружие - справки для водителей - справки в бассейн, спортзал	пройдите в кабинет №008, 0 этаж



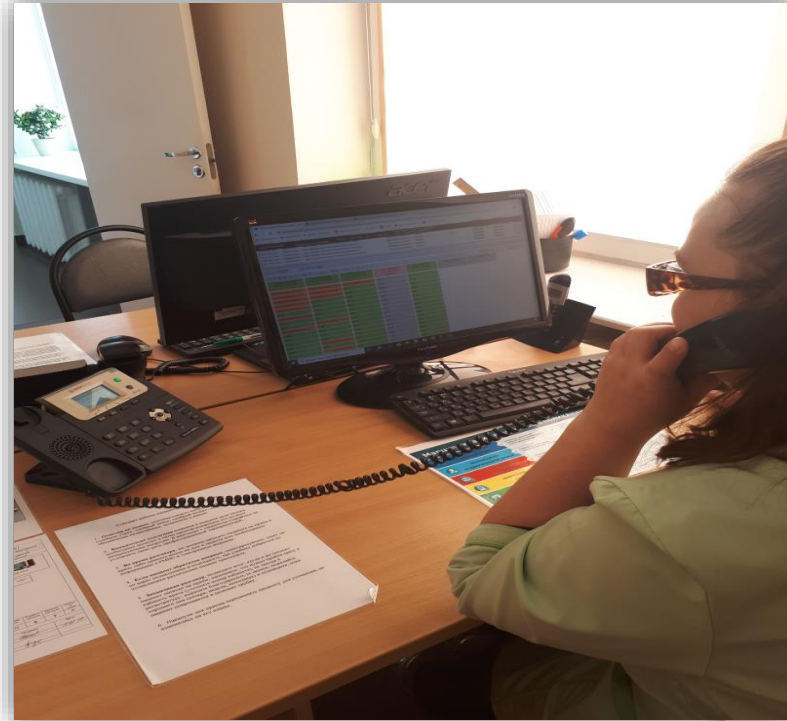
Call-центр

✓ речевые модули общения

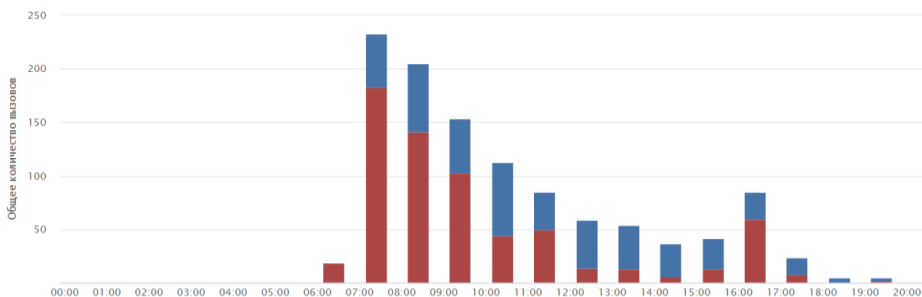
✓ автоматизированное рабочее место

✓ алгоритмы маршрутизации пациентов

✓ стандарты организации рабочего пространства



Call-центр – мониторинг работы



Нагрузка по часам

Количество принятых вызовов	Количество пропущенных вызовов	Процент пропущенных вызовов	Средняя скорость ответа, сек.	Среднее время разговора, мин.:сек.
461	535	53,71	181,2	01:18

Показатели обслуживания

Отработка навыков в смоделированной ситуации

Пациент: ... запишите меня на прием к терапевту

Оператор: Скажите полностью ваши фамилию, имя, отчество, дату рождения

Пациент: Иванов Иван Иванович 01.11.1977

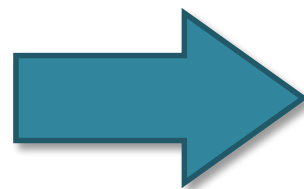
Оператор: ... вас нет в базе данных...

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ?

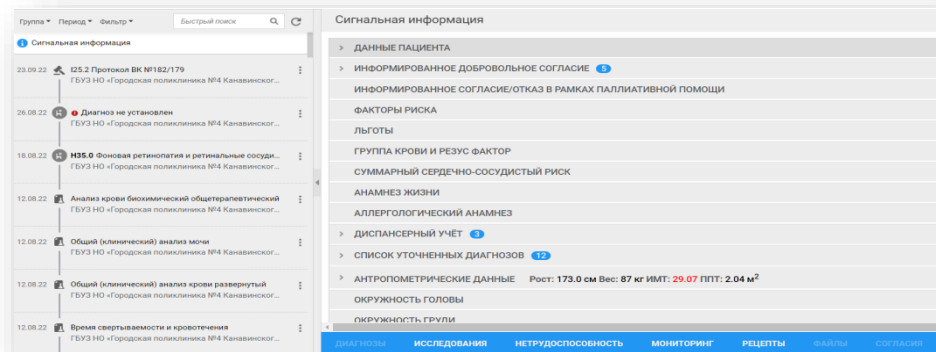
Время	Кто звонил	С кем говорил	Эмоции клиента	Эмоции сотрудника	Длит.
15.11.2022 16:33:04	102	7 (904)	-	-	02:11
15.11.2022 16:08:19	102	7 (920)	-	-	02:31
15.11.2022 15:34:25	102	7 (831)	-	-	02:12
15.11.2022 15:26:30	102	7 (930)	-	-	02:36
15.11.2022 12:05:41	106	7 (915)	-	-	05:32
15.11.2022 08:55:11	101	7 (908)	-	-	02:34
15.11.2022 08:40:37	101	7 (910)	-	-	02:01

