

# Проект «Сокращение времени ожидания пациентом приема врача-стоматолога-хирурга»

Государственное областное автономное учреждение здравоохранение  
«Мурманская областная стоматологическая поликлиника»



# Рабочая группа проекта

- **Руководитель проекта:**

- Толмачева Э.М., главный врач

- **Руководитель рабочей группы:**

- Ведерникова А.В., заместитель главного врача по КЭР

- **Участники рабочей группы:**

- Карасева С.В., заместитель главного врача по АХР
- Кузнецова Ж.В., заведующий стоматологическим отделением №2, врач-стоматолог
- Галюк В.Б., заведующий стоматологическим отделением №5, врач-стоматолог-хирург
- Приданникова Е.А., старшая медицинская сестра стоматологического отделения №3
- Антонова Е.И., начальник отдела кадров
- Смирнов Н.А., программист
- Скрипникова М.В., оператор ЭВМ





начало проекта **12.03.2021**

срок реализации проекта **12.06.2021**

Согласовано:

Министр здравоохранения  
Мурманской области

 Д.В. Панычев



Утверждаю:  
Главный врач ГОАУЗ «МОСП»

Э.М.Толмачева

## Паспорт проекта

### «Сокращение времени ожидания пациентом приема врача стоматолога-хирурга»

**Заказчик проекта:** пациент

**Процесс:** получение медицинской помощи при обращении к врачу-стоматологу-хирургу  
**Границы процесса:** от входа в учреждение до входа в кабинет врача стоматолога-хирурга

**Руководитель проекта:** Главный врач ГОАУЗ «МОСП» Э.М. Толмачева.

**Руководитель рабочей группы:** заместитель главного врача по МЧ А.Л.Нильсен

**Состав рабочей группы (ответственные):** заместитель главного врача по МЧ Нильсен А.Л., заместитель главного врача по КЭР Ведерникова А.В., заведующий стоматологическим отделением № 2 Кузнецова Ж.В., заведующий стоматологическим отделением № 1 Чернявская И.А., заведующий кабинетом медицинской статистики Кучерянова И.О., заведующий детским стоматологическим отделением Уварова С.В., заведующий стоматологическим отделением Пантелеева Н.А., заведующий стоматологическим отделением №5 Галюк В.Б.

#### Обоснование выбора:

1. Длительные сроки ожидания хирургической помощи при обращении без предварительной записи по неотложным показаниям
2. Длительный процесс оформления медицинской документации при первичном обращении в регистратуру более 15 минут
3. Низкая удовлетворенность пациентов работой регистратуры (по результатам анкетирования).

#### Цели и плановый эффект:

Показатели	Текущий	Целевой
Сокращение времени ожидания медицинской помощи при обращении к врачу стоматологу хирургу без предварительной записи, минут	120	40
Сокращение времени ожидания пациентов в очереди при обращении в регистратуру при первичном посещении, минут	17	7

#### Ключевые события:

1. Формирование паспорта проекта – 12.03.2021;
2. Анализ текущей ситуации – 13.03.2021-08.04.2021
  - разработка текущей карты процесса, выявление проблем – 13.03.2021-18.03.2021;
  - разработка целевой карты процесса – 19.03.2021-26.03.2021;
  - разработка плана мероприятий реализации проекта – 29.03.2021-08.04.2021;
3. Kick-off встреча – 09.04.2021;
4. Внедрение улучшений – 12.04.2021 –11.05.2021;
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 12.05.2021 - 12.06.2021

#### Эффекты:

- Получение медицинской помощи по профилю «Стоматология хирургическая» в оптимальные сроки ожидания
- Снижение временных затрат по оформлению первичной медицинской документации
- Минимизация времени ожидания и обслуживания
- Повышение качества обслуживания пациентов

# Цель проекта, плановый эффект

- Повышение доступности и качества оказания хирургической помощи, оптимизация организационных и иных процессов за счет внедрения новых современных технологий
- Повышение удовлетворенности пациентов получением медицинской помощи по профилю «стоматология хирургическая»

