**ПАСПОРТ ПРОЕКТА**

**«Сокращение времени ожидания и обслуживания в регистратуре»**

|  |  |
| --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ:**Должность (*Главный врач*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, печать, Ф.И.О.) | **СОГЛАСОВАНО:**Руководитель РЦ ПМСП Нижегородской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, Ф.И.О.) |
| **1. Вовлеченные лица и рамки проекта:****Заказчик:** Ф.И.О. – главный врач**Процесс:** Сокращение времени ожидания и обслуживания пациентов в регистратуре**Границы процесса:**Начало: вход пациента в холл поликлиникиОкончание: получение талона на прием/консультацию **Руководитель проекта:** Ф.И.О. - должность**Команда проекта:** 1. Ф.И.О. – должность
2. Ф.И.О. – должность
3. Ф.И.О. – должность
 | **2. Обоснование выбора проекта:**1. Длительный процесс записи при обращении в регистратуру более 30 минут.
2. Длительный процесс оформления первичной карты более 15 минут.
3. Отсутствие удобной эргономики на рабочих местах регистраторов.
4. Отсутствие навигации.
5. Низкая удовлетворенность пациентов (по данным анкетирования).
 |
| 1. **Цели и плановый эффект:**

**Цели:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование цели, ед. изм.** | **Текущий****показатель** | **Целевой****показатель** |
| Сократить время оформлениякарты при первичном обращении | 19,3 мин | 10 мин |
| Сократить время ожиданияпациентов в очереди | 15-30 мин | 10 мин |

**Плановый эффект:**1. Разработка стандарта обслуживания пациента регистратором.
2. Разработка маршрутных карт.
 | **4. Ключевые события и сроки:**1. Общее заседание для принятия решения о реализации проекта - 08.01.2024.
2. Анкетирование пациентов и сотрудников (ТФ-4, ТФ-5) - 08.01.2024 - 21.01.2024.
3. Издание локальных НПА, оформление паспорта проекта - 22.01.2024 - 28.01.2024.
4. Создание стенда проекта - 22.01.2024 - 28.01.2024.
5. Поиск и выявление проблем - 29.01.2024 -18.02.2024.
6. Построение карты текущего состояния - 29.01.2024 - 18.02.2024.
7. Построение карты целевого состояния - 19.02.2024 - 25.02.2024.
8. Разработка «Дорожной карты» (ТФ-1) и тактического плана реализации проекта (ТФ-2) - 26.02.2024 - 03.03.2024.
9. Kick-off - 03.03.2024.
10. Внедрение улучшений - 04.03.2024 - 12.05.2024.
11. Мониторинг устойчивости - 13.05.2024 - 26.05.2024.
12. Стандартизация процесса (разработка СОК/СОП) - 27.05.2024 -02.06.2024.
13. Закрытие проекта 03.06.2024 - 09.06.2024.
 |