

Согласовано:

Министр здравоохранения

Мурманской области

Д.В. Паньчев



ГОБУЗ «МГДП №5»

Т.В. Горбоя

### Паспорт проекта

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

<p><b>Заказчик проекта:</b> пациенты</p> <p><b>Процесс:</b> получение пациентом необходимой информации в колл -центре</p> <p><b>Границы процесса:</b> от момента обращения пациента в колл-центр до получения необходимой информации.</p> <p><b>Руководитель:</b> главный врач ГОБУЗ «МГДП№5» Т.В. Горбоя</p> <p><b>Руководитель рабочей группы:</b> зам. главного врача по МЧ Галенко Т.А.</p> <p><b>Состав рабочей группы (ответственные):</b> 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.</p>	<p><b>Обоснование выбора:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Долгое время дозвона в колл-центр приводит к росту жалоб от пациентов.</li><li>2. Отсутствие стандартов общения по телефону приводит к затягиванию времени звонка.</li><li>3. Длительное время принятия звонка приводит к увеличению «потерянных звонков».</li><li>4. Недостаточная квалификация сотрудников колл - центра ведет к ошибочным решениям, получению недостоверной информации.</li></ol>									
<p><b>Цели и плановый эффект:</b></p> <table border="1" data-bbox="176 1073 1226 1187"><thead><tr><th>Показатель</th><th>Текущий</th><th>Целевой</th></tr></thead><tbody><tr><td>Сокращение времени принятия звонков, минут</td><td>4</td><td>3</td></tr><tr><td>Снижение доли «потерянных звонков», %</td><td>25</td><td>15</td></tr></tbody></table> <p><b>Эффекты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сокращение времени дозвона в колл- центр</li><li>2. Повышение качества обслуживания на доврачебном этапе.</li></ol>	Показатель	Текущий	Целевой	Сокращение времени принятия звонков, минут	4	3	Снижение доли «потерянных звонков», %	25	15	<p><b>Ключевые события:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Формирование паспорта проекта – 03.03.2021</li><li>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</li><li>3. Kick-off встреча–14.04.2021</li><li>4. Внедрение улучшений – 15.04.2021- 15.05.2021</li><li>5. Закрепление результатов и закрытие проекта–16.05.2021-16.06.2021</li></ol>
Показатель	Текущий	Целевой								
Сокращение времени принятия звонков, минут	4	3								
Снижение доли «потерянных звонков», %	25	15								