Запись разговоров

Картохранилище



реорганизовано по системе 5S



полный переход на электронный медицинский документооборот

Стандартизация процесса

ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района»		Стандартная операционная карта (СОК)		СОК № 1	
Подразделение		Наименование операции		Действует с	
Call-центр	111	Обеспечение звонка по телефону на приеме к врачу		14.01.2019	
№ шага	Рабочая шаговая последовательность и используемый инструментарий	Показатели	Качественные указания	Схема пошаговой рабочей последовательности	
1	Приветствовать пациента	Время, сек	Холба, м	<p>Рабочий стол</p> <p>стул</p>	
2	Выяснить причину обращения	19	-		
3	Идентификация пациента в РМИС	3	-		
4	Согласовать с пациентом дату и время приема врача	18	-		
5	Записать паспортные данные пациента, № телефона и домашний адрес	10	-		
6	Записать в РМИС пациента	8	-		
6.1	При обращении пациента, нуждающегося в неотложной помощи, передать вызов на дом фельдшеру кабинета неотложной медицинской помощи	14	-		
7	Попрошаться с пациентом	3	-		
ИТОГО:		78	0		
СВЗ	Медицинский ассистент	Условные обозначения	Изначально приложено	Составлено в базе	Безопасность
			ВНП	Контроль качества	Критический пункт
				○	☆
Подписи		Составитель		Дата	
Исполнитель	Зам главного врача по медицинской части	Врач-эпидемиолог	Ф.И.О.	Подпись	
Поповов Ю.А.	Муромов С.В.	Никонов И.Ю.	Зам.гл.врача по ЭР	Боголюбова Е.А.	
Гуляк Л.Н.	Главная медсестра	Специалист по охране труда	Утверждено		
Мирзочено В.Н.	Баева О.А.	Высший медсестра	Главный врач	Пудова И.А.	11.01.2019

Вопрос пациента	Действия администратора
<p>Хочу сдать анализ на коронавирус.</p> <p>ИЛИ</p> <p>У меня температура</p>	<ol style="list-style-type: none"> Спросить пациента: <ul style="list-style-type: none"> Есть температура? Какая? Вы приезжали откуда, когда? Где находитесь сейчас? Если есть температура у пациента, то ответ администратора - оставайтесь дома, врач или фельдшер к Вам сегодня приедет Если у пациента нет температуры, но пациент приехал из-за границы, то ответ администратора - оставайтесь дома, врач или фельдшер к Вам сегодня приедет Внести всю информацию в РМИС в журнал регистрации вызовов для оказания неотложной помощи Передать информацию о пациенте дежурному врачу/фельдшеру

Запись на приём к врачу - управление потоками пациентов через ЕЦП.МИС



Формирование расписания приема врача:

Длительность приема – **90% рабочего времени**

Наличие 2ой смены в течение недели – **обязательно**

Интервал приема – **15 минут**

Глубина записи – **14 дней**

Первичный прием - не менее 60% конкурентных слотов

Запись на прием через различные источники записи

ЕПГУ

портал пациента

регистратура

колл –центр

инфомат

сестринский пост

врач на приеме

Цветная маркировка ячеек позволяет оперативно определить:

