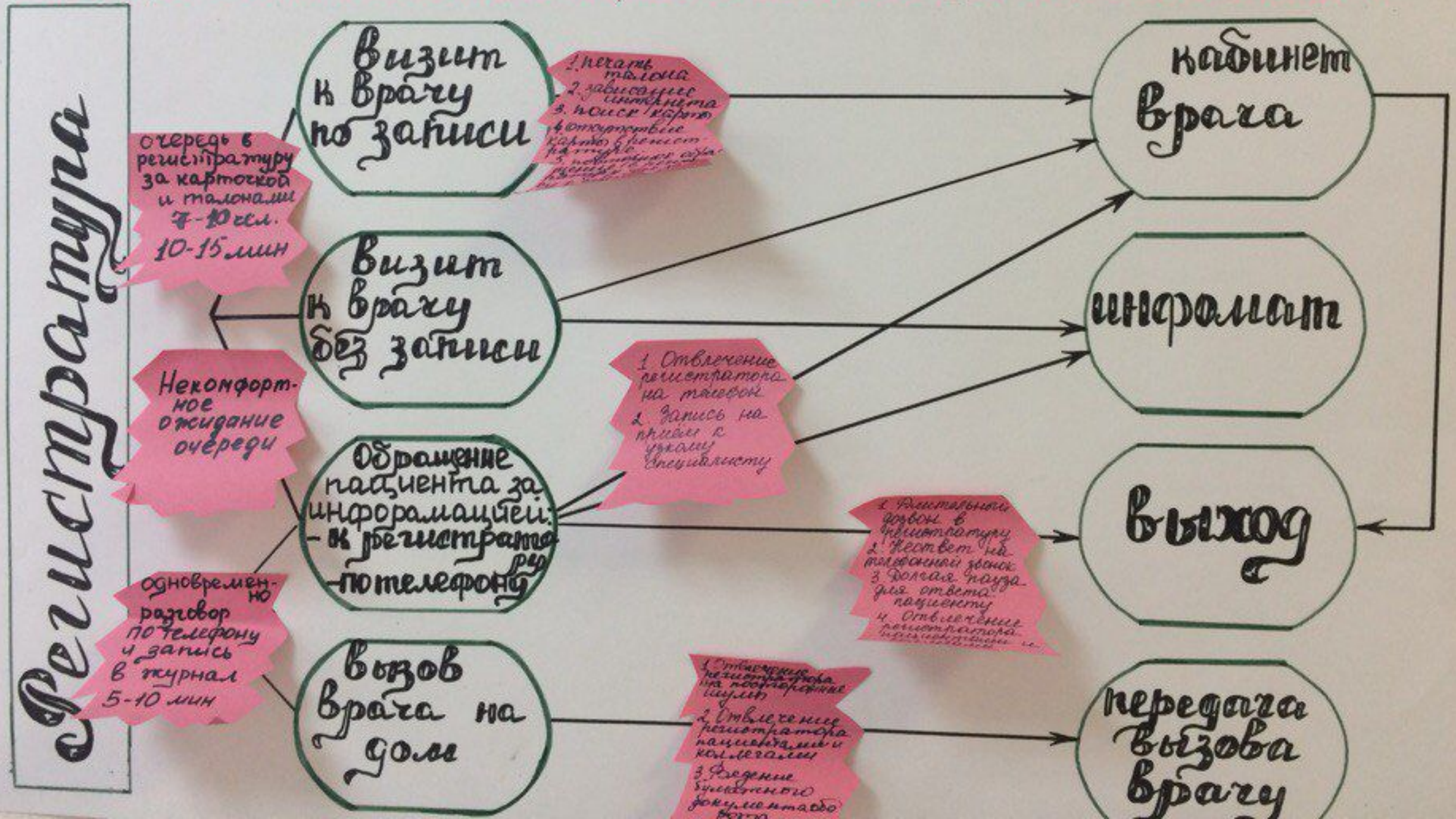


КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

ПРОЦЕСС: «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

ПРОЦЕСС: «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»

