

# 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



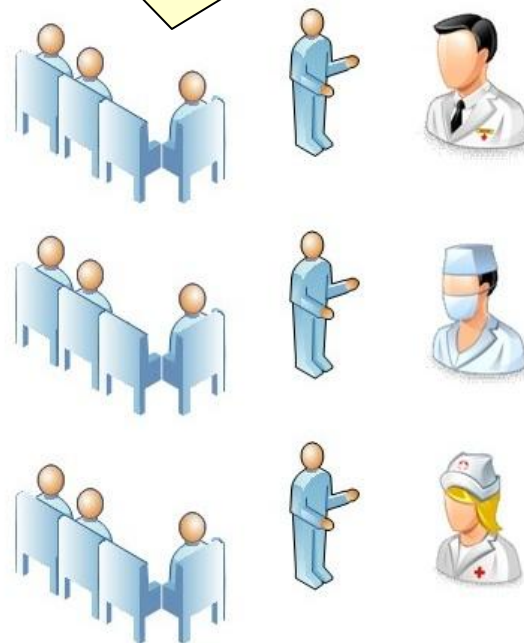
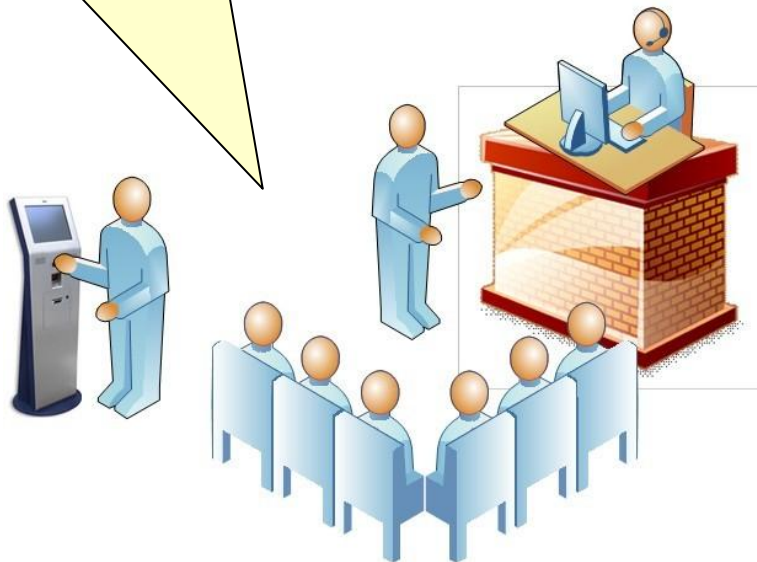