свободно/занято

услуга не оказывается в данный момент времени

первичный/повторный прием врача

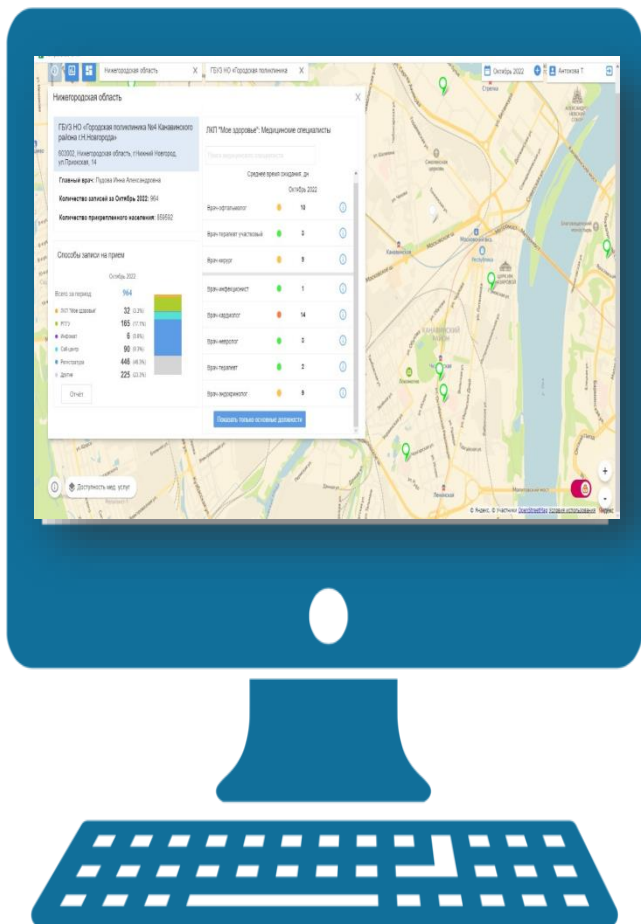
причины отсутствия врача отпуск/профдень/больничный/иные причины

ЭФФЕКТ: ВПП запись на прием: исходное на 01.02.2018 составляет 127 мин

ВПП целевое составляет 9 мин

ВПП фактическое составляет 4,5 мин

Запись на прием – мониторинг доступности



Итого по профилю Гастроэнтерологи:	4,0
Итого по профилю Инфекционным болезням:	1,0
Итого по профилю Кардиологи:	7,0
Итого по профилю Онкологи:	3,0
Итого по профилю Оториноларингологи (за исключением кохlearной имплантации):	14,0
Итого по профилю Офтальмологи:	8,0
Итого по профилю Ревматологи:	5,0
Итого по профилю Терапии:	3,3
Итого по профилю Хирурги:	1,8
Итого по профилю Эндокринологи:	4,0

д
о
с
т
у
п
н
о
с
т
ь
з
а
п
и
с
и

Доступность записи на прием к врачу - доступность медицинской помощи

Зоны ожидания приема врача: зеленая зона – сроки ожидания приема врача соответствуют ППГ

красная зона – сроки ожидания превышают ППГ

Приоритетная запись на прием к врачу - минуя регистратуру

Записаться на приём к врачу Вы можете:

