

Проект
«Сокращение времени ожидания получения пациентом
необходимой информации при обращении в колл-центр»

Паспорт проекта

«Сокращение времени ожидания получения пациентом необходимой информации при обращении в колл-центр»

Заказчик проекта: пациенты

Процесс: получение пациентом необходимой информации в колл -центре

Границы процесса: от момента обращения пациента в колл-центр до получения необходимой информации.

Руководитель: главный врач ГОБУЗ «МГДП№5» Т.В. Горбовая

Руководитель рабочей группы: зам. главного врача по МЧ Галенко Т.А.

Состав рабочей группы (ответственные):

Начальник АСУ - ответственный за информационное сопровождение проекта Л.А. Малыгина, заведующая 1 педиатрическим отделением – Л.И. Веселова, главная медицинская сестра – А.В. Соцкова, старшая медицинская сестра 2 педиатрического отделения - С.А. Ардаханова, ведущий программист - М.С. Александрович, врач – физиотерапевт Е.А. Быстрова, юрисконсульт А.Э. Москалева, начальник хозяйственного отдела В.В. Шурховецкая, заведующая 2 педиатрическим отделением , Н.Л. Морозова, заведующая информационно-аналитическим отделением Л.П. Абрамченкова, администратор коллцентра Булдакова Ю.М.

Обоснование выбора:

1. Долгое время дозвона в колл-центр приводит к росту жалоб от пациентов.
2. Отсутствие стандартов общения по телефону приводит к затягиванию времени звонка.
3. Длительное время принятия звонка приводит к увеличению «потерянных звонков».
4. Недостаточная квалификация сотрудников колл - центра ведет к ошибочным решениям, получению недостоверной информации.

Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Сокращение времени принятия звонков, минут	4	3
Снижение доли «потерянных звонков», %	25	15

Эффекты:

1. Сокращение времени дозвона в колл- центр
2. Повышение качества обслуживания на доврачебном этапе.

Ключевые события:

1. Формирование паспорта проекта – 03.03.2021
2. Анализ текущей ситуации – 14.03.2021-13.04.2021
- выявление проблем и разработка текущей карты процесса – 14.03.2021-23.03.2021
разработка целевой карты процесса – 24.03.2021-30.03.2021
разработка плана мероприятий реализации проекта – 01.03.2021-15.03.2021
3. Kick-off встреча – 14.04.2021
4. Внедрение улучшений – 15.04.2021- 15.05.2021
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 16.05.2021-16.06.2021

План мероприятий реализации проекта
 «Сокращение времени ожидания получения пациентом необходимой информации при обращении в колл-центр
 ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника №5»

№ п/п	Проблемы	Решения	Ответственный	Эффект
1	Отсутствие информации, не требующей обращения в call-центр	- актуализация информации на сайте поликлиники - «голосовая» справка во время ожидания пациентом ответа оператора	Л.А. Малыгина Л.А. Малыгина	Отсеивание звонков «не по существу» Сокращение времени дозвона в call-центр Рост удовлетворенности пациента
2	Недостаточная квалификация оператора, нет четкости в ответах	- разработка речевых стандартов - внедрение речевых стандартов - еженедельный анализ принятых звонков операторами call-центра, разбор ошибок	Л.И. Веселова А.В. Соцкова Ю.В. Булдакова	Сокращение времени дозвона в call-центр, нет затягивания времени звонка Рост удовлетворенности пациента
3	Несвоевременная и недостаточная информация о работе врачей	- введение в работу ответственных медицинских регистраторов журнала актуализированной информации об изменениях в работе врачей - на основании журнала, передача информации в call-центр по окончании вечерней смены медицинских регистраторов - использование WhatsApp для обмена срочными сообщениями об изменениях	А.В. Соцкова Ю.В. Булдакова	Получение достоверной информации Сокращение времени дозвона в call-центр Повышение качества обслуживания на доврачебном этапе Рост удовлетворенности пациента
4	Плохое качество связи; пациент слышит соседнего оператора	- смена оператора связи - установка перегородок	В.В.Шурховецкая Л.А. Малыгина	Улучшение условий труда работников call-центра

Карта целевого процесса

«Сокращение времени ожидания получения пациентом необходимой информации при обращении в колл-центр ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника №5»



