

## Проект «Больницы без очередей»

- ✓ Решение проблемы доступности медицинских услуг для населения
- ✔ Решение проблемы «живых очередей»
- Улучшение условий труда персонала лечебнопрофилактического учреждения (ЛПУ)
- Повышение удовлетворенности граждан
   Свердловской области деятельностью органов государственной власти



# Этапы возникновения очередей в ЛПУ

Очередь перед регистратурой ЛПУ во время записи к врачу

Очередь перед кабинетами врачей во время посещения врача



## Проект «Больницы без очередей»

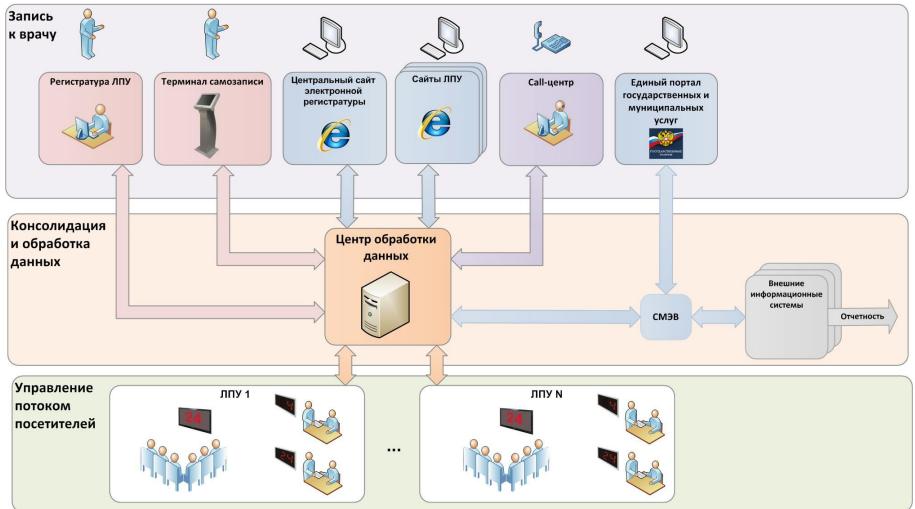
В рамках проекта внедряется комплексная информационная система, котора

упрощает процесс записи пациентов на прием к врачу





# Схема решения «Больницы без очередей»





## Проблемы регистратуры

- Получение любой медицинской услуги требует личного прихода пациента в регистратуру ЛПУ с необходимостью отстаивать очередь.
- В ряде случаев записаться с первого раза не удается.
- Среднее время ожидания в очереди регистратуры составляет 30-45







# Решение: дистанционная запись через электронную регистратуру

Пациентам предоставляются дистанционные способы самостоятельной записи к врачу через:

- ✓ Сайт региональной электронной регистратуры
- ✓ Сайты ЛПУ
- ✓ Единый портал государственных и муниципальных услуг (<u>www.gosuslugi.ru</u>)
- ✔ Call-центр
- Результат:

до 50% пациентов записываются к врачу дистанционно



### Терминал самозаписи

Терминал самозаписи в холле учреждения уменьшает очередь в физическую регистратуру на







# Результаты внедрения системы «Электронная регистратура»

- Исчезает необходимость личного посещения регистратуры
- До 50% сокращается очередь в физическую регистратуру ЛПУ
- Значительно повышается удовлетворенность работой ЛПУ среди населения
- Модернизация системы
   Здравоохранения становится
   наглядной для населения





### Система управления очередью

www.damqsk.ru

## Очередь на прием сейчас



- Даже при полной укомплектованности ЛПУ медперсоналом время ожидания приема составляет от 30 до 90 минут.
- Очереди в поликлинике признанны посетителями форума e1.ru «самыми бесчеловечными».





## Проблемы управления очередью

- Неравномерные наплывы посетителей
- «Конфликт потоков» пациентов из физической и Электронной регистратур
- Неравномерное распределение людей по кабинетам (например, если в учреждении несколько кабинетов УЗИ или при прохождении проф. осмотров, получении мед. справок)
- Неопределенность, конфликтность ситуации в очереди
- Сложность обеспечения приоритета для льготных категорий граждан



#### Решение:

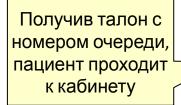
#### система управления очередью

В ЛПУ устанавливается система управления очередью (СУО), которая автоматизирует процесс распределения, вызова и переназначения пациентов.





## Как работает СУО



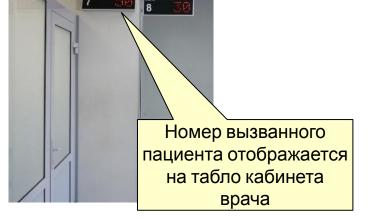




Пациент следит за сообщениями автоинформатора и главного табло



Специалист ЛПУ
вызывает следующего
посетителя с помощью
специального ПО,
установленном на его
рабочем месте



### Преимущества использования СУО

За счет автоматизации процесса управления потоком посетителей:

- Очередность пациентов строго регулируется
- СУО равномерно распределяет пациентов по времени дня и кабинетам
- Автоматически выстраивается очередность для всех пациентов с учетом дополнительных факторов (приоритет льготников, вид приема и т.д.)
- Автоматизация диспетчеризации пациентов при прохождении проф.осмотров, получении мед. справок



## Результаты внедрения СУО

- Исчезает необходимость повторных обращений в регистратуру
- До 40% уменьшается число человек в очереди
- До 40% снижается время прохождение очереди
- Повышается прозрачность процесса, устраняется конфликтность
- Улучшаются условия работы врачей и медсестер





## Медицинская информационная система ЛПУ

www.damqsk.ru

## МИС регистратуры ЛПУ

В ЛПУ внедряются медицинские информационные системы (МИС)

- МИС ЛПУ упрощают и ускоряют процесс записи пациента в регистратуре;
- Обмениваются данными с Электронной Регистратурой;
- Поставляют данные для отчетности в



## Результат внедрения МИС

- Уменьшается время на оформление одного пациента в физической регистратуре ЛПУ (порядка 4 минут);
- Реализуются новые возможности записи предварительная, отложенная и т.д.
- Реализуется централизованная отчетность;
- Создается единая основа для развития информатизации во всех медицинских учреждений области.

Gdamack 3AEKTPOHHAR OVERPEAL

### Отчетность и данные

Важный момент проекта «Больницы без очередей»:

- сбор данных со всех элементов системы
- предоставление данных в виде он-лайн отчетов руководству всех уровней от ЛПУ до Министерства Здравоохранения и Администрации области

Сбор данных в системе происходит по более чем 50 показателям обслуживания



#### Спасибо за внимание!

Проект подготовлен компанией ДАМАСК

Компания ДАМАСК:

крупнейший в РФ разработчик систем электронной очереди

300 внедрений по РФ

4 000 рабочих мест

100 000 обслуживаемых посетителей ежедневно

www.damask.ru