# Проект «Больницы без очередей»

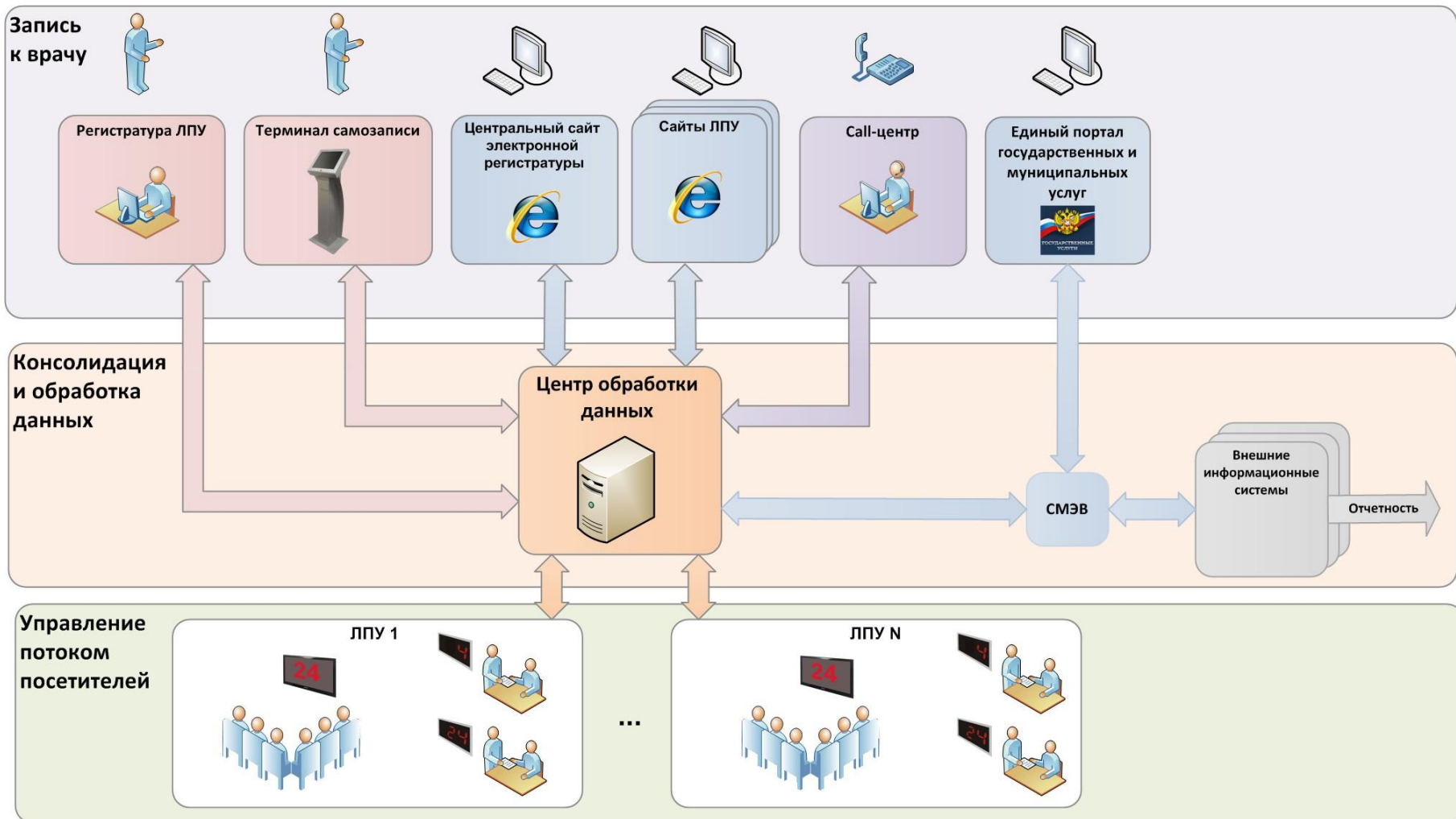
В рамках проекта внедряется комплексная информационная система, которая

**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](http://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](http://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
<b>B2</b>	17.05.2009 01:34

Пройдите в зону ожидания, Вас пригласят. Спасибо.

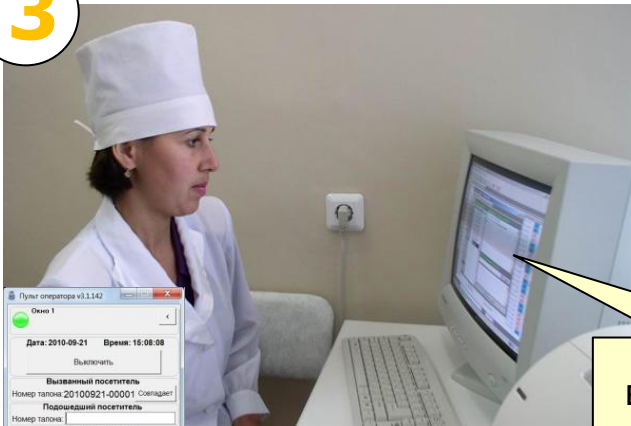
Выбранный вопрос  
Операция по вкладам

Номер очереди	Код вызова при переадресации
<b>B2</b>	<b>64</b>



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

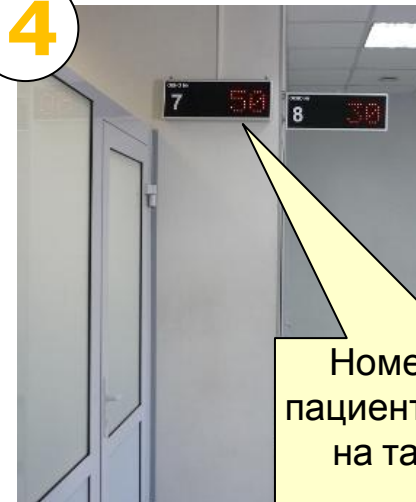
К Вам будет направлено посетитель с номером  
**1С1**

Стоп    Диспетчер на подходе

Справка    Помощь

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](http://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](http://www.damask.ru)