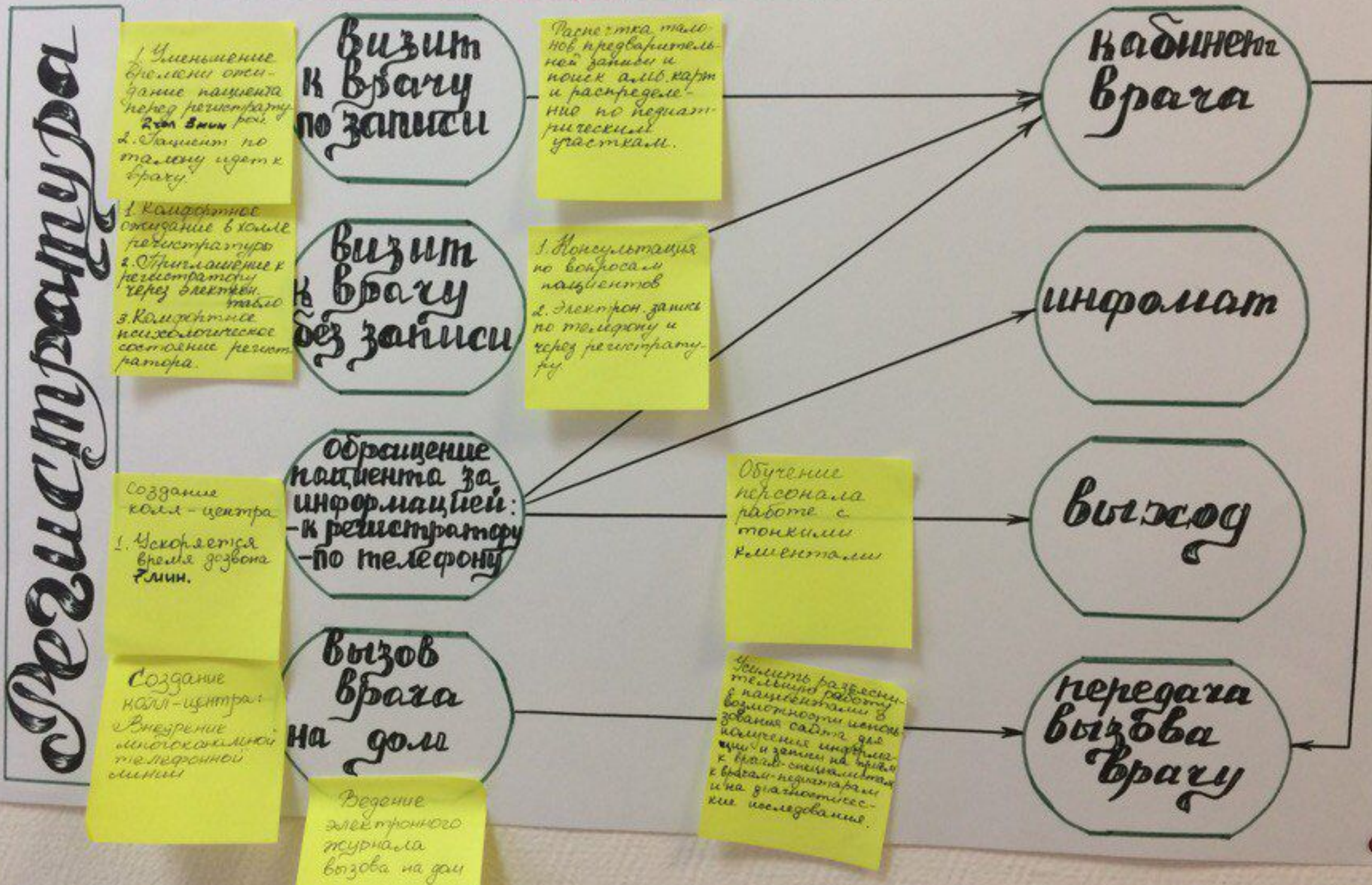