ВПП (время протекания процесса) = 180" = 3'

ВСЦ (время создания ценности) = 140"

Доля ВСЦ в общем процессе – 77%

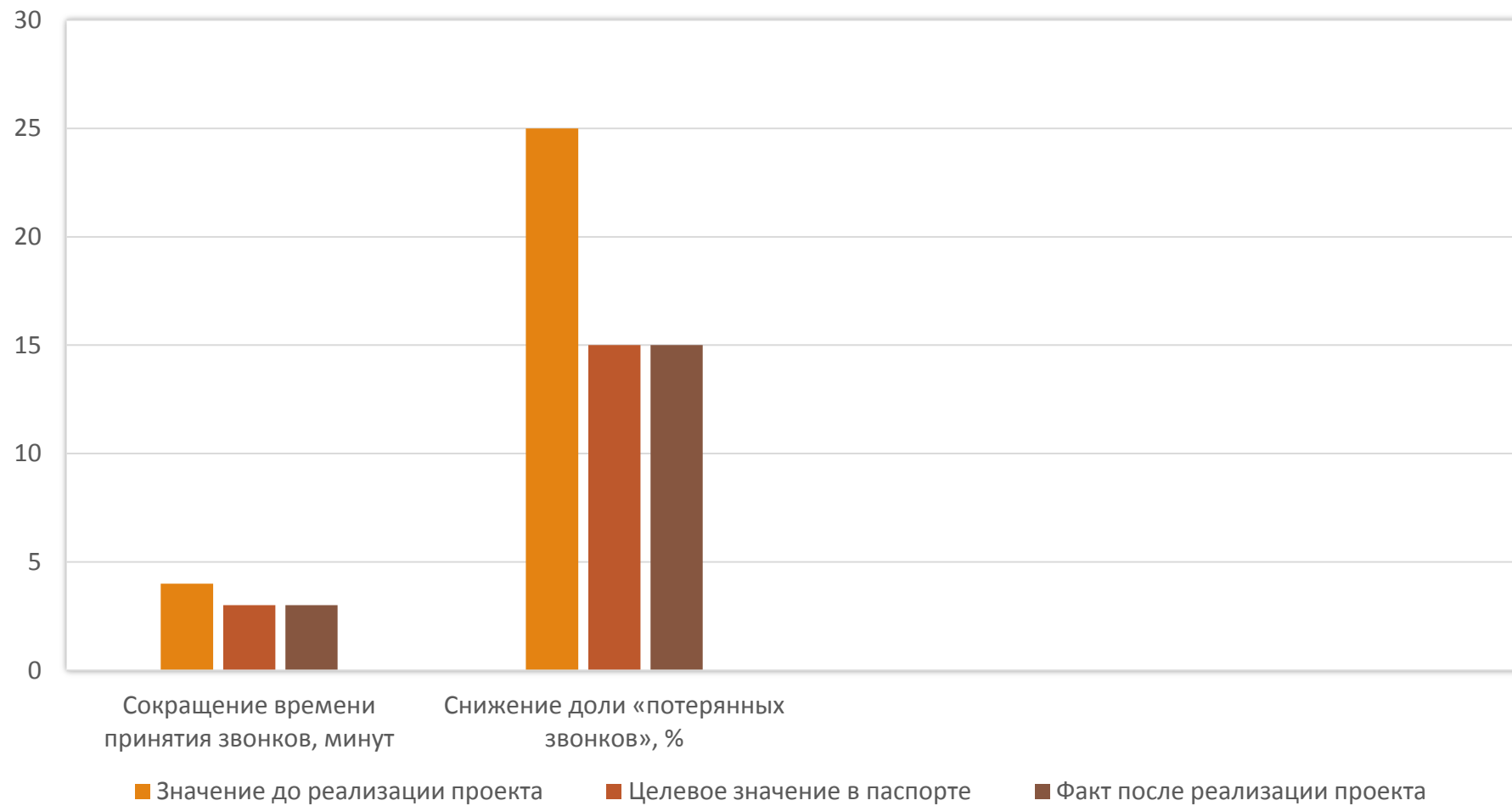
Информация о выполненных мероприятиях

- ❖ БЫЛА АКТУАЛИЗИРОВАНА ИНФОРМАЦИЯ НА САЙТЕ ПОЛИКЛИНИКИ
 - ❖ ВНЕДРЕНА «ГОЛОСОВАЯ» СПРАВКА ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПАЦИЕНТОМ ОТВЕТА ОПЕРАТОРА
 - ❖ РАЗРАБОТАНЫ И ВНЕДРЕНА РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ
 - ❖ ПРОВОДИТСЯ ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПРИНЯТЫХ ЗВОНКОВ ОПЕРАТОРОМ CALL-ЦЕНТРА, РАЗБОР ОШИБОК
 - ❖ В CALL-ЦЕНТР РЕГИСТРАТОРАМИ ЕЖЕДНЕВНО ПОДАЕТСЯ АКТУАЛИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОТЕ ВРАЧЕЙ
 - ❖ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ WHATSAPP ДЛЯ ОБМЕНА СРОЧНЫМИ СООБЩЕНИЯМИ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ
 - ❖ ОБЯЗАЛИ ПАЦИЕНТОВ ПЕРЕД ПРИЕМОМ ОБРАЩАТЬСЯ В РЕГИСТРАТУРУ ДЛЯ ОБНОВЛЕНИЯ ПАСПОРТНЫХ ДАННЫХ
 - ❖ МЕДСЕСТРЫ ВРАЧЕЙ СВОЕВРЕМЕННО ВНОСЯТ ИНФОРМАЦИЮ О ПАЦИЕНТАХ В ИС
-

Информация о достигнутых результатах

Показатель, ед. изм.	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта
Сокращение времени принятия звонков, минут	4	3	3
Снижение доли «потерянных звонков», %	25	15	15

Информация о достигнутых результатах



Фотофиксация



Разработаны речевые стандарты

Алгоритм вызова врача на дом:

- ❖ Приветствие
- ❖ Цель обращения
- ❖ Адрес
- ❖ Ф.И.О. ребенка
- ❖ Симптомы заболевания
- ❖ Сверка адреса вызова, телефона, наличие (отсутствие) домофона.
- ❖ Сверяется адрес прописки, прикрепления, наличие СНИЛСа, свидетельства о рождении ребенка, полиса, паспорта родителей.

Запись на прививку:

- ❖ Определяем возраст ребенка.
- ❖ Если не организованный, то записываем на прием к участковому педиатру.
- ❖ Если организованный, то на прием к врачу, который осматривает здоровых детей перед прививкой (уточняем какая прививка).

Запись на комиссию:

- ❖ Уточнить какая комиссия: в школу, в ДОУ, СУЗ, ВУЗ.
- ❖ Список специалистов на руках.
- ❖ Записываем на приём к специалистам.

Запись на приём к узким специалистам:

- ❖ Уточнить цель обращения (комиссия / жалобы)
 - ❖ Запись производится в Пн, Ср, Пт на неделю вперёд с 8:00 утра.
 - ❖ Детей до года записывает участковая медицинская сестра.
-

Варианты голосовой информации во время ожидания связи с оператором:

- ❖ Вызов врача на дом можно сделать в электронном виде (ссылка на сайт поликлиники)
- ❖ Горячая линия по коронавирусу 41-11-73
- ❖ Справку формы 086/у берется в медицинском кабинете школы.
- ❖ Справка 079/у дети берется в медкабинете школы.
- ❖ Направление на анализ кала на яйца глист и на соскоб на энтеробиоз можно взять в кабинете 107 с 8:00-10:00 перед сдачей анализов.
- ❖ Направление на анализ крови и мочи берут только у лечащего врача.
- ❖ Ответы анализов на руки можно забрать в кабинете 107 с 14:00-15:00

Информация об объеме финансовых ресурсов, затраченных на реализацию проекта

1. Смартфон Xiaomi Redmi 9A 2/32Gb – 7 999,0 руб
2. Кабель 3P 3.5 mm Jack (M) – 2x3.5 mm (F), 0.2 m, Aceline – 240,0 руб.
3. Наушники Sven AP-860 MV – 899,0 руб.

Итого: 9 138,0 руб.

Оплата из средств ОМС

Предоставляется возможным
тиражирование результатов проекта –
«Сокращение времени ожидания
получения пациентом необходимой
информации при обращении в колл-центр»

Спасибо за внимание!
