

ГАУЗ «Детская городская клиническая поликлиника №1 г. Челябинск»

Паспорт проекта

«Оптимизация работы регистратуры: Ведение расписания специалистов, в том числе в электронном виде, своевременное внесение изменений в расписание, оповещение пациентов в случае отмены/изменения времени приема врача и др.», Коммуны, 125

Утверждаю:
 Главный врач
 ГАУЗ «ДГКП №1»
 Гриценко Е.В.



Согласовано:
 начальник РЦ ПМСП
 Челябинской области
 И.А. Лоскутова



Общие данные:

Заказчик: Главный врач ГАУЗ «ДГКП №1» Гриценко Е.В.

Процесс: Сокращение времени оповещения пациентов в случае отмены приема врача

Границы процесса:

Начало: поступление информации о отмене приема врача

Окончание: оповещение пациентов

Руководитель проекта: Гурова Е.Б., начальник информационно-аналитического отдела.

Рабочая группа: Гурова Е.Б., начальник информационно-аналитического отдела; Гаврилова Н.А., обработчик СИМ; Хоменко М.П., обработчик СИМ; Лоскутова И.А., начальник РЦ ПМСП; Митрофанова О.С., администратор; Костромитина М.В., администратор.

Цель:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Перераспределения нагрузки между сотрудниками в процессе трудовой деятельности в одном рабочем помещении (колл-центр, стол-справок)	100% (1 сотрудник)	50% (2 сотрудника)
Сокращение времени оповещение законных представителей пациентов в случае отмены приема	2 часа	20 мин
Сокращение времени передачи информации об изменении расписания сотрудникам стола-справок	10 мин	2 мин

Эффекты:

Повышение удовлетворенности пациентов и их законных представителей качеством и временем оказания медицинских услуг; оптимизация рабочего времени перераспределение функций между операторами вечерней смены оповещение законных представителей пациентов путем смс-сообщений.

Обоснование:

- Большие временные затраты сотрудника стола-справок на оповещения пациентов и или (законных представителей) об отмене приема;
- Нерационально распределение функциональных обязанностей между сотрудниками стола-справок и колл-центра
- Возникновение очереди перед столом-справок.

Сроки:

1. Формирование паспорта проекта 01.03.2022 г-23.03.2022 г
2. Анализ текущей ситуации 24.03.2022 г-16.06.2022 г
 - разработка текущей карты процесса 24.03.2022г -06.04.2022г
 - поиск и выявление проблем 07.04.2022 г-21.04.2022 г
 - разработка целевой карты процесса 22.04.2022 г-04.05.2021г
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 05.05.2022г-24.05.2022 г
 Kick-off 17.05.2022 г-24.05.2022г
3. Внедрение улучшений 25.05.2022 г-03.08.2022 г
4. Закрепление результатов и закрытие проекта 04.08.2022 г-01.09.2022 г



Утверждаю:
Главный врач
ГАУЗ «ДГКП №1»
Грещенко Е.В.

**План мероприятий по устранению проблем в рамках проекта «Оповещение пациентов в случае отмены приема врача»
ГАУЗ «ДГКП №1 г. Челябинск» – Коммуны, 125**

№ п/п	Название выявленной проблемы	Причины выявленной проблемы	Коренные причины	Мероприятия по устранению	Статус	ФИО исполнителя	Дата решения	Полученный эффект проведенных мероприятий
1	Во время оповещения пациентов по стационарному телефону пациентов возникает очередь перед столом-справок	Большой входящий поток пациентов	Иррациональное использование рабочего времени сотрудников стола-справок и колл-центра	Провести хронометраж входящих звонков в колл-центр	●	Системный администратор Шитов Д.А.	25.03.22 - 15.04.22	Информирование пациентов и законных представителей об отмене приема врача
				Создать пилотный проект по оповещению пациентов и их законных представителей	●	Системный администратор Суколенов Н.С.	25.04.22 - 1.06.22	
				Внедрение пилотного проекта оповещению пациентов и их законных представителей с помощью Автообзвона пациентов через виртуальную АТС	●	Системный администратор Суколенов Н.С. Администратор колл-центра Митрофанова О.С. Администратор Костромитина М.В.	1.06.22 - 31.08.22	Увеличение скорости уведомления пациентов и их законных представителей

				Создать инструкцию и обучить регистраторов в рамках пилотного проекта по внедрению оповещение пациентов и их законных представителей с помощью Автообзвона пациентов через виртуальную АТС	●	Администратор колл-центра Митрофанова О.С.	1.06.22 - 31.08.22	Повышение квалификации персонала
				Создать анкету, для проведения анкетирования пациентов, для уточнения альтернативы смс-оповещения с использованием мессенджеров	●	Администратор Костромитина М.В.	1.03.22 - 25.03.22	Повышение удовлетворенности пациентов и их законных представителей оказания медицинских услуг
				Корректировка рабочего времени операторов колл-центр для оповещения пациентов и их законных представителей в случаи отмены приема	●	Администратор колл-центра Митрофанова О.С.	1.06.22 - 31.08.22	Перераспределения нагрузки между сотрудниками в процессе трудовой деятельности в одном рабочем помещении
				Создать шаблон речевого (текстового) модуля для регистраторов в случае оповещения пациентов и их законных представителей о отмене приема врача	●	Администратор Костромитина М.В.	1.06.22 - 1.07.22	Сокращения времени при обзвона пациентов и их законных представителей

				Назначить ответственное лицо из сотрудников колл-центра для смс-оповещение пациентов и их законных представителей в случаи отмены приема	●	Администратор колл-центра Митрофанова О.С.	1.06.22 - 31.08.22	Повышения контроля за исполнением функции оповещение пациентов и их законных представителей
2	Временные затраты на поиск актуального контактного телефона пациента	Операторы колл-центра и операторы стола справок не всегда уточняют при записи на прием контактный телефон	Отсутствие поставленной задачи	Создать алгоритм сбора информации и внесения в электронную карту пациента актуального контактного телефона	●	Администратор Костромитина М.В.	1.06.22 - 1.07.22	Улучшения заполнения электронных карт пациентов
				Создать инструкцию - Внесение и изменение контактного телефона в электронной карте пациента	●	Администратор колл-центра Митрофанова О.С.	1.06.22 - 1.07.22	
3	Большие временные затраты на обзвон пациентов в случае отмены приема	Необходимо распечатать список пациентов, записанных на прием, сверить номера телефонов из МИС БАРС и невозможно по стационарному телефону одновременно оповестить 20-25 человек	Не внедрена работа с электронным спискам пациентов	Создать инструкцию – Формирования списка пациентов из МИС Барс	●	Администратор Костромитина М.В.	1.06.22 - 1.07.22	Разработать Инструкцию – Формирования списка пациентов из МИС Барс
				Создать алгоритм для регистраторов при оповещении пациентов и их законных представителей в случаи отмены приема врача	●	Администратор колл-центра Митрофанова О.С.	1.06.22 - 1.07.22	Повышения стандартизации рабочего процесса

				Использования списка пациентов в электронном виде для оповещения пациентов и их законных представителей	●	Регистратор (оператор колл-центра)	1.06.22 - 31.08.22	Увеличение скорости уведомления пациентов и их законных представителей
--	--	--	--	---	---	------------------------------------	--------------------------	--

● - работа выполнена полностью

					●			
					●			
					●			