не обращаясь в поликлинику

по телефону call-центра (831) 260-14-14

через интернет-портал mis.mznn.ru

на официальном сайте поликлиники gb4.zdrav-nnov.ru

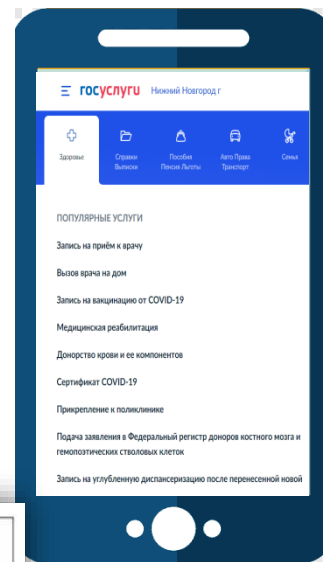
через интернет-портал Gosuslugi.ru

при обращении в поликлинику

в регистратуре

на приеме у врача или на сестринском посту

с помощью инфомата в холле 1-го этажа

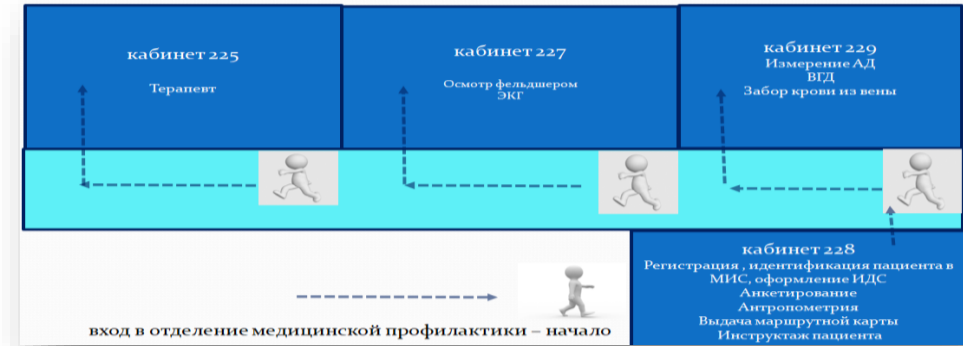
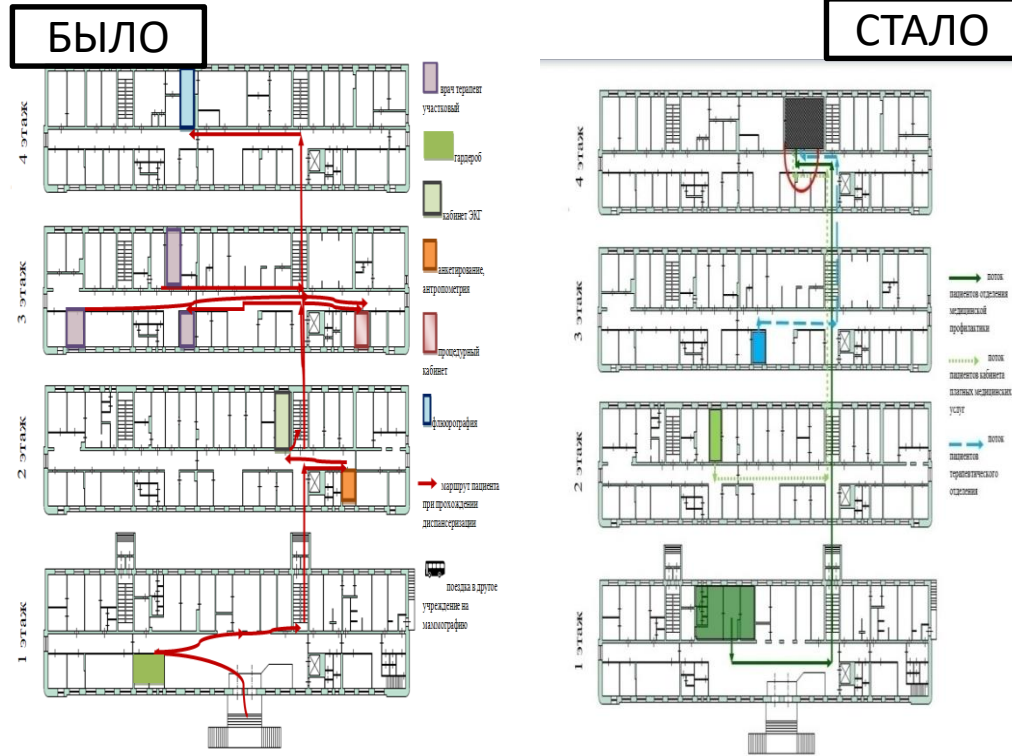


Потоки пациентов в зависимости от цели обращения



- **по предварительной записи**
- **с неотложными состояниями**
- **за справками**
- **за выписками**
- **за рецептами**
- **на профилактические мероприятия**
- **на вакцинацию**

Поток пациентов на профилактические мероприятия Диспансеризация, профилактический осмотр, углубленная диспансеризация



ЭФФЕКТ:

- ✓ сокращение времени прохождения первого этапа диспансеризации с 7 дней до 1го дня – в 7 раз
- ✓ уменьшение количества визитов в поликлинику с 5 до 1 – в 5 раз
- ✓ сокращение ВПП одного визита с 180 мин до 60 мин – в 3 раза

Поток пациентов на профилактические мероприятия

Диспансеризация, профилактический осмотр, углубленная диспансеризация

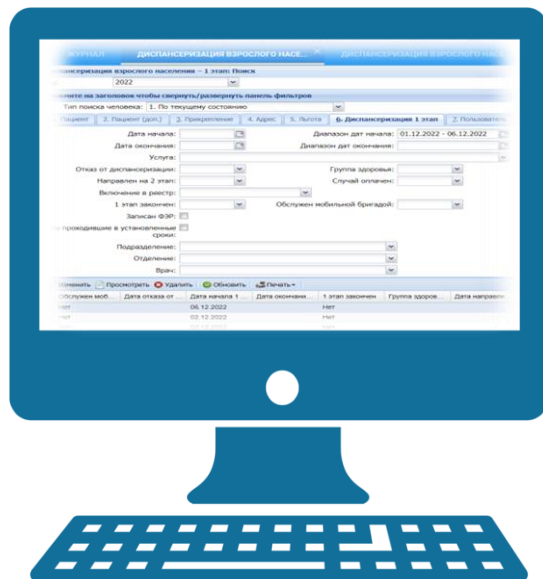


стандартизация приема пациентов
в каждом кабинете, соблюдение интервала
времени, не превышающего время
такта, который составляет 15 минут на
одного пациента,
перераспределение нагрузки между
сотрудниками отделения
профилактики, колебания нагрузки не
превышают 30%: автоматизация
процесса в ЕЦП.МИС



передача части функций медицинскому регистратору:

- идентификация пациента в ЕЦП.МИС,
- регистрация/актуализация сведений в ЕЦП.МИС,
- анкетирование,
- оформление информированного согласия,
- формирование маршрутной карты,
- инструктаж пациента
- запись на прием к врачу



зонирование отделения на
четыре помещения – три
кабинета для среднего
медицинского персонала,
один – для врача, с
распределением функций



Поток пациентов на профилактические мероприятия Вакцинация



✓ маршрутизация потока пациентов на вакцинацию – минуя регистратуру, увеличение пропускной способности пункта

