



Согласовано:
Министр здравоохранения
Мурманской области


Д.В. Панлычев

Утверждено:
главный врач
ГОВУЗ «МГДП №5»

Т.В. Горбова

Паспорт проекта «Сокращение сроков ожидания приема врача-оториноларинголога ГОБУЗ «МГДП №5»

Заказчик проекта: пациенты

Процесс: прием врача-оториноларинголога

Границы процесса: от момента обращения пациента для получения первичной медико-санитарной помощи до получения необходимой медицинской помощи.

Руководитель проекта: главный врач ГОБУЗ «МГДП №5» Т.В. Горбова
Руководитель рабочей группы: зам. главного врача по МЧ Галенко Т.А.
Состав рабочей группы (ответственные): зам. главного врача по МЧ Галенко Т.А., заведующая I педиатрическим отделением Веселова Л.И., главная м/с Соцкова А.В., старшая м/с консультативно-диагностического отделения Цык О.С., врач оториноларинголог Абрамченкова Л.П., начальник отдела АСУ Малыгина Л.А., администратор call-центра Булдакова Ю.В., начальник хозяйственного отдела Шурховецкая В.В.

Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Время ожидания приема врача-оториноларинголога по предварительной записи, дней	14	10

Эффекты:

1. Внедрение дистанционной записи к врачу-оториноларингологу.
2. Разделение потоков пациентов, предварительно записавшихся и пришедших на прием без записи.
3. Разработка СОП для сотрудников колл-центра и регистратора.
4. Повышение удовлетворенности пациентов при оказании им специализированной оториноларингологической помощи.

Обоснование выбора:

1. Наличие наибольшего числа устных и письменных обращений пациентов (их законных представителей) на «невозможность записаться» на прием к оториноларингологу, длительное время ожидания записи на прием и длительное ожидание приема (из всего числа обращений граждан, связанных с записью на прием к врачам).
2. Неупорядоченный поток пациентов при кадровом дефиците врачей оториноларингологов за счет:
 - а) явившихся по записи и явившихся на прием без записи;
 - б) записи и приема пациентов, не имеющих показаний для осмотра врачом-специалистом.

Ключевые события:

1. Формирование паспорта проекта – 28.06.2022;
Анализ текущей ситуации – 29.06.2022 - 30.08.2022;
 - разработка текущей карты процесса – 29.06.2022 - 16.07.2022;
 - разработка целевой карты процесса – 17.07.2022 - 12.08.2022;
 - разработка плана мероприятий реализации проекта – 13.08.2022 - 30.08.2022;
3. Kick-off встреча – 31.08.2022;
4. Внедрение улучшений – 01.09.2022 - 05.10.2022;
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 06.10.2022 - 07.10.2022