



РОСАТОМ



Повышение доступности удаленной записи пациентов в амбулаторные медицинские центры

Консультативно-диагностический центр №1

Бахматова Мария Владимировна
Начальник единого информационного центра

Паспорт проекта



РОСАТОМ



Паспорт ПСР-проекта: «Повышение доступности удаленной записи пациентов в амбулаторные медицинские центры ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России»

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник управления организации медицинской помощи и промышленной медицины
ФМБА России – сопредседатель Межведомственной рабочей группы

М.А. Ратманов
« » 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора Департамента
кадровой политики ГК «Росатом» –
сопредседатель Межведомственной
рабочей группы
М.Ю. Калинина
«21» марта 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель Координационного центра
ФМБА России - ГК «Росатом»
П.Д. Яцына
« » 2022 г.

Общие данные			Обоснование	
Заказчик – Авхименко В.А., генеральный директор ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России Процесс – удаленная запись на плановый прием в амбулаторные медицинские центры ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России Периметр процесса – амбулаторные медицинские центры ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России Границы процесса – от возникновения необходимости записи пациента в амбулаторный медицинский центр на плановый прием до подтверждения записи Руководитель проекта: Бахматова М.В. – начальник единого информационного Колл-центра; Команда проекта: 1. Парамошин М.В. – заместитель директора по медицинскому инновационному развитию по цифровой трансплантации; 2. Кравчук М.П. – начальник КДЦ №1; 3. Геращенко Е.В. – старшая медицинская сестра КДЦ №1; 4. Войцеховская О.А. – регистратор КДЦ №1; 5. Шемерянкина И.В. – регистратор КДП; 6. Губаева О.В. – старшая медицинская сестра регистратуры КДЦ 2; 7. Измествьев К.М., Аникин Е.Я., Кочетов В.Г., Туев А.А., Лазор Д.В. – АО «СХК».			1. Низкая доля удаленной записи на плановый прием в амбулаторные медицинские центры СибФНКЦ ФМБА России; 2. Ограниченное количество способов удаленной записи и их низкая эффективность; 3. Длительное время ожидания при дозвоне в амбулаторные медицинские центры СибФНКЦ ФМБА России; 4. Недостаточный объем справочной информации предоставляемый операторами; 5. Очереди в регистратуру для записи на плановый прием; 6. Несбалансированная нагрузка сотрудников регистратуры осуществляющих запись на прием; 7. Большой поток запросов справочной информации в ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России; 8. Высокая доля неявки на плановый прием по предварительной записи.	
Цели и эффекты			Сроки	
Наименование цели (ед. измерения)	Текущий показатель	Целевой показатель		
Удаленная запись на плановый прием, %	50	>70%	1. Защита паспорта проекта – 24.11.2022;	
Количество способов удаленной записи на плановый прием, шт.	1	3	2. Анализ текущей ситуации – 24.02.2023:	
Время ожидания ответа оператора, мин.	15	2	2.1 разработка текущей и целевой карт процесса,	
Количество непринятых вызовов, оставшихся необработанными, %	10	0	2.2 работа с выявленными проблемами,	
Эффекты: Создание единого call-центра для удаленной записи и получения справочной информации; Внедрение лучших практик МО ФМБА России - голосового помощника, чат-ботов в т.ч. для подтверждения плановых приемов; Ликвидация очередей в регистратуры поликлиник; Разгрузка сотрудников, осуществляющих запись на прием.			2.3 разработка плана действий;	
			3. Защита плана действий (kick-off) – 03.03.2023;	
			4. Реализация плана действий – 04.09.2023;	
			5. Защита результатов проекта – 11.09.2023;	
			6. Проверка результатов и их анализ – 06.11.2023;	
			7. Разработка/корректировка стандартов – 04.09.2023.	

РАЗРАБОТАНО

Генеральный директор ФГБУ СибФНКЦ ФМБА России В.А. Авхименко
15.12.2022 г.

СОГЛАСОВАНО

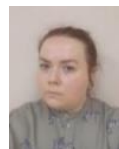
Генеральный директор АО «СХК» С.А. Котов
« » 2022 г.

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Авхименко Виктор Александрович
Генеральный директор ФГБУ
СибЦНКЦ ФМБА России

- Заказчик проекта



Бахматова Мария Владимировна
Начальник единого
информационного Колл-центра

- Руководитель проекта

Команда проекта



Парамошин Максим Викторович
Заместитель директора по
медицинскому инновационному
развитию по цифровой
трансплатации

- Роль: Эксперт



Геращенко Елена Васильевна
Старшая медицинская сестра КДЦ №1

- Роль: Основной исполнитель

Эксперты по развитию ПСР



Туев Антон Анатольевич
Начальник ОПИК

- Роль: эксперт



Лазор Данила Валерьевич
Специалист ОПИК

- Роль: эксперт, координатор

Карта текущего состояния процесса



РОСАТОМ



КДЦ №1

1300 звонков в день

1



Детская поликлиника

1200 звонков в день

2



КДЦ №2

450 звонков в день

3



- Высокая доля неявки на плановый прием по предварительной записи.
- Отсутствует обратная связь. Нет возможности перезвонить и связаться с клиентом чей звонок был упущен.
- Отсутствует возможность проанализировать эффективность работы регистраторов. (Мониторинг принятых звонков, продолжительность, продолжительность звонка).
- Отсутствуют единые речевые модули, скрипты разговора для всех регистраторов.
- Нет регламентирующего документа определяющего количество выкладываемых талонов.