✓ реализованы все виды дистанционной предварительной записи: ЕПГУ, портал пациента, колл-центр, инфомат, сестринский пост, врач на приеме

✓ организованы удобные часы работы пункта вакцинации, включая вечернее время и выходные дни

✓ разработаны СОП медицинской сестры и врача

✓ организация рабочего пространства по системе 5S

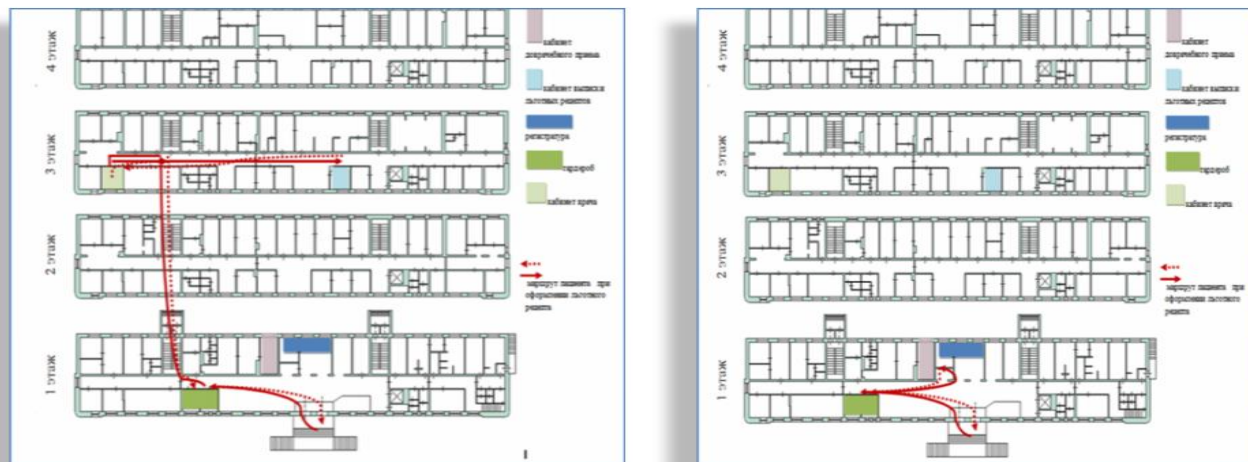


ГБУЗ НО «Городская поликлиника №14 Ленинского района»			Визуальное приложение стандартной операционной карты (СОК)	СОК	
Подразделение	Каб. №	Время суток, сек	Наименование операции	Действует с	Листов листов
Поликлиника		120 сек.	Вакцинация COVID-19	11.02.2021	1/1
1. Достать вакцину из морозильника			2. Указать точное время (начало разморозки)		
3. Достать флакон из упаковки			5. Забор материала из флакона в шприц		
4. Обработать перчатки дезинфицирующим средством			6. Вакцинация пациента		

* - при проведении массовой иммунизации допускается не менять перчатки после каждого пациента (п.4.3. СП 3.3.2342-08; МР 3.5.1.0113-16 «Использование перчаток для профилактики инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи, в медицинских организациях»)

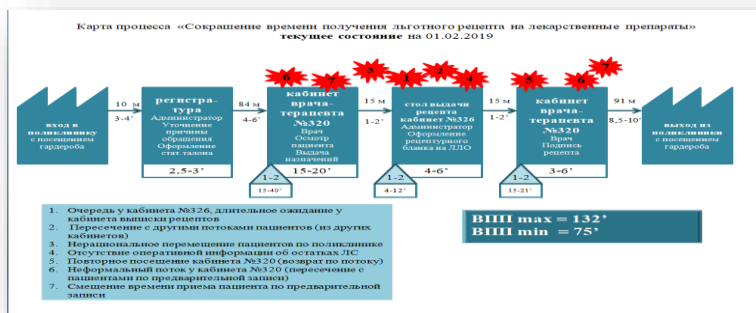
Поток пациентов за выписками, справками, льготным рецептом

Маршрут пациента при выписке льготного рецепта



БЫЛО

СТАЛО



ЭФФЕКТ:

ВПП исходное составляет 132 мин

ВПП фактическое составляет 28 мин – сокращение почти в 5 раз

Дальность перемещения пациента по поликлинике исходное – 215 м

Дальность перемещения пациента по поликлинике фактическое - 24 м- сокращение в 9 раз

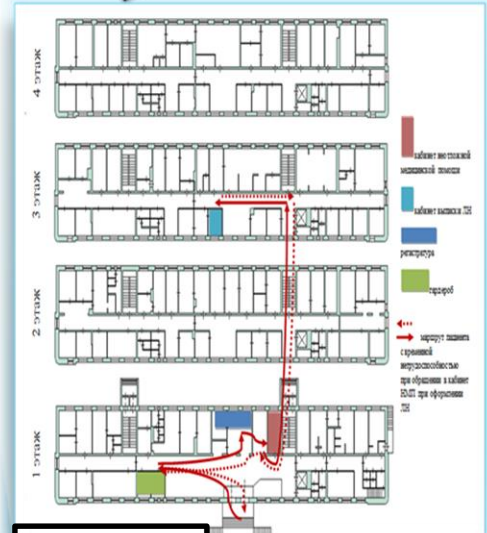
Поток пациентов с неотложными состояниями

