

УТВЕРЖДАЮ:
 Главный врач - заказчик проекта
 ГУЗ "Детская больница № 1"

 А.В.Рогова (И.О. Фамилия)
 "_____" 2019 г.



ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Оптимизация работы фронт-офиса (регистратуры)

СОГЛАСОВАНО:
 Начальник регионального центра
 организации первичной медико-
 санитарной помощи Волгоградской
 области

 С.В. Симаков
 "_____" 2019 г.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ:

Заказчик: Главный врач А.В.Рогова

Процесс: Оптимизация работы фронт-офиса (регистратуры)

Границы процесса:
 Начало: 01.04.2019г.
 Окончание: 31.12.2019г.

Руководитель проекта: Заместитель главного врача по медицинской части О.М.Щеглова

Команда проекта:

Администратор	Заведующий информационно-аналитического отделения	И.Е.Васильева
Отв.за визуализацию	Главная медицинская сестра	О.В.Факеева
Отв.за информатизацию	Программист	Л.А.Ковальчук
Отв.за стандартизацию	Заведующий консультативно-диагностическим отделением №1	М.Г.Петрова
Отв.за улучшения	Старшая медицинская сестра ИАО	С.А.Иващенко
Член рабочей группы	Медицинский регистратор	Е.В.Дадыка
Член рабочей группы	Старшая медицинская сестра КДО №1	Л.С.Тельгерова

ОБОСНОВАНИЕ:

Большие очереди в регистратуру. Сложно дозвониться и записаться на прием к узким специалистам. "Закрытый" контакт между регистратором и пациентом.

ЦЕЛЬ:

Наименование цели, ед. измерения	Значение показателя		
	Базовое	Текущее	Целевое
Сокращение длительности ожидания очереди в регистратуру(мин.)	5	5	3
Сокращение времени дозвона в регистратуру (мин.)	10	10	5
Приобретение инфомата для возможности самозаписи пациентов на прием	нет	нет	да
Уменьшение очереди в регистратуру за счет установки электронного табло	20	20	5
Организация работы Call - центра	нет	нет	да

ЭФФЕКТЫ:

Сокращение времени на ожидание в очереди в регистратуру и времени дозвона по телефону при вызове на дом повысит уровень удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской помощи. Появится возможность записи на прием к врачу самостоятельно с использованием инфомата.

СРОКИ:

№	Наименование контрольной точки (события)	Сроки
1.	Открытие и подготовка проекта	01.04.2019г. - 12.05.2019г.
	*сформирован пакет распорядительных документов	05.04.2019г. - 05.05.2019г.
	*оформлен стенд проекта	15.04.2019г. - 06.05.2019г.
2.	Диагностика и целевое состояние	12.05.2019г. - 23.05.2019г.
	*разработана карта текущего состояния процесса	06.05.2019г. - 26.05.2019г.
	*выявлены и проанализированы проблемы	06.05.2019г. - 26.05.2019г.
	*разработана карта целевого состояния процесса	06.05.2019г. - 26.05.2019г.
	*разработан план мероприятий по достижению целевого состояния	20.05.2019г. - 09.06.2019г.
3.	Выполнение плана работ по достижению целевого состояния процесса (внедрение улучшений)	10.06.2019г. - 23.06.2019г.
	*утвержден паспорт проекта. Проведен Kick-off проекта	
	*достигнуто целевое состояние проекта	24.06.2019г. - 22.12.2019г.
4.	Мониторинг устойчивости улучшений	
	*разработан стандарт процесса	
5.	Закрытие проекта	31.12.2019г.
	*проект закрыт	

Примечания