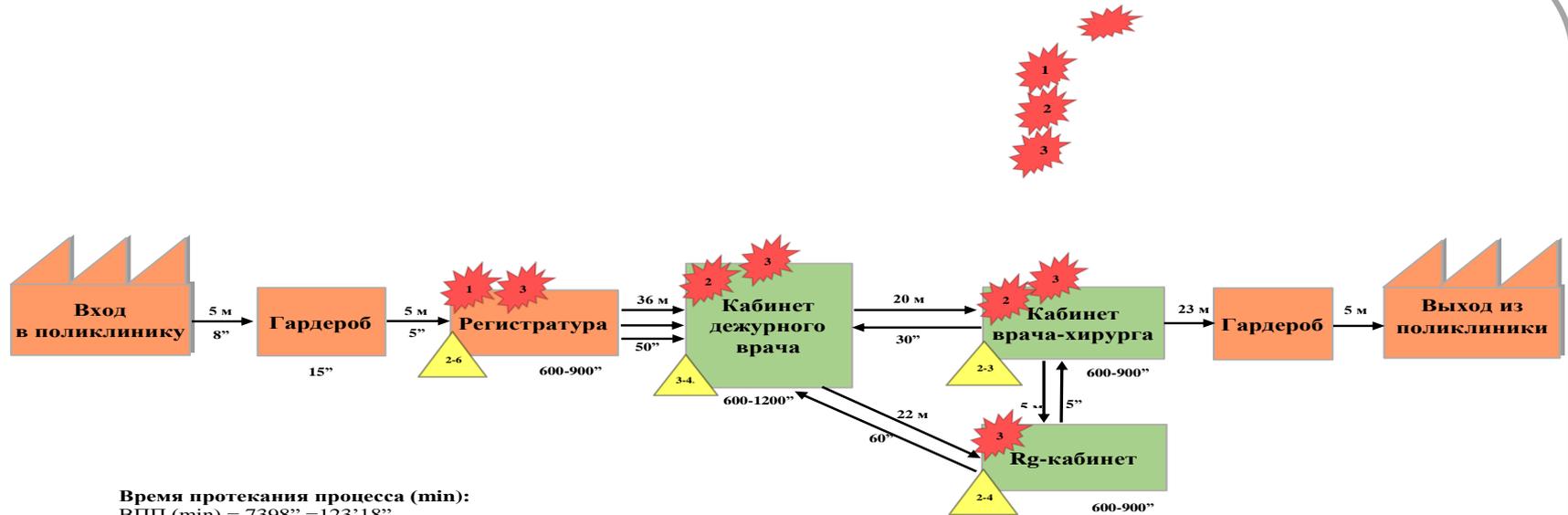


# Задачи проекта:



- формирование понятной логистики эффективных потоков пациентов (в зависимости от цели посещения) и персонала
- сокращение сроков ожидания медицинской помощи
- повышение доступности медицинской помощи
- повышение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи
- стандартизация лечебно-диагностических процессов
- оптимизация рабочего пространства, обеспечивающего безопасность сотрудников и пациентов в медицинской организации
- выравнивание нагрузки между врачами и средним медицинским персоналом и разделение функций персонала внутри отдельных структурных подразделений
- эффективное использование зданий, сооружений, медицинской техники и оборудования, кадровых и финансовых ресурсов
- сокращение всех видов потерь создание эффективно функционирующих моделей процессов для тиражирования опыта в другие медицинские организации
- формирование лидерской среды в медицинской организации, способной проводить улучшения на основе применения проектного подхода

# Карта процесса «Сокращение времени ожидания пациентом приема врача-стоматолога-хирурга» (текущее состояние)



## Время протекания процесса (min):

ВПП (min) = 7398" = 123'18"

ВСЦ (min) = 2400" = 40'12"