В ПОЛИКЛИНИКЕ



Исходное состояние процесса «Оформление листа нетрудоспособности при обращении в кабинет НП» на 01.02.2018

1. Длинный маршрут при оформлении ЛН в кабинете неотложной помощи - централизованная выписка ЛН
2. Возврат пациента по потоку (в кабинет НП) за подписью и печатью врача
3. Пересечение пациентов в кабинете централизованной выписки ЛН с потоками пациентов от других специалистов
4. Длительное ожидание в очереди перед кабинетом выписки ЛН
5. Обращение в кабинет НП через регистратуру



БЫЛО

Текущее состояние процесса «Оформление листа нетрудоспособности при обращении в кабинет НП» на 01.08.2022

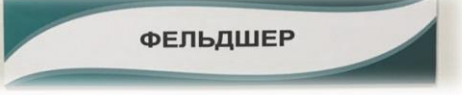
1. Непосредственно в кабинете неотложной помощи оформление электронного ЛН и подписание цифровой подписью врача
2. Исключение пересечений с другими потоками пациентов
3. Сокращение лишних перемещений пациентов по поликлинике
4. Обращение в кабинет неотложной помощи, минуя регистратуру



СТАЛО

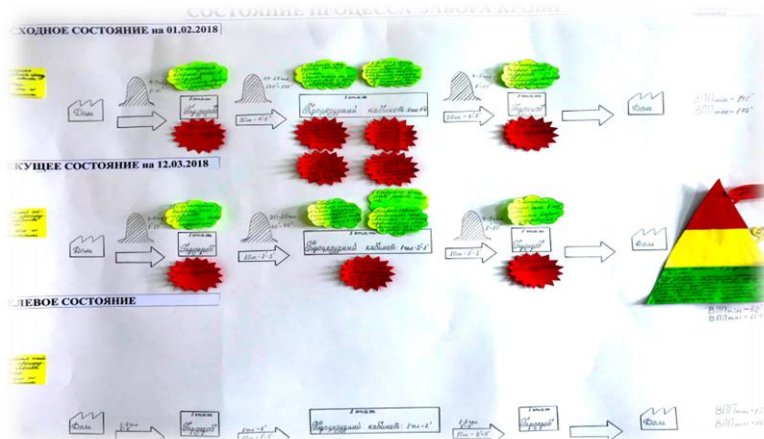


на дому



Поток пациентов в процедурный кабинет на забор крови

БЫЛО



СТАЛО



Оптимизация процесса забора крови (организация пространства)

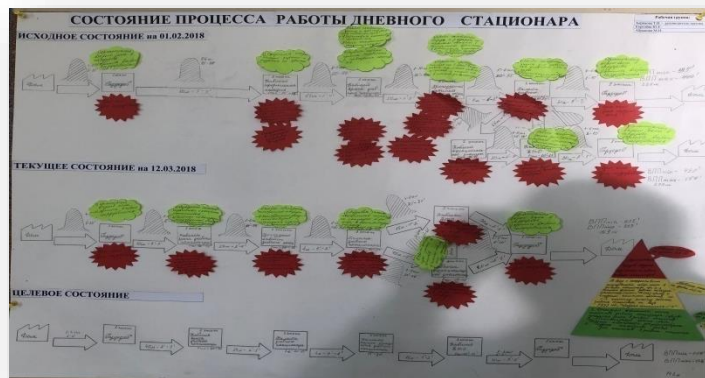


07:00	07:00	07:00	07:00	07:00
07:03	07:03	07:03	07:03	07:03
07:06	07:06	07:06	07:06	07:06
07:09	07:09	07:09	07:09	07:09
07:12	07:12	07:12	07:12	07:12
07:15	07:15	07:15	07:15	07:15
07:18	07:18	07:18	07:18	07:18
07:21	07:21	07:21	07:21	07:21
07:24	07:24	07:24	07:24	07:24
07:27	07:27	07:27	07:27	07:27
07:30	07:30	07:30	07:30	07:30
07:33	07:33	07:33	07:33	07:33
07:36	07:36	07:36	07:36	07:36
07:39	07:39	07:39	07:39	07:39
07:42	07:42	07:42	07:42	07:42
07:45	07:45	07:45	07:45	07:45
07:48	07:48	07:48	07:48	07:48

исходное состояние ВПП забор крови из вены - 176 мин
текущее состояние ВПП – 16 мин

