



**ПРОЕКТ
«Маршрутизация пациентов с учетом
их индивидуальных потребностей,
организация «зеленого коридора» для потерянных
из наблюдения пациентов»**

**ГБУЗ ТО «ЦЕНТР ПРОФИЛАКТИКИ И БОРЬБЫ СО СПИД»
Г. ТЮМЕНЬ**



Рабочая группа проекта

▶ Заказчик проекта:

[Романов Владимир Викторович, главный врач ГБУЗ ТО «ЦПБС»]

▶ Руководитель группы:

[Лосева Елена Владимировна, начальник отдела региональных проектов и связей с общественностью]

▶ Участники рабочей группы:

[Саража Ольга Владимировна, заместитель главного врача по медицинской части,

Лыкасова Олеся Николаевна, заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением,

Лосева Елена Владимировна, начальник отдела региональных проектов и связей с общественностью,

Чикин Александр Александрович, начальник административно-хозяйственного отдела – главный инженер,

Куртова Ольга Владимировна, старшая медицинская сестра,

Сенцова Татьяна Валерьевна, старший специалист,

Саломатин Евгений Олегович, врач по медицинской профилактике]

НАЧАЛО ПРОЕКТА – 30.09.2022

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЕКТА – 20.03.2023



ПАСПОРТ ПРОЕКТА

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГБУЗ ТО «ЦПБС»
В.В. Романов

(подпись)

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель РЦ ПМСП
Шуплецова В.А.

(подпись)

Общие данные:

Заказчик проекта: Главный врач Романов Владимир Викторович
Процесс: Лечебно-диагностический
Границы процесса:
Начало: появление потребности пациента в посещении Центра
Окончание: выход из здания с результатами обращения
Руководитель проекта: Лосева Елена Владимировна, начальник отдела региональных проектов и связей с общественностью
Участники рабочей группы:
Саража Ольга Владимировна, заместитель главного врача по медицинской части, **Лыкасова Олеся Николаевна**, заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением, **Лосева Елена Владимировна**, начальник отдела региональных проектов и связей с общественностью, **Чикин Александр Александрович**, начальник административно-хозяйственного отдела – главный инженер, **Куртова Ольга Владимировна**, старшая медицинская сестра, **Сенцова Татьяна Валерьевна**, старший специалист, **Саломатин Евгений Олегович**, врач по медицинской профилактике

Основание выбора проекта:

- Расположение на территории более одной медицинской организации, конструктивные особенности здания приводящие к ошибочному выбору маршрута пациентом
- Необходимость коррекции последовательности действий пациента в процессе посещения кабинетов
- Необходимость создания оптимальной внутренней логистики для пациентов
- Повышение мотивации пациента к регулярному диспансерному наблюдению путем создания комфортной среды и сокращения времени пребывания в организации

Цель:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Поиск необходимой информации о требуемом объекте в точках ветвления маршрута	1,5 мин.	30 сек.
Количество пересечений потоков пациентов	3	1