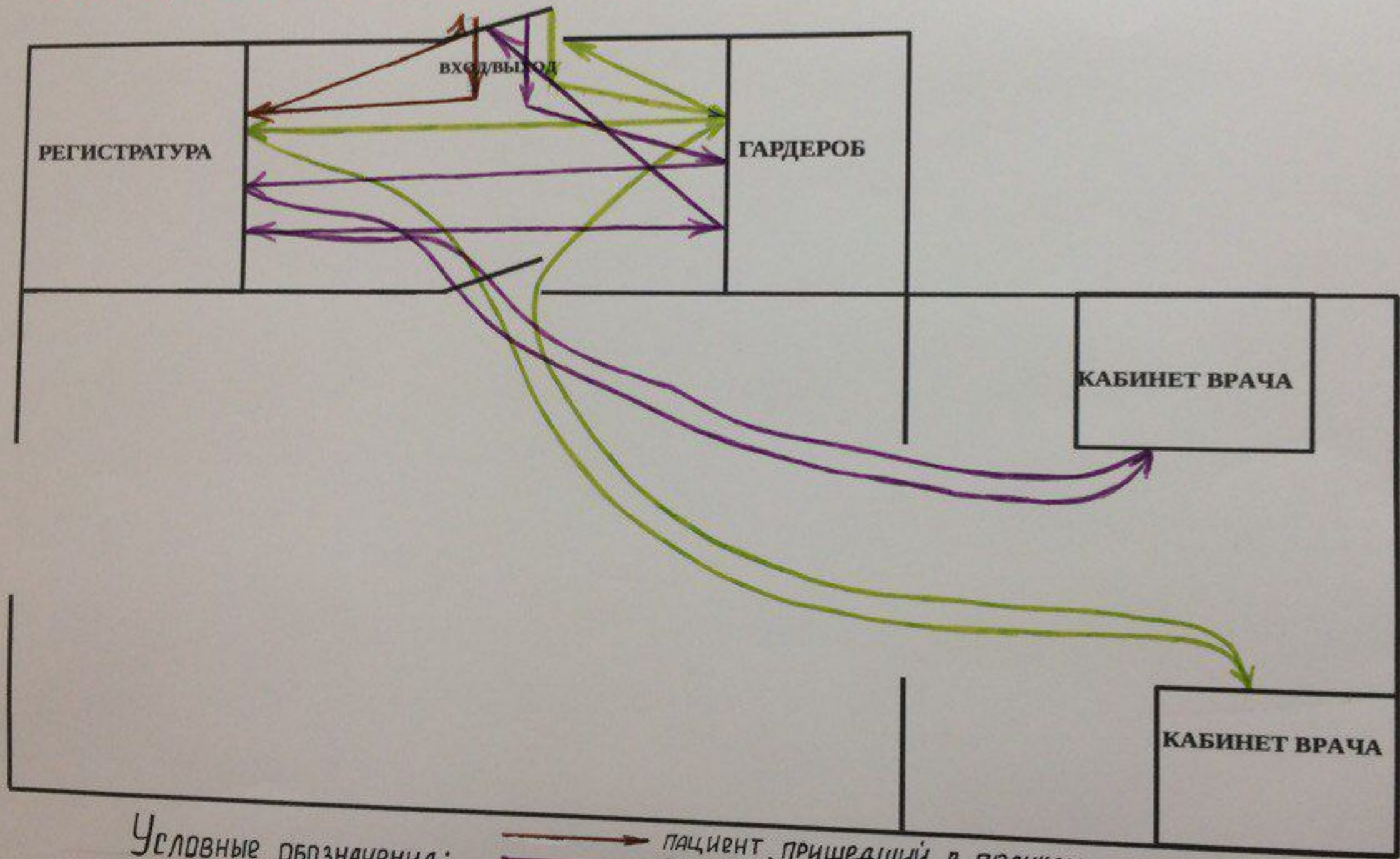


