

# Предложение

по улучшению процесса приёма  
больных в поликлинике № 18

\*\*\*

2009 год

## Предложение

Безусловно, в поликлинике куча проблем, но в данном предложении будет рассмотрена только проблема очередей к врачам, потому что только с ней столкнулся автор.

Итак, очередь к врачам есть — это плохо. Люди приходят, занимают в несколько кабинетов сразу, толпятся в коридоре, ругаются, чихают друг на друга. Автору кажется, что причина не только в том, что в поликлинике не хватает врачей (хотя это тоже играет свою роль), а ещё и в не продуманной системе приёма больных.

Дело в том, что в поликлинике используется «живая» очередь, то есть очередью управляют те, кто в ней стоит. Это приводит к тому, что очередь, фактически, не управляет никто. Очередь может разорваться, если кто-то уйдёт или проскочит вперёд. Люди могут забыть за кем стояли или их очередь может простой пройти, пока они будут в другом кабинете и т. д. и т. п. Автор верит, что если избавится от живой очереди, то пользоваться поликлиникой станет удобнее.

Избавится от живой очереди довольно просто, нужно сделать так, чтобы очередью управляли не все сразу, а кто-то один, например: работник поликлиники. Регистратор мог бы организовывать очередность приёма с помощью специальных билетиков. Билетики должны действовать только в день приёма и выдаваться всем посетителям. На билетиках, по мимо специализации врача и прочей информации, нужно указывать номер посетителя в очереди. Таким образом очередность будет устанавливаться в регистратуре, причём если правильно сделать билетики регистраторам придётся только отрывать их от листа, что не так уж и сложно.

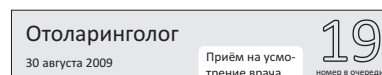
Вот как сейчас выглядит сценарий приёма грудных детей для первого профосмотра: Родитель приходит в поликлинику. Спрашивает в регистратуре какие врачи в каких кабинетах принимают. Допустим ему нужны (так было с автором) ортопед, ЛОР и невропатолог. Идёт к кабинетам и занимает три очереди. Стоит и ждёт в коридоре, следит за очередями. Когда в одной из очередей перед ним остаётся один-два человека идёт за ребёнком. Проходит врача. Выходит и обнаруживает, что его очередь в другой кабинет прошла и его в очере-

ди никто не узнает. Ругается. Проходит как бы без очереди. Выходит, идёт к третьему кабинету, где происходит примерно то же самое.

Если бы в поликлиники использовались билетики, то сценарий выглядел бы так: Родитель приходит в поликлинику. Спрашивает в регистратуре какие врачи в каких кабинетах принимают и получает нужные билетики сна которых уже указан его номер в очереди. Идёт к кабинетам и выясняет какие номера пошли к врачам. Оценивает время и идёт гулять с ребёнком на улицу, если нужно подождать. Возвращается с ребёнком. Посещает врачей. Если его очередь проходит, он просто становится первым, так как у него оказывается самый маленький номер из присутствующих и они должны будут его пропустить.

## Проблема

К сожалению, в применении системы с билетиками в конкретной поликлинике есть сложность. Дело в том, что некоторые врачи работают на пол или на четверть ставки. И с одной стороны не должны принимать более, скажем, 18 человек в день, а с другой стороны принимают 30, потому что обязаны принять всех обратившихся. Поэтому если напечатать 18 билетиков, то их скорее всего не хватит, а если напечатать 30, врачи взмутятся, что их заставляют работать больше положенного. В связи с этим предлагается разделить билетики на два типа — билетики обязательного и необязательного приёма.



Имея билетик обязательного приёма пациент будет знать, что его обязательно примут. Те же, кто получит билетики необязательного приёма будут понимать, что опоздали, возможно будут узнавать у врачей примут они их или нет, но тем не менее будут иметь свой номер в очереди.

## Финансы

Понятно, что печать билетиков стоит денег. В первый месяц автор берет на себя обязательство напечатать нужное количество би-

лети́ков на принтере. Если система будет работать, то в последующем предлагается печатать с обратной стороны билетиков рекламу. Деньги от рекламы будут тратиться на печать билетиков в типографии (это позволит сделать билетики более красивыми и сделать перфорацию, чтобы их не нужно было вырезать).

Пример листа с билетиками для отоларинголога на 30 августа 2009 представлен на следующей странице.

*Николай Товеровский*  
10 октября 2009  
*kolan@ksoftware.ru*  
*www.ksoftware.ru*