Эффективность ВСЦ (min) / ВПП (min) = 32,4%

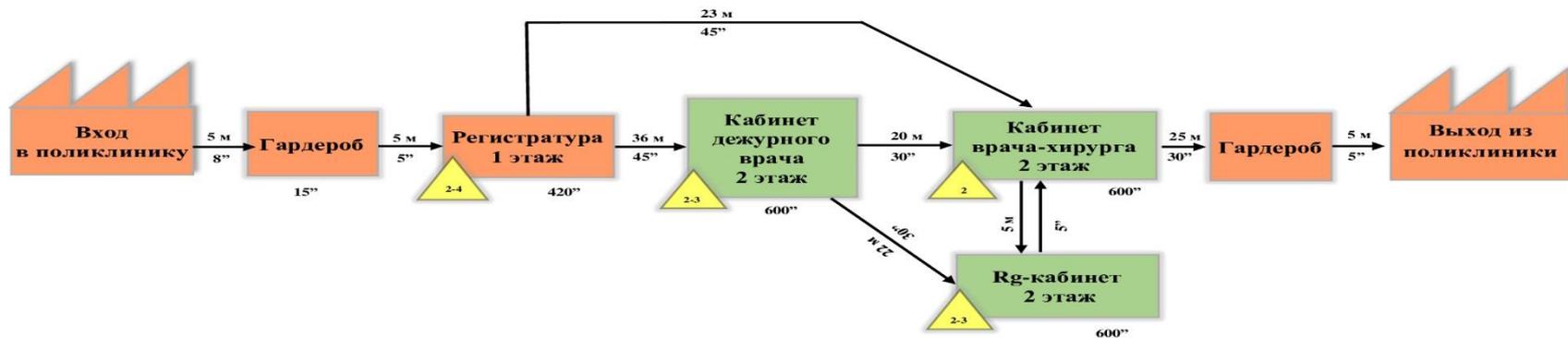
## Время протекания процесса (max):

ВПП (max) = 9738" = 162'18"

ВСЦ (max) = 2820" = 47'

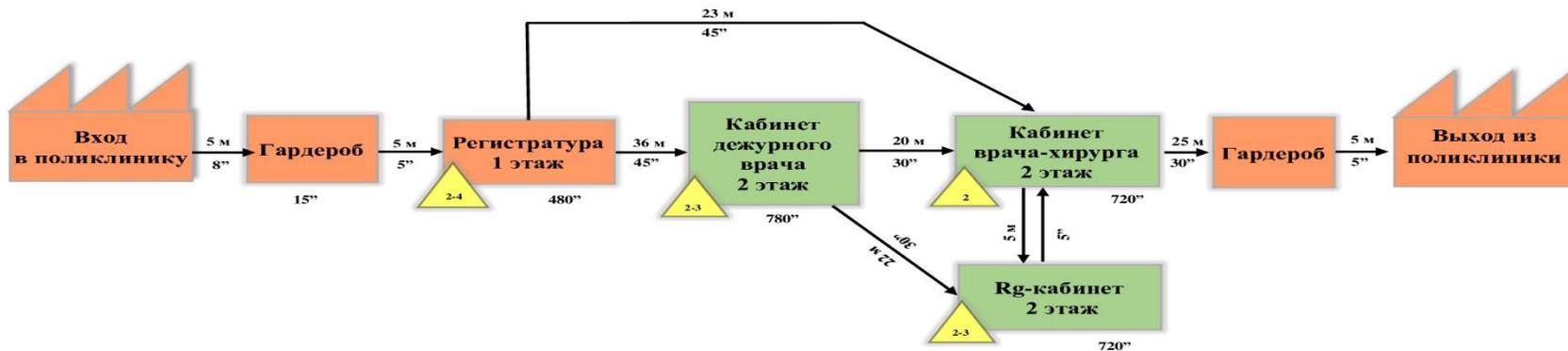
Эффективность ВСЦ (max) / ВПП (max) = 29%

# Карта процесса «Сокращение времени ожидания пациентом приема врача-стоматолога-хирурга»(целевое состояние)



**Время протекания процесса:**  
ВПП = 4603'' = 76'42''  
ВСЦ = 2220'' = 37'  
Эффективность ВСЦ / ВПП = 48.2%

# Карта процесса «Время ожидания пациентом приема врача-стоматолога хирурга» (текущее состояние на момент закрытия проекта)



