

**ПАСПОРТ ПРОЕКТА
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПАЦИЕНТОМ С ЦЕЛЬЮ ОЦЕНКИ НАПОЛНЕНИЯ
И АКТУАЛИЗАЦИИ РАСПИСАНИЯ»**

ГАУЗ «Городская клиническая больница №2» (поликлиника №1, улица Российская 200)



УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГАУЗ ГКБ №2
Поздеева О.Г.



СОГЛАСОВАНО:
Начальник РЦ ПМСП
Лоскутова И.А.

Общие данные:

Заказчик: Главный врач Поздеева О.Г.

Процесс: Организация обратной связи с пациентом с целью оценки наполнения и актуализации расписания

Границы процесса:

Начало: Формирование списка пациентов, записанных на прием к врачам по предварительной записи на следующий день

Окончание: Актуализация и наполнение расписания

Руководитель проекта: Начальник ОМО Коваленко Т.Г.

Команда проекта: Ст. оператор Солл-центра Семенчук О.В., операторы Солл-центра Куликова А.В., Суднишникова Д.Н., Файзилова Н.Х., Гредасова О.С.

Цель:

Наименование цели ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Количество вакантных слотов в день	5 слот	0 слот
Количество задействованных лиц в обзвоне пациентов	9 чел.	1 чел.

Эффекты:

1. Исключение обращений пациентов в регистратуру для перезаписи по отмене приемов;
2. Повышение доступности врачей при оперативном наполнении расписания врачей.

Обоснование:

1. Отсутствие обратной связи пациента с медицинской организацией с целью сообщения об отмене визита;
2. Большое количество жалоб пациентов на доступность мед. помощи;
3. Отсутствует возможность оперативного наполнения расписания;
4. Неэффективное распределение рабочего времени врача (простой).

Сроки:

- 1 этап. Формирование паспорта проекта 27.02.2023-19.03.2023
- 2 этап. Анализ текущей ситуации 23.03.2023-23.04.2023
 - разработка текущей карты процесса 20.03.2023-28.03.2023
 - поиск и выявление проблем 29.03.2023-11.04.2023
 - разработка целевой карты процесса 03.04.2023-23.04.2023
 - разработка дорожной карты реализации проекта 12.04.23-23.04.23
- 3 этап. Внедрение улучшений 25.04.2023-02.07.2023
- 4 этап. Закрепление результатов и закрытие проекта 03.07.2023-30.07.2023

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПАЦИЕНТОМ С ЦЕЛЮ ОЦЕНКИ НАПОЛНЕНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ РАСПИСАНИЯ»**
ГАУЗ ГКБ №2, поликлиника №, улица Российская 200



Утверждено:
Главный врач ГАУЗ ГКБ №2
О.Г. Поздеева

№	Проблема	Мероприятие по решению	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1.	Отсутствует отдельный речевой модуль для обзвона пациентов, записанных на следующий день	Разработан и внедрен речевой модуль для оператора Call-центра для обзвона пациентов, записанных ко всем врачам на следующий день	Богачевская С.Г. - начальник ИСО старший оператор	27.02.2023-30.07.2023	Конкретный текст вопросов, позволяет экономить время оператора и пациента для уточнения подтверждения или отмены записи пациента, записанных к врачам по предварительной записи на следующий день
2.	Отсутствует отдельное рабочее место для оператора по обзвону пациентов, записанных на следующий день	Выделено отдельное рабочее место оператора для обзвона пациентов, записанных на прием на следующий день	Старший оператор Семенчук О.В.	27.02.2023-30.07.2023	Оборудованное рабочее место оператора для обзвона пациентов, позволяет оператору работать более качественно в оптимально-комфортных условиях
3.	Обзвон проводят лишь «свободные» операторы в случае отсутствия других звонков	Выделен отдельный оператор с функционалом по связи с пациентами, записанных на прием следующего дня	Куликова А.В., Суднишникова Д.Н. - операторы ЭВИЭМ	27.02.2023-30.07.2023	Рациональное распределение времени оператора CALL-центра, отведенное для связи с пациентами, согласно сформированному списку пациентов, записанных на следующий день ко всем врачам
4.	Отсутствует список пациентов, записанных на следующий день ко всем врачам	Формируется список всех пациентов, записанных на следующий день	Старший оператор Семенчук О.В., Куликова А.В. - оператор ЭВИЭМ	27.02.2023-30.07.2023	Экономия времени оператора на поиск каждого пациента, записанного в расписание к врачу на следующий день в РМИС БАРС-Здравоохранение для совершения телефонного звонка
5.	Наличие пациентов, предварительно записавшихся, но не явившихся на прием к врачу	Обзвон и приглашение пациентов, записанных в лист ожидания с целью предложения вывлекшего освободившегося слота	Старший оператор Семенчук О.В., Гредасова О.С. - оператор ЭВИЭМ	27.02.2023-30.07.2023	Сокращение количества вакантных слотов. Повышение доступности медицинской помощи. Сокращение времени ожидания приема врача.
6.	Отсутствует своевременная актуализация и наполнение расписания приема врачей	Своевременная актуализация и наполнение расписания приема врачей, с учетом освободившихся слотов	Старший оператор Семенчук О.В., Гредасова О.С. - оператор ЭВИЭМ	27.02.2023-30.07.2023	Сокращение количества вакантных слотов. Повышение доступности медицинской помощи. Сокращение времени ожидания приема врача.
7.	Неэффективное использование рабочего времени врача (простой)	Своевременное актуализация и наполнение расписания приема врача	Богачевская С.Г. - начальник ИСО старший оператор	27.02.2023-30.07.2023	Рациональное распределение рабочего времени врача в течение каждого рабочего дня. Выполнение личного плана посещений.

Речевой модуль

«Подтверждение записи на прием/отмену записи на прием»

Добрый день!

Регистратор ГАУЗ ГКБ №2 (Представиться - ФИО)

Вам удобно сейчас разговаривать?

ДА

НЕТ

Имя Отчество пациента
Вы записаны на прием к врачу (специальность) на
завтра на «...» время.
Сможете ли Вы подойти в назначенное время?

Имя Отчество пациента
Когда можно Вам
перезвонить?
Спасибо.
Я Вам перезвоню.
До свидания!

ДА

НЕТ

Ждем Вас завтра в
назначенное время
(повторить
информацию)
До свидания!

Я могу Вам предложить запись на другое время?

ДА

НЕТ

Одну минуту, я
сейчас уточню

Я правильно Вас поняла, Вы
отказываетесь от записи на
прием к врачу?

Предложить варианты записи на
вакантные слоты, согласно расписания
врачей

До свидания!

ДА

НЕТ

Повторить адрес
поликлиники, номер
кабинета, ФИО врача,
дату, время приема

До свидания!

Ждем Вас в назначенное время!
До свидания!