Поток пациентов в дневной стационар

БЫЛО



СТАЛО



- организована предварительная запись в дневной стационар, минуя регистратуру
- сокращено время ожидания плановой госпитализации в дневной стационар **в 2 раза**
- увеличена пропускная способность дневного стационара **в 1,7 раза**, помощь стала более доступной
- созданы комфортные условия пребывания, как для пациентов, так и для медицинского персонала – индивидуальное зонирование, кнопка вызова медсестры и пейджер для ее оперативного информирования, стационарные штативы для внутривенных вливаний с обеих сторон от кресла пациента с целью уменьшения лишних перемещений медицинской сестры с целью транспортировки мобильных штативов
- электронная история болезни, лист назначений
- передача части функций немедицинскому персоналу



Поток пациентов к врачу терапевту участковому

БЫЛО



ВПП исходное на 01.02.2018 составляет 176 мин
ВПП фактическое составляет 16 мин – снижено в 11 раз

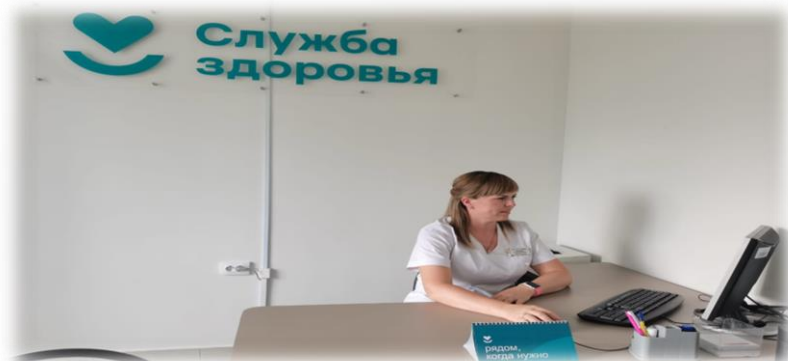
СТАЛО

308

ВРАЧ-ТЕРАПЕВТ
УЧАСТКОВЫЙ

310





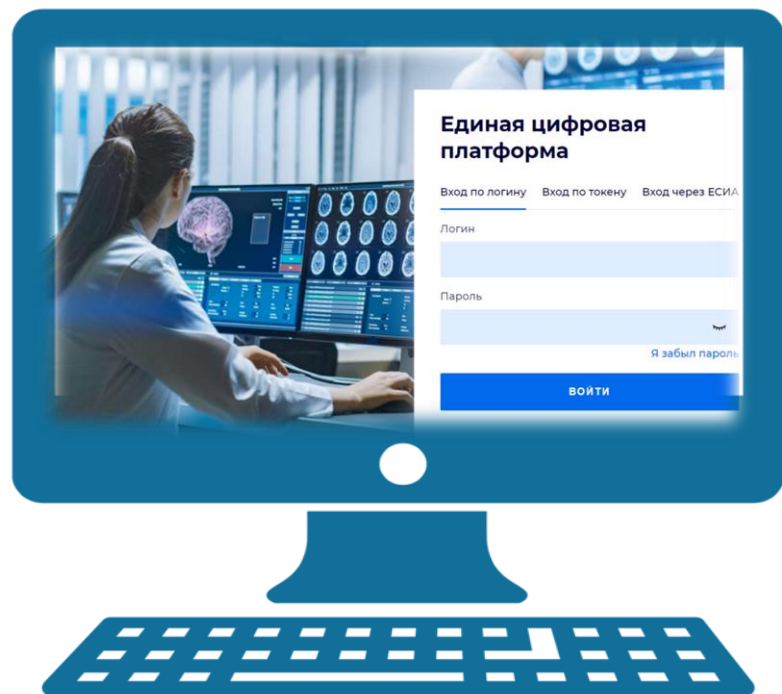
Основные задачи сестринского поста:

- оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи;
- организация беспрепятственной и безотлагательной записи больных на приём к врачу-специалисту;
- регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки на врачей-специалистов и распределение его по видам оказываемой помощи;
- оформление медицинской документации по назначению врача-терапевта участкового

Задачи сестринского поста могут корректироваться с учётом конкретных обстоятельств медицинской организации

Сестринский пост реализует и осуществляет:

- информирование населения о времени приёма врачей всех специальностей, режиме работы лаборатории, кабинетов, дневного стационара и иных подразделений медицинской организации, с указанием часов приёма, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование о правилах вызова врача-специалиста на дом, о порядке предварительной записи к врачам-специалистам, о времени и месте приёма населения руководителем медицинской организации и его заместителями, адресах ближайших аптек, ближайшего центра здоровья, в зоне ответственности которого находится данная медицинская организация;
- информирование о правилах подготовки к лабораторно-инструментальным исследованиям;
- информирование обратившихся пациентов о диспансерных, медицинских осмотрах и профилактических обследованиях;
- оформление по назначению врача направлений на лабораторно-инструментальные методы исследования;
- оформление по назначению врача рецептурных бланков, подтверждение соответствующими печатями выданной медицинской документации;
- оформление переноса записи к врачу-специалисту (обследования), обзвон пациентов с целью напоминания о переносе записи