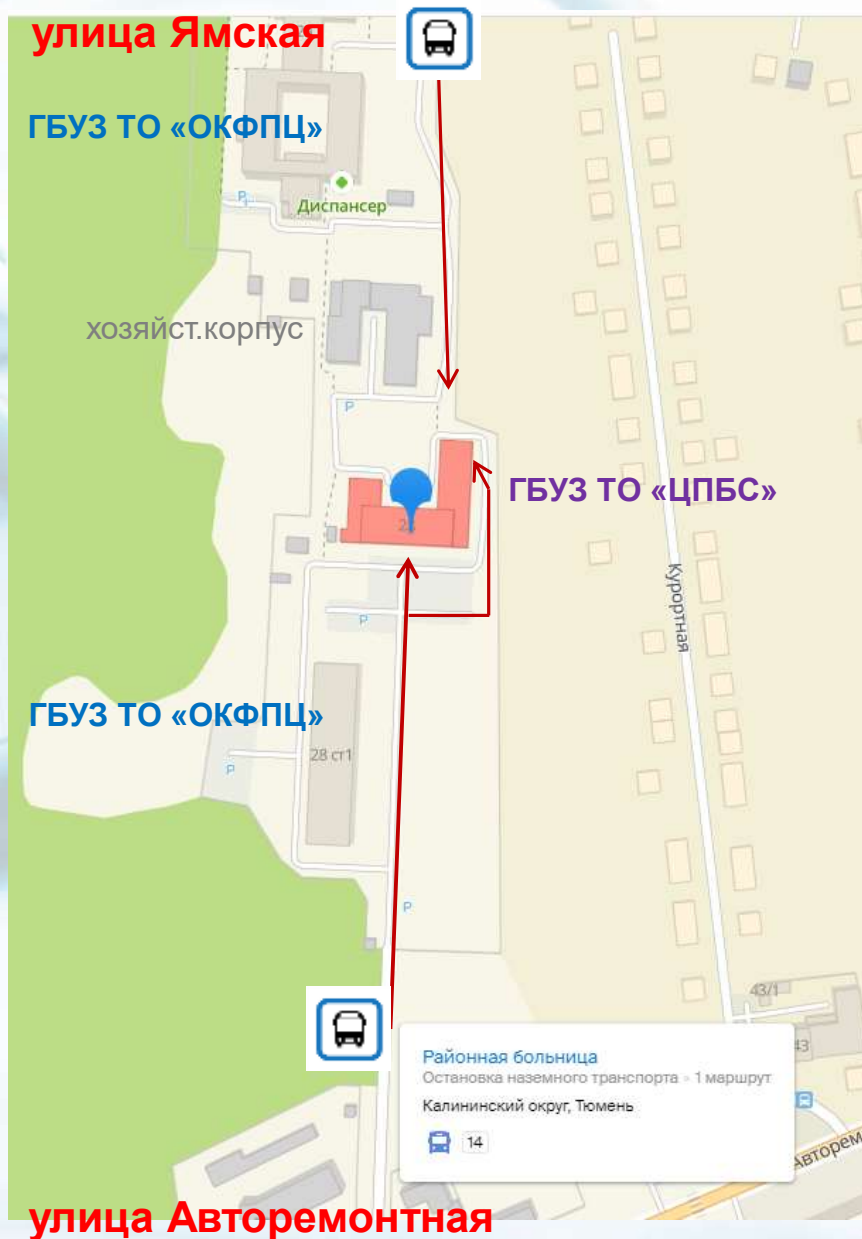
Сроки:

1. Защита паспорта проекта: 30.09.2022-03.10.2022
2. Анализ текущей ситуации: 30.09.2022-12.12.2022
 - разработка текущей карты процесса: 30.09.2022-21.10.2022;
 - поиск и выявление проблем: 21.10.2022-14.11.2022
 - разработка целевой карты процесса 14.11.2022-28.11.2022
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта: 28.11.2022 - 09.12.2022 г
 - kick-off – 12.12.2022
3. Внедрения улучшений: 12.12.2022 – 20.02.2023
4. Мониторинг устойчивости: 20.02.2023 - 13.03.2023
5. Закрытие проекта: 13.03.2023 - 20.03.2023

