

Реализация проекта «Новая поликлиника»

Государственное
областное бюджетное
учреждение
здравоохранения
«Мурманская городская
детская поликлиника №4»



Паспорт проекта

Согласовано:

Министр здравоохранения Мурманской области
Д.В. Панычев

Утверждаю:

И.о. главного врача ГОБУЗ «МГДП № 4»
Сердюк Е.И.

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Организация работы по улучшению обработки информации принятой операторами контакт - центра в ГОБУЗ « Мурманская городская детская поликлиника № 4»

Заказчик проекта: Администрация, сотрудники и пациенты ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4

Процесс: обработка информации операторами контакт - центра;

Границы процесса: от момента получения информации оператором контакт - центр до передачи информации заинтересованной стороне;

Руководитель проекта: И.о. главного врача ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4» Сердюк Елена Ивановна

Руководитель рабочей группы: И.о. главного врача Сердюк Е.И.;

Состав рабочей группы: старшая мед. сестра ИАО Н. А. Ермилова, инженер - программист Ю. П. Аханова;

Обоснование выбора:

1. Большой процент неотвеченных телефонных звонков поступающих в контакт - центр;
2. Несвоевременный прием/передача информации в контакт - центр обо всех оперативных изменениях в работе поликлиники;
3. Прием/передача информации между сотрудниками контакт - центр и другими медицинскими работниками посредством бумажных носителей;
4. Высокий уровень шума в помещении контакт - центр при одновременном разговоре всех операторов приводит снижению качества телефонного разговора и снижению производительности труда;

Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Доля обработанных звонков в месяц, %	80	97

Эффекты:

Своевременный обмен информацией между сотрудниками контакт - центра и другими медицинскими работниками, приводит к повышению эффективности работы сотрудников;

Ключевые события:

1. Формирование паспорта проекта – 24.03.2021
2. Анализ текущей ситуации 24.04.2021-24.05.2021
-разработка текущей карты процесса - 24.04.2021-29.04.2021
-разработка целевой карты процесса 30.04.2021-05.05.2021
-разработка плана мероприятий реализации проекта 05.05.2021-15.05.2021
3. Kick-off встреча – 16.05.2021
4. Внедрение улучшений 17.05.2021-01.06.2021
5. Закрепление результатов и закрытие процесса 01.06.2021-30.06.2021

Цель: Увеличение процента дозвонков в контакт-центр, %

Причины выбора:

1. Большой процент неотвеченных телефонных звонков поступающих в контакт – центр;
2. Несвоевременный прием/передача информации в контакт – центр обо всех оперативных изменениях в работе поликлиники;
3. Прием/передача информации между сотрудниками контакт – центр и другими медицинскими работниками посредством бумажных носителей;
4. Высокий уровень шума в помещении контакт – центра при одновременном разговоре всех операторов приводит к снижению качества телефонного разговора и снижению производительности труда;

Цель: Увеличение процента дозвонів в контакт-центр, %







Результат

Показатель	Было	Стало
Сокращение времени получения информации о квартирных вызовах врачом педиатром – участковым	1160 сек	120 сек
Сокращение времени получения статистики о квартирных вызовах мед статистиком	2040 сек	120 сек
Сокращение времени получения и передачи данных о новорожденных старшей медицинской сестре педиатрического отделения	2520	900 сек

«Организация работы по улучшению обработки информации принятой операторами контакт-центра»