**Время протекания процесса:**  
ВПП = 5083" = 84'43"  
ВСЦ = 2280" = 38'  
Эффективность ВСЦ / ВПП = 44.9%

# Лист коренных причин выявленных проблем

*Чернов Северосургут*

Приложение № 5 к приказу  
от 19.01.2021 № 60.1-01

Лист проблем

№ п/п	Дата выявления проблемы	Краткое описание проблемы	Статус решения	Ответственный за решение	Дата решения	Примечание
1	23.01	Далеко открыто соединение		Курдюмов М.В.	25.01 2021	Видеопри чуждого сервера необходимо специализировать
2	25.01	принимать на прием и лить карты не дошло в кабинет отправки и ретрансляцию		Курдюмов С.А.	10.05 2021	
3	25.01	Форм. отгрузки на 25 минут		Курдюмов М.В.	25.01	проблема решена работы по форм. пришло
4	27.01	Фондами белыми с ошибками		Курдюмов М.В.	28.01 2021	Факт не подписан
5	28.01	Нет в наличии для шубы в газдероде		Антонов С.А.	29.01 2021	
6	29.01	Долго сего в офисе и в кабинете каждому для помощи		Курдюмов М.В.	10.05 2021	

Работы не начаты

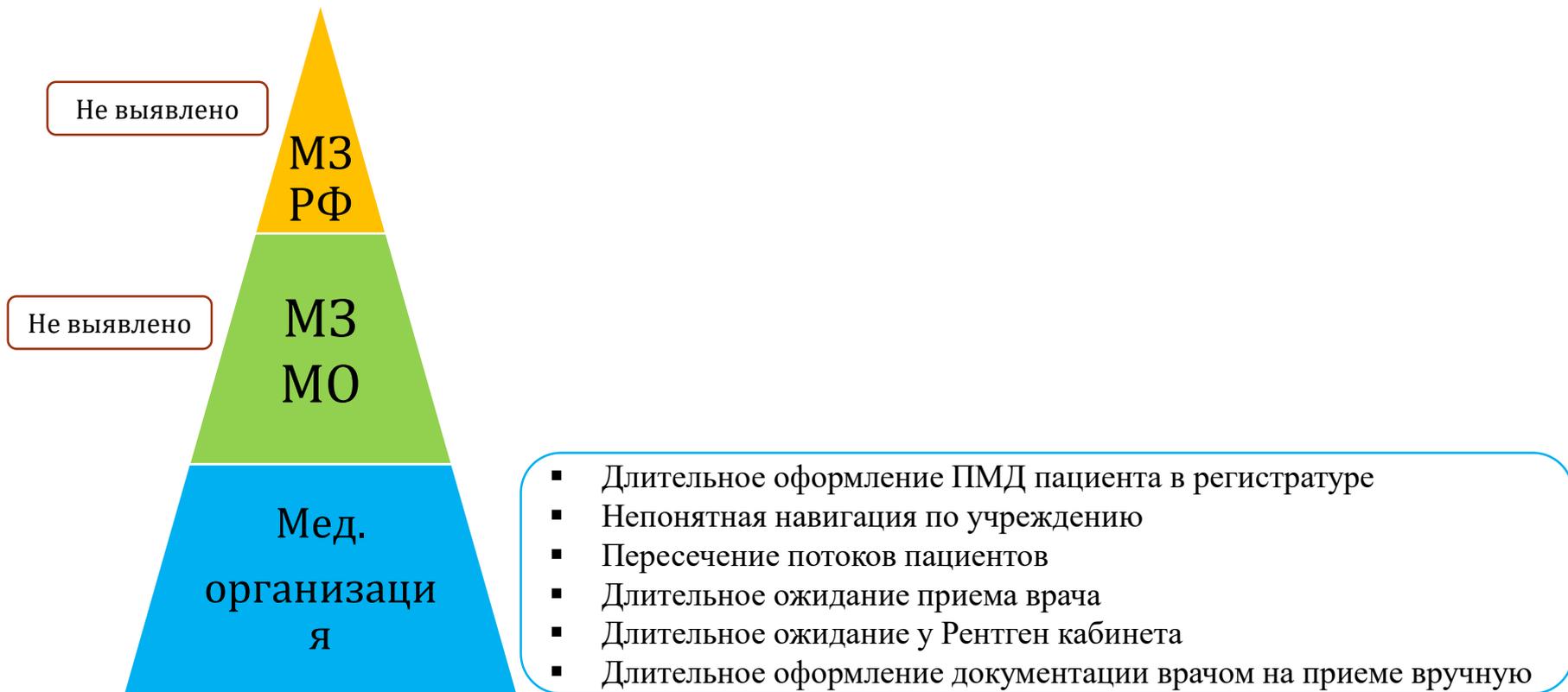
Отклонена

Работы  
запланированы

Работы завершены,  
требуется оценка

Проблема решена

# Пирамида проблем



## Реализованные мероприятия

№	Мероприятия
1	Сокращено время оформления медицинской документации при первичном обращении.
2	Разработан единый алгоритм маршрутизации пациентов в подразделениях
3	Рационализация предварительной записи
4	Разработка и внедрение системы навигации в подразделениях. Поиск необходимой информации об объекте (кабинет, отделение) не более 30 сек
5	Разделение потоков пациентов по времени
6	Оптимизация лечебно-диагностических процессов в части заполнения и ведения медицинской документации