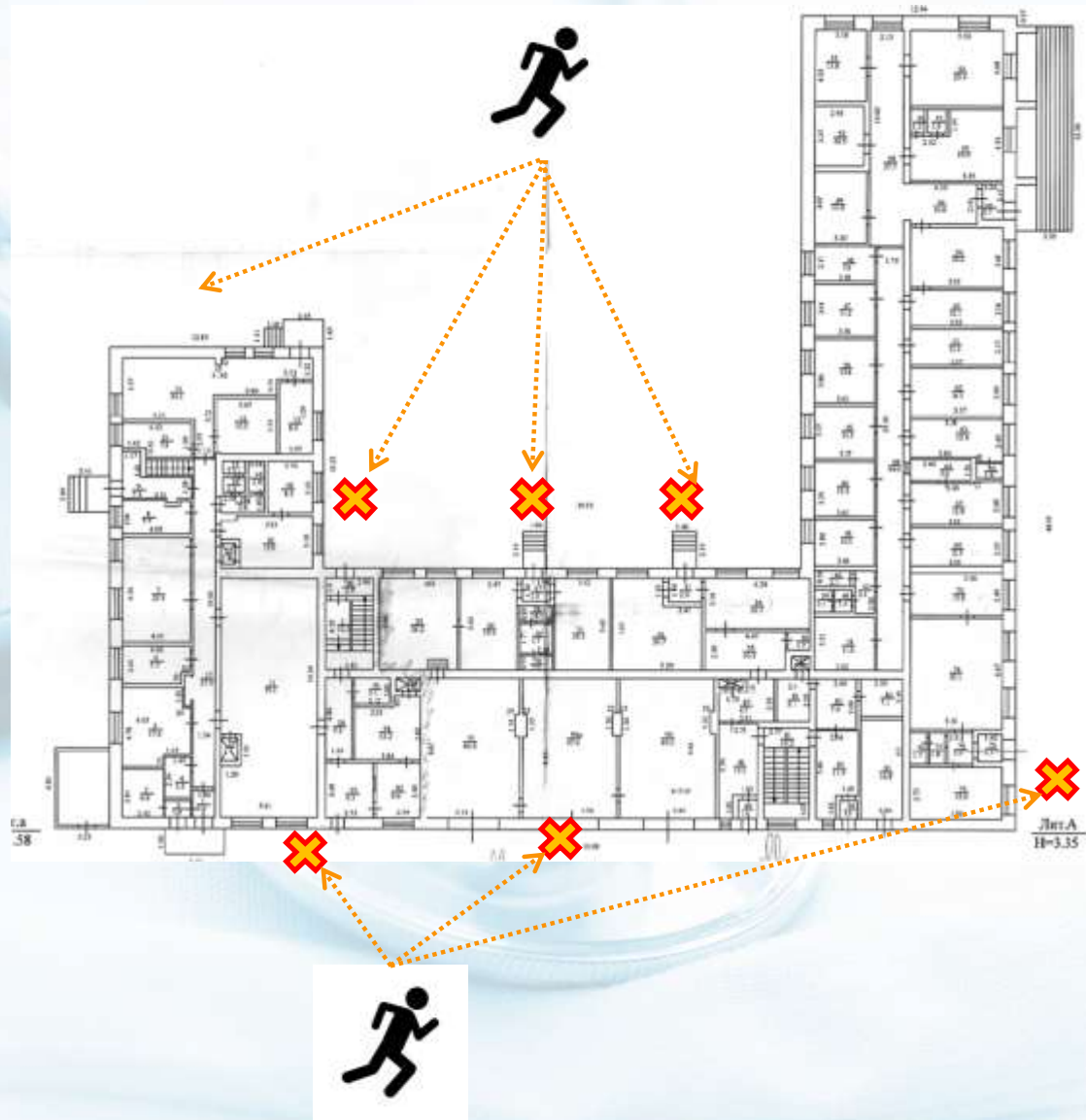
Эффекты:

- Разработка навигационной системы в том числе на прилегающей территории, размещение блок-схем в точках принятия решений;
- Формирование системы управления потоковыми процессами;
- Обеспечение «зеленого коридора» для оторвавшихся от наблюдения пациентов
- Разработка СОП по работе медицинского регистратора с пациентом, оторвавшимся от наблюдения при его обращении в Центр

Диагностика текущей ситуации



Диагностика текущей ситуации



Пациент

Затруднительный поиск необходимого входа, кабинета, как следствие – обращение в Центр занимает больше времени, раздражение и пр

Медицинский персонал

Временные затраты на коррекцию маршрута пациента при ошибочном выборе направления

ГБУЗ ТО «ЦПБС»