ДИАГРАММА СПАГЕТТИ

ПРОЦЕСС: «ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ»

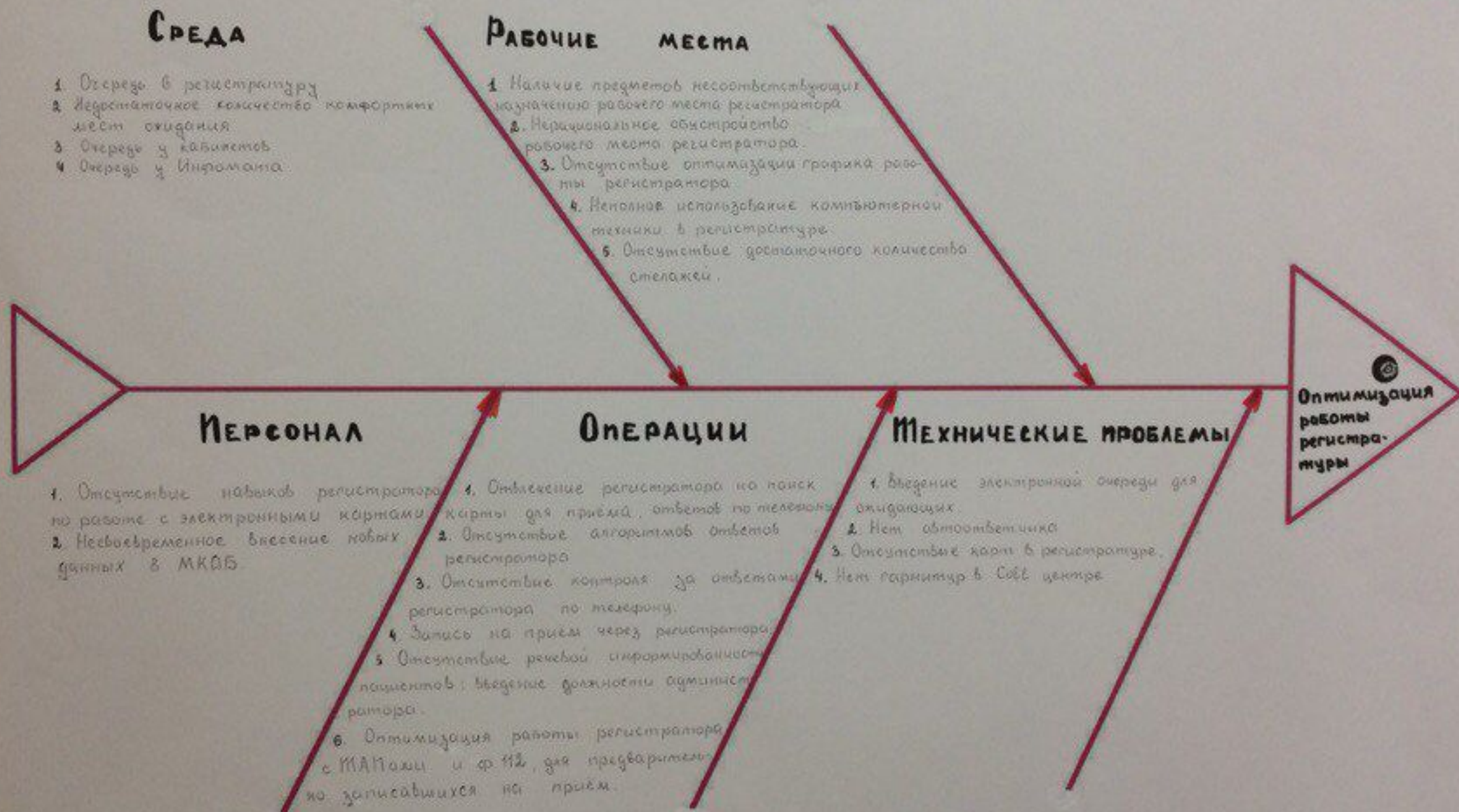


Условные обозначения:

- ▶ пациент, пришедший в поликлинику в регистратуру
- ▶ пациент, пришедший на прием к педиатру и направленный к узкому спец-ту
- ▶ пациент, пришедший на прием по записи / без записи

ДИАГРАММА ИСИКАВА

ПРОЦЕСС ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



Направление проекта:

«Оптимизация работы регистратуры»

Проблемы	Варианты решения	Эффект
Ожидание очереди в регистратуру и скопление пациентов из-за работы с амбулаторными картами, распечатки статталонов, ответа на телефон, поиск амбулаторных карт	Распечатка статталонов по предварительной записи. Поиск амбулаторных карт пациентов по предварительной записи. Разместить телефон и электронную запись на прием в отдельном рабочем месте.	Сокращение времени ожидания в регистратуру. Пациент по записи проходит к нужному врачу.
Длительное ожидание ответа регистратора по телефону, так как он одновременно работает у окна и по телефону.	Запись на повторный прием м/с на первичном приеме. Создание отдельного рабочего места для ответа на телефон и электронную запись на прием.	Возможность легко и быстро дозвониться в регистратуру.
Длительный вызов врача на дом из-за высокого уровня шума, введения данных пациента в ручную, закрытое пространство регистратуры.	Организация нового рабочего места. Ведение журнала вызова на дом в электронном виде.	Легкость и доступность вызова врача на дом. Ведение электронного документооборота.
Отсутствие комфортных условий в холле поликлиники (недостаточное количество сидячих мест в холле)	Обеспечение достаточного количества сидячих мест	Пребывание пациентов в комфортных условиях.
Отсутствие психологической подготовки регистраторов	Проведение психологической подготовки регистраторов	Улучшение контакта пациента с персоналом регистратуры.



РЕЗУЛЬТАТ:

- Уменьшение очереди в регистратуру с **10 до 3 человек (в 3,3 раза)**.
- Уменьшение времени на обслуживание пациента, обратившегося в регистратуру с **8 до 3 минут (в 2,7 раз)**.
- Уменьшение времени дозвона в регистратуру с **13 до 3 минут (в 4,3 раз)**.

