

Проект «Больницы без очередей»

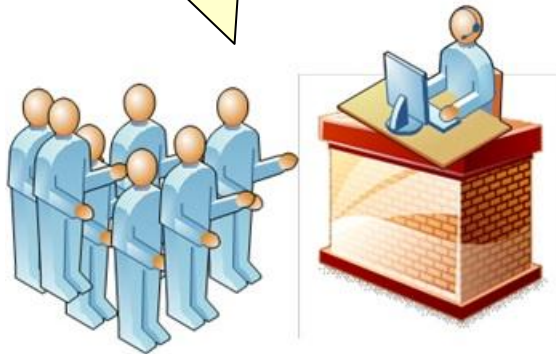


Проект «Больницы без очередей»

- ✓ Решение проблемы **доступности медицинских услуг** для населения
- ✓ Решение проблемы **«живых очередей»**
- ✓ Улучшение условий труда персонала лечебно-профилактического 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, которая

оптимизирует распределение потока пациентов внутри больницы

упрощает процесс записи пациентов на прием к врачу

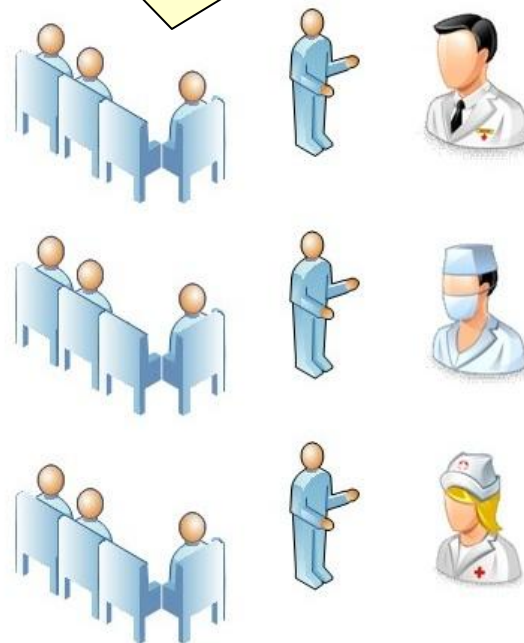
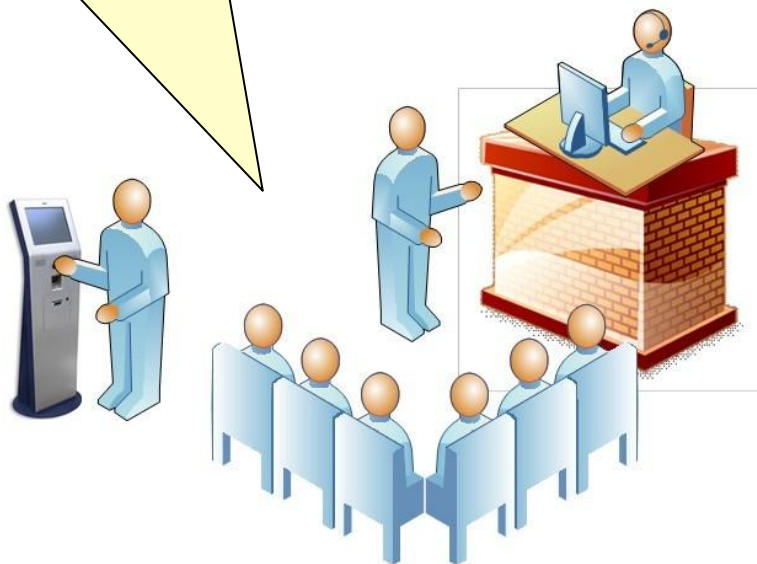
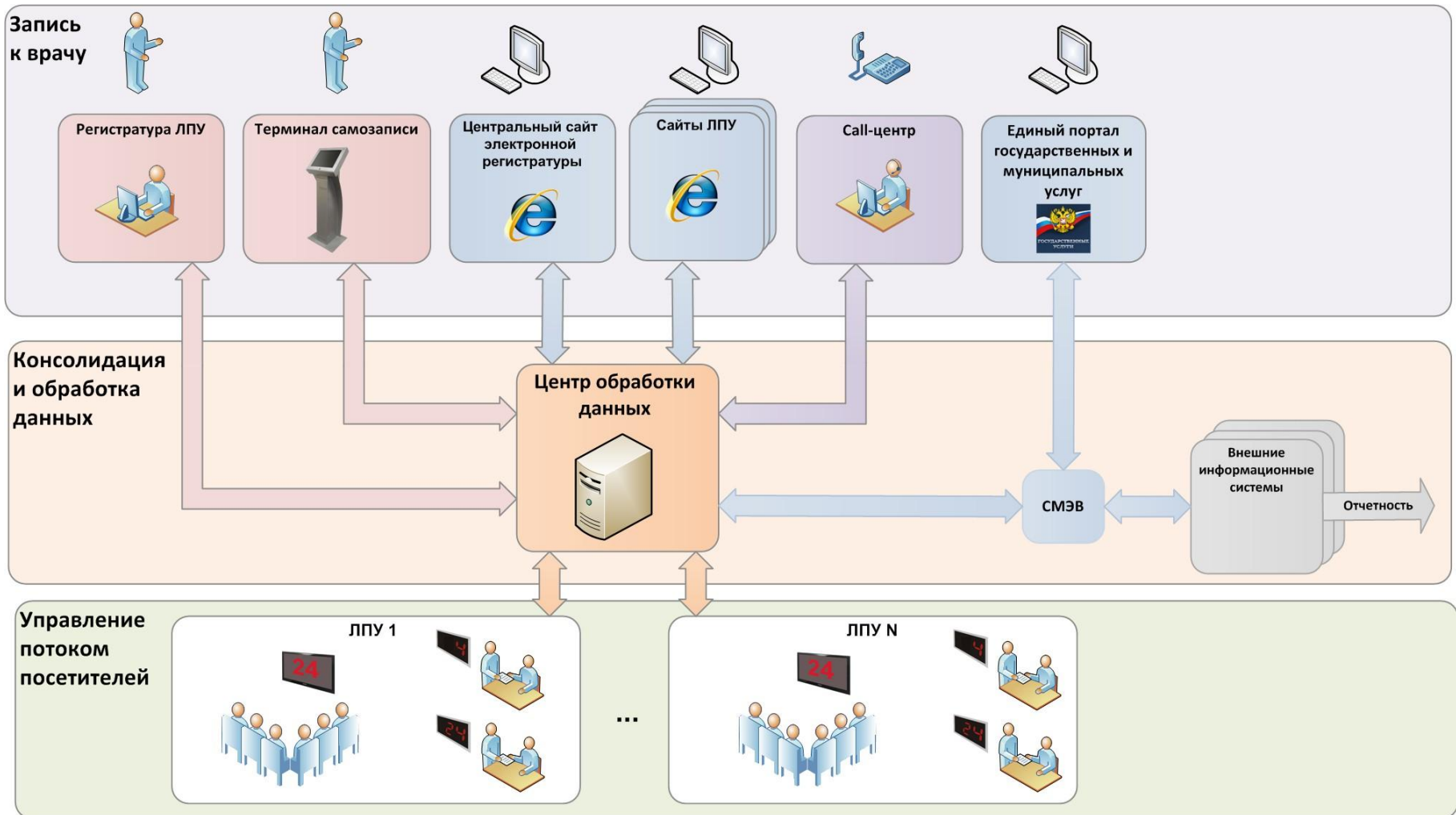


Схема решения «Больницы без очередей»



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:

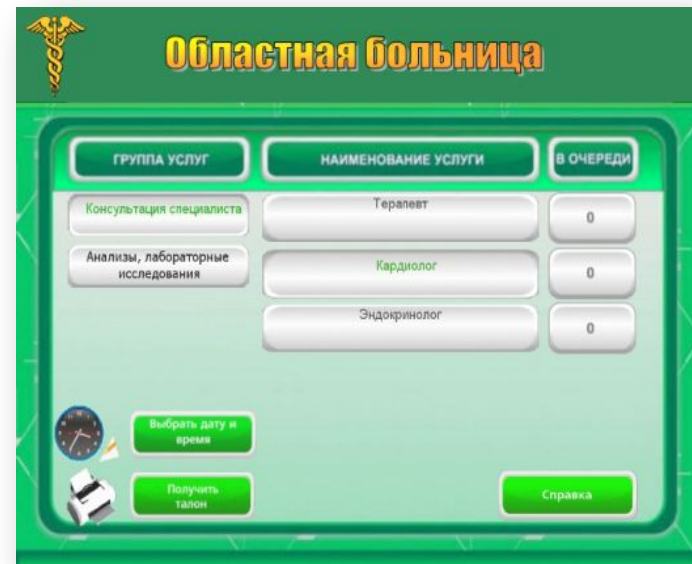
- ✓ Сайт региональной электронной регистратуры
- ✓ Сайты ЛПУ
- ✓ Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)
- ✓ Call-центр
- ✓ Терминалы самозаписи в холле ЛПУ

Результат:

до 50% пациентов записываются к врачу дистанционно

Терминал самозаписи

Терминал самозаписи в холле учреждения уменьшает очередь в физическую регистратуру на 10%



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.damask.ru



Очередь на прием сейчас



- Даже при полной укомплектованности ЛПУ медперсоналом время ожидания приема составляет от 30 до 90 минут.
- Очереди в поликлинике признаны 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

Получив талон с номером очереди, пациент проходит к кабинету

1

Ваша компания

Номер очереди	Дата, время выдачи талона
B2	17.05.2009 01:34

Пройдите в зону ожидания, Вас пригласят. Спасибо.

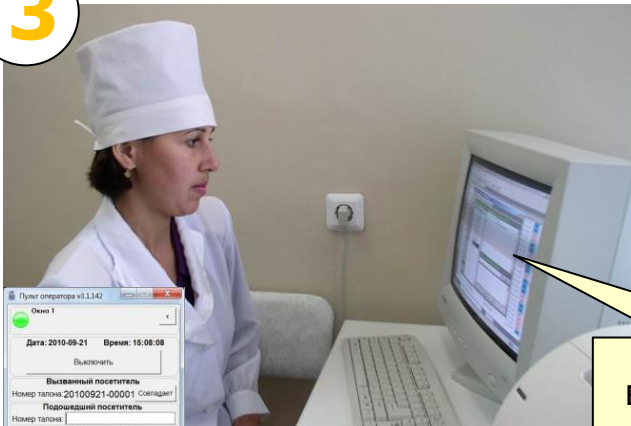
Выбранный вопрос
Операция по вкладам

Номер очереди	Код вызова при переадресации
B2	64



Пациент следит за сообщениями автоинформатора и главного табло

3



Пульт оператора v1.1142

Окно 1

Дата: 2010-09-21 Время: 16:08:08

Выключить

Вызванный посетитель
Номер талона: 20100921-00001 Создает

Подходящий посетитель
Номер талона: 1

Выбранный вопрос:
Оплатить услуги связи Купить карту оплаты

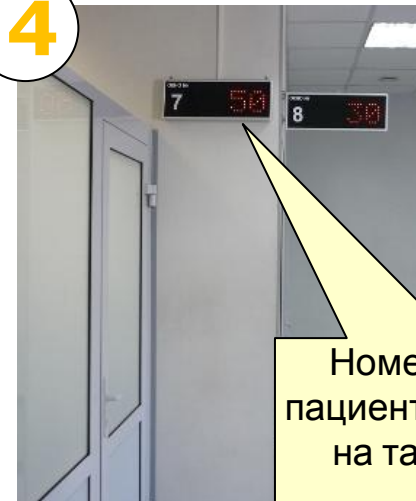
К Вам будет направлено посетитель с номером
1С1

Стопнуть Диспетчер на подходе

Сменить Полево

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

4



Номер вызванного пациента отображается на табло кабинета врача

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 прохождения очереди
- Повышается прозрачность процесса, устраняется конфликтность
- Улучшаются условия работы врачей и медсестер



Медицинская информационная система ЛПУ

www.damask.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 Министерство.



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 учреждениях области.

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