Конструктивные особенности здания приводят к ошибочной маршрутизации

Диагностика текущей ситуации



Диагностика текущей ситуации



Служебный вход

Вход для пациентов

Диагностика текущей ситуации



Карта процесса – текущее состояние

Вариант 1 – центральный вход



1. **Ошибочный выбор маршрута** на прилегающей территории – в особенности имеет значение, с какой стороны приехал пациент
2. **Поиск аптеки** – необходимо покинуть здание, выйти через центральный вход, повернуть налево, обойти флюоромобиль, зайти с торца зданий через второй вход в крыло, где располагается аптечный пункт
3. **Поиск кабинета узкого специалиста** (акушер-гинеколог, дерматовенеролог, невролог – другое крыло, путь аналогичный пункту 2)
4. Мобильный флюорограф располагается на улице, необходимо покинуть здание



Карта процесса – текущее состояние

Вариант 2 – вход с торца здания



1. **Ошибочный выбор маршрута** на прилегающей территории, неверный выбор входа в здание, пациент попадает в орг-метод. отдел, в кабинет главной медицинской сестры, в служебное помещение
2. **Поиск необходимого кабинета** – в крыле Материнства и детства также располагается администрация Центра – пациенты в поисках кабинета попадают в администрацию
3. **Поиск кабинета узкого специалиста** (психиатр-нарколог, фтизиатр – в другом крыле, необходимо покинуть здание, обойти, зайти с центрального входа, подняться на второй этаж, найти кабинет)
4. Мобильный флюорограф располагается на улице, необходимо покинуть здание

Лист коренных причин выявленных проблем

№ п/п	Название выявленных проблем	Причины выявленных проблем	Коренная причина	Меры по решению	Статус	Дата решения					
1	Ошибочный выбор маршрута в точках принятия решения	Конструктивные особенности здания, прием врачей-специалистов и выдача препаратов в разных частях здания, нахождение на прилегающей территории нескольких лечебных корпусов	Система навигации и информирования пациентов требует доработок	<p>Разработка уникальной навигационной системы с учетом архитектурных и территориальных особенностей</p> <p>Размещение наглядной и понятной информации на сайте, в социальных сетях</p> <p>Инструктаж пациента при приглашении по телефону</p>	  	2023 год					
2	Желание пациента свести к минимуму количество посещений Центра, у низкоприверженных пациентов – отсутствие мотивации обращаться в Центр	Затраты времени на поиск входа, кабинета, отсутствие возможности получить препараты «здесь и сейчас»	Система навигации и информирования пациентов требует доработок	<p>Разработка СОПа по работе call-центра</p> <p>Разработка СОПа по организации зеленого коридора для пациентов, оторвавшихся от диспансерного наблюдения</p> <p>Расширение применения телемедицинских технологий</p>	  	2023 год					
3	Пересечения потоков пациентов, процесс получения результата (цель обращения) растягивается во времени	Формирование дополнительных потоков за счет пациентов, находящихся в поиске, выбравших ошибочный путь	Система организации распределения потоков требует доработок	<p>Формирование электронной очереди</p> <p>Создание оптимальной внутренней логистики</p> <p>Создание комфортной и доступной среды</p>	  	2023 год					
Ход работы		Работа не начата		Работа запланирована		Работа выполняется		Работа выполнена качественно		Работа стандартизирована	

План мероприятий по устранению коренных причин

1. Согласовать с собственником территории разработку и монтаж совместной информационной схемы/стенда при входе на территорию с каждой стороны
2. Разработка информационных материалов, табло, указателей и последующая установка в точках ветвления маршрута
3. Размещение на официальном сайте и страницах в социальных сетях наглядной информации о размещении Центра, доступных маршрутах общественного транспорта, схемы маршрутизации в зависимости от цели посещения
4. Расширение применения телемедицинских технологий – сокращение числа посещений с целью узнать результаты анализов, «только спросить», а также обеспечения консультативной помощи пациентам на удаленных от административного центра территориях области
5. Разработка СОПов – организация «зеленого коридора» для оторвавшихся пациента, работа CALL-центра, распределение поток пациентов на уровне регистратуры
6. Переезд аптечного пункта – в настоящее время аптечный пункт располагается у входа в здание, формируется очередь из пациентов в фойе
7. Ремонтные работы по доработке и оснащению Центра в соответствии с рекомендациями, полученными при формировании Паспорта доступности



Спасибо за внимание