Карта целевого состояния процесса



РОСАТОМ



2950 звонков в
① день



- Создан единый колл Центр;
- Создан единый регламент выдачи талонов всеми подразделениями;
- Увеличено количество операторов в час пик, с дальнейшим распределением на другие виды работ;
- Разработаны единые речевые модули;
- Закуплено необходимое оборудование;
- Налажена обратная связь с клиентами по записи на прием;
- Проходит обучение возрастных пациентов записи на плановый прием.

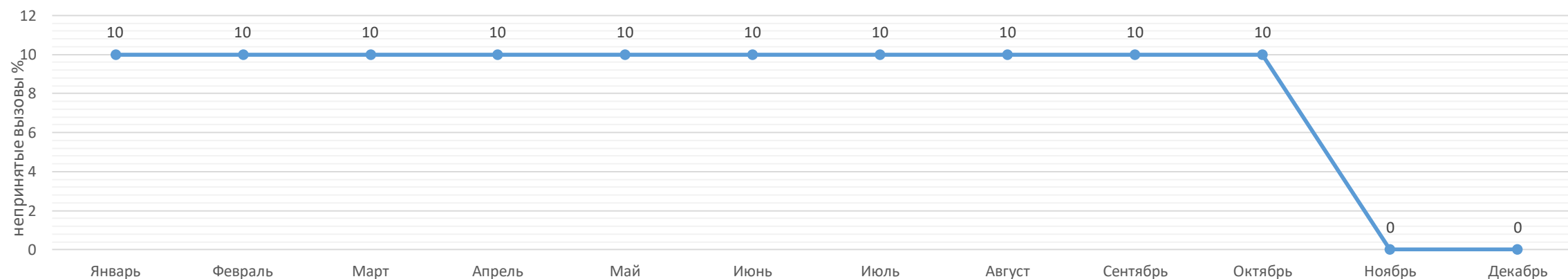
Результаты мониторинга процесса



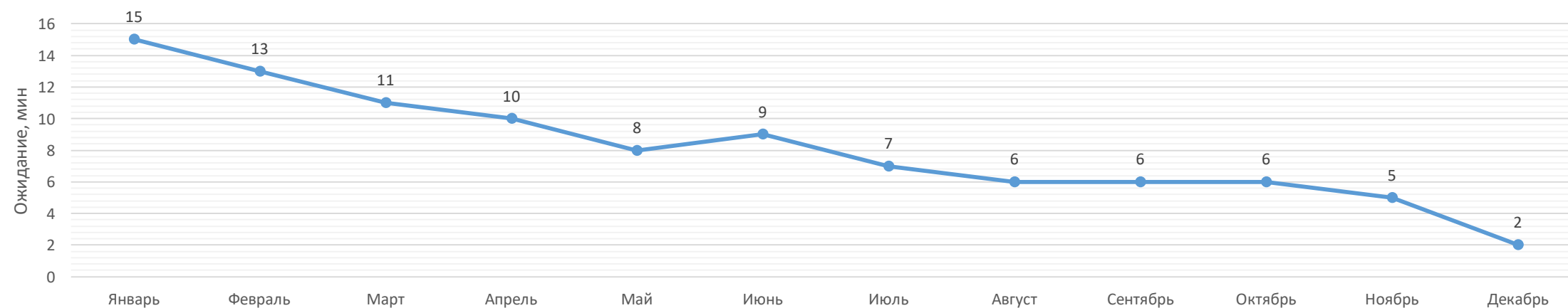
РОСАТОМ



Количество непринятых вызовов, оставшихся необработанными, %



Время ожидания ответа оператора, мин.



Заключение

Загрузка операторов КДП в 3 раза выше



РОСАТОМ



КДЦ №1 1300 звонков в день	216 звонков на чел.	6 чел.
Детская поликлиника 1200 звонков в день	600 звонков на чел.	2 чел.
КДЦ №2 450 звонков в день	225 звонков на чел.	2 чел.

1.1 Усовершенствовали работу сайта и разместили электронные талоны для записи на сайте поликлиники.

1.2 Реализована возможность записи через инфомат.

2. Время ответа оператора снижено за счет:

2.1 Разработаны единые шаблоны ответов операторов. Проработаны самые часто задаваемые вопросы.

Время ожидания ответа оператора снижено в 7,5 раз до 2 мин.

3. Доработана информационная система:

3.1 Внедрен робот позволяющий производить запись на прием без участия оператора. **Снижена нагрузка на оператора на 400 звонков.**

3.2 Цифровизация процесса. Внедрена современная программа, в следствие чего устранены необработанные вызовы, пациентам приходит уведомление о записи на прием. **Исключены необработанные вызовы пациентов.**

3.3 Организован единый информационный центр СиБФНКЦ на базе КДЦ №1

Распределение загрузки среди операторов

Единый информационный центр		
КДЦ №1 2950 звонков в день	295 звонков на чел.	10 чел.