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

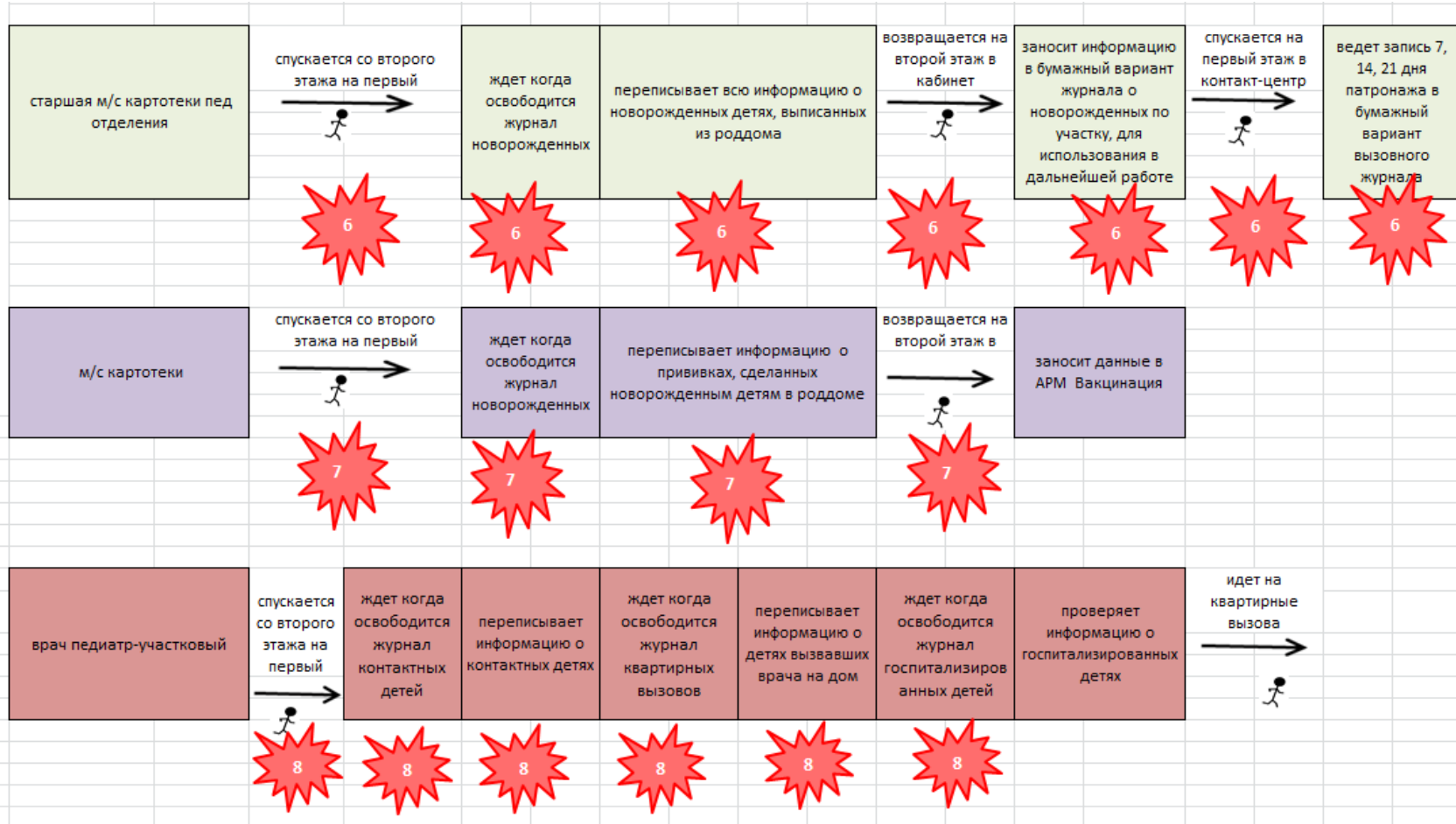
администратор контакт-центра	Ожидание, сек	900		81		180		180		720
м/с картотеки	Ожидание, сек	240	300	300		240	600			
	ВПП, сек									
старшая м/с педиатрич отдел	Ожидание, сек	240	300	300		240	600	240	600	
	ВПП, сек									
м/с статистики	Ожидание, сек	300	300	300	300	240	600			
	ВПП, сек									
Врач педиатр-участковый	Ожидание, сек	240	300	180	480	180	120			
	ВПП, сек									
ВПП по процессу,										

администратор контакт-центра	принимает по телефону информацию о новорожденных детях выписанных из роддома	заносят полученные данные в журнал новорожденных	принимает вызов врача по телефону	заносят данные в журнал квартирных вызовов, дублирует запись в МИС "Ариадна"	принимает информацию о госпитализированных детях по эл почте	распечатывает в журнал данные о госпитализированных детях	принимает информацию о контактных детях	заносят в журнал квартирных вызовов данные о контактных детях, дублирует запись в МИС "Ариадна"	подсчитывает информацию о квартирных вызовах, сортирует на патронажи, активы, вызова по возрастам, вызова с
									