- ✓ сокращение времени поиска необходимой информации в 12 раз
- ✓ сокращение времени на заполнение протоколов, учетных форм, направлений в 2 раза
- ✓ получение оперативной информации и отчетов за любой отчетный период времени
- ✓ исключение дублирования и потери информации

Обратная связь - пациентоориентированность

ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №4
Канавинского района



**ЕСЛИ У ВАС
ЕСТЬ ОТЗЫВЫ
ИЛИ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ,
СООБЩИТЕ МНЕ:**

по телефону:
(831) 246-36-81

или на электронную почту:
gp4kanavino@mail.ru

прием по личным вопросам:
Вторник, Четверг с 13⁰⁰ до 14⁰⁰


С уважением, главный врач
**ПУДОВА
Инна Александровна**

15:50 TELEGRAM

← Назад **ГБУЗ НО Городская поликл...** БОТ

Приветствую!
Я - бот Городской поликлиники №4
Канавинского района 💡

Здесь я помогу получить полезную
информацию и, конечно же,
поделиться своим мнением. 11:12



11:12

Оставить отзыв

Полезная информация (памятки)

Расписание Изменения

Заказать обратный звонок

Как добраться

Вызвать врача

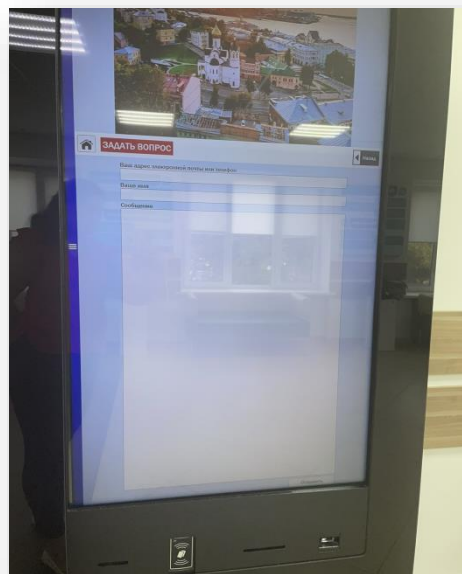
Написать главному врачу


☰ Меню Сообщение 🔇 🎤

Здесь Вы можете оставить
Ваши отзывы и
предложения.
Ваше мнение очень
важно для нас!

ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Иваново»
ЛИСТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

№	Предложения	Дата	Статус	ФИО	Дата	Примечания
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15



 **Анастасия Г.**
Знарок города 6 уровня

★★★★★ 5.07.2022

Хороша взрослая поликлиника.
Свежий ремонт, запись электронная и в регистратуре. Лаборатория работает
отлично как часы) забрать анализы можно отдельно в кабинете, что очень упрощает,
не надо записываться к терапевту.
Отличный доктор в кабинете неотложной помощи, спокойный, вежливый,
грамотный.
Удобное расписание кабинетов для диагностики, то есть ФЛГ можно сделать в
любой день до 19.
Отдельный кабинет с мед. Сёстрами для записи на исследования.
Всё очень удобно и быстро.
Чисто и приятно. Скрыть

👍 1 нравится 🗨 Ответить

Промежуточные итоги



Прикрепленное население ↑ на 3 383 чел

Мощность в день ↑ в 2, 6 раза (720план / 1950 факт)

Укомплектованность врачами ↑ на 28 % (с 64% до 92%)

Средний возраст врачей терапевтов участковых ↓ с 59 л до 32 л



приветливый и квалифицированный персонал

ПАЦИЕНТ

рациональное использование времени врача

ЗДОРОВЬЕ

приоритет профилактических мероприятий

оптимизация медицинских процессов

маршрутизация потоков пациентов

ОРИЕНТИР НА ЦЕННОСТЬ

картирование

стандартизация процессов

5С

канбан

точно в срок

эффективное использование оборудования

ВРАЧ

сокращение времени ожидания в очереди

ДОСТУПНАЯ ПОМОЩЬ

современные цифровые инструменты

разделение функций

комфортные условия

выравнивание нагрузки

**модернизация
первичного звена**



**единый высокий стандарт
оказания медицинской
помощи**



Улучшаться — значит изменяться, а быть идеальным — значит меняться часто

Уинстон Черчилль, британский государственный и политический деятель

Современная регистратура: эффективное управление потоками

Пудова Инна Александровна

главный врач

ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4

Канавинского района г. Нижнего Новгорода»

8 (831) 246 – 36 – 81



gp4kanavino@mail.ru



gp4.mznn.ru



vk.com/club210992353 ГБУЗ НО "Городская поликлиника №4"