7	Оптимизация движения медицинской документации

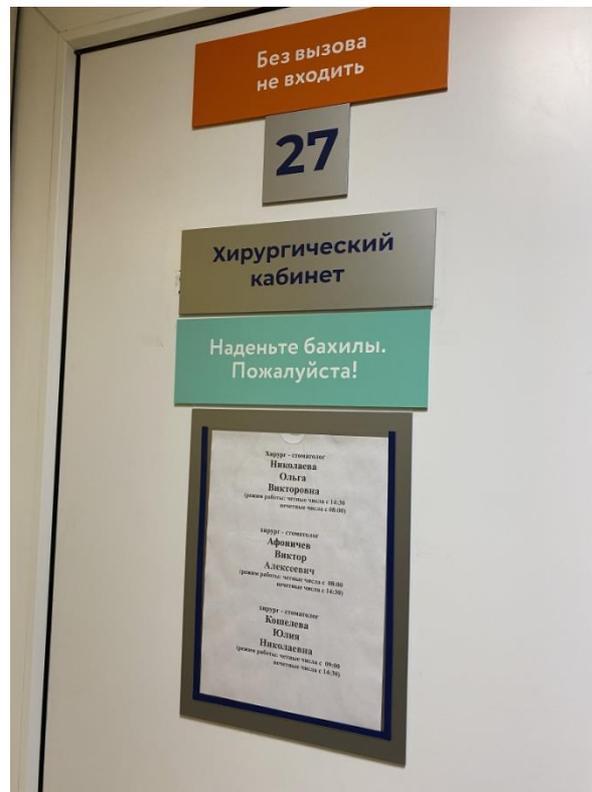
# Достигнутые показатели

Показатель	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта
1.Время оформления ПМД в регистратуре (мин)	17 минут	7 минут	8 минут
2. Время ожидания приема врача хирурга стоматолога (мин)	120 минут	40 минут	46 минут
3.Эффективность ВСЦ/ВПП (%)	29 %	48,2 %	45 %

# Разработанные стандарты

- «Алгоритм работы администратора(сотрудника регистратуры)»
- «Правила общения сотрудников ГОАУЗ «МОСП» с пациентами (с речевыми модулями)»
- Маршрутизация пациентов к врачу хирургу стоматологу
- «Положение о порядке организации хирургической стоматологической помощи»
- Шаблоны дневниковых записей врача хирурга стоматолога в МИС «Ариадна»

# Было/стало



# Разработка и внедрение системы навигации в подразделениях

Буркова, 17

<b>3 этаж</b> каб. 30-34	Регистратура ортопедического кабинета Ортопедический кабинет Заведующий ортопедическим отделением Старшая медсестра Зуботехническая лаборатория Кабинет охраны труда
<b>2 этаж</b> каб. 19-29	<ul style="list-style-type: none"><li>• Стоматологические кабинеты</li><li>• Подростковый кабинет</li><li>• Рентген кабинет</li><li>• Хирургический кабинет</li><li>• Заведующий отделением платных услуг</li><li>• Экономический отдел</li><li>• САНУЗЕЛ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ</li></ul>
<b>1 этаж</b> каб. 1-16	<ul style="list-style-type: none"><li>• Регистратура</li><li>• Гардероб</li><li>• Отделение платных услуг</li><li>• Заведующий стоматологическим отделением</li><li>• Кабинеты администрации</li><li>• ВЫХОД</li></ul>



**Спасибо за внимание**