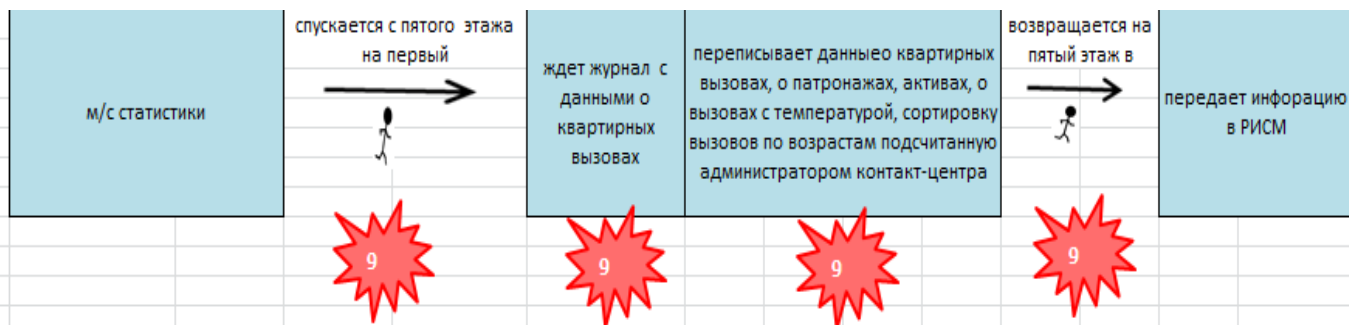
у
ч
а

Карта текущего состояния процесса

С
Т
Н
И
К
И



Карта текущего состояния процесса



ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА секунд 2061 (34,35 минут)

ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ВСЕГО ПРОЦЕССА в кабинете -

ПРОБЛЕМЫ

- 1 прием/передача информации занимает длительное рабочее время администратора контакт-центра
- 2 ведение бумажного журнала квартирных вызовов приводит к дублированию информации о квартирных вызовах в МИС "Ариадна"
- 3 дублирование информации о госпитализированных детях на бумажном носителе
- 4 ведение бумажного журнала квартирных вызовов приводит к дублированию информации о квартирных вызовах в МИС "Ариадна"
- 5 подсчет информации о количестве квартирных вызовов в ручную занимает длительное рабочее время администратора контакт-центра
- 6 ожидание в получении информации занимает длительное рабочее время старших м/с педиатрических отделений
- 7 ожидание в получении информации занимает длительное рабочее время м/с картотеки
- 8 ожидание в получении информации занимает длительное рабочее время врача педиатра-участкового
- 9 ожидание в получении информации занимает длительное рабочее время м/с статистики

«Организация работы по улучшению обработки информации принятой операторами контакт-центра целое СОСТОЯНИЕ

администратор контакт-центра	Ожидание, сек	800	55	120	90	180
м/с картотеки	Ожидание, сек	240	300			
	ВПП, сек					
старшая м/с педиатрич отдел	Ожидание, сек	180	300	240		
	ВПП, сек					
м/с статистики	Ожидание, сек	120	240			
	ВПП, сек					
Врач педиатр-участковый	Ожидание, сек	120	90			
	ВПП, сек					
ВПП по процессу, сек						

администратор контакт-центра	принимает по телефону информацию о новорожденных детях выписанных из роддома	заносят полученные данные в журнал новорожденных	принимает вызов врача по телефону	заносят данные в журнал	принимает информацию о госпитализированных детях по эл почте	сохраняет данные о госпитализированных детях в файловый сервер "Обмен"	принимает информацию о контактных детях	заносят данные о контактных детях в МИС "Ариадна"	распечатывает информацию о квартирных вызовах, патронажах, активности, вызовах по возрастам, вызовах с температурой до 14 часов

старшая м/с картотеки пед отделения	формирует выборку в АРМ Контент Сведения о новорожденных	заносят информацию в бумажный вариант журнала о новорожденных по участку, для использования в дальнейшей работе	ведет запись 7, 14, 21 дня патронажа в МИС "Ариадна" из своего кабинета
-------------------------------------	--	---	---

а
с
т
н
и
к
и

м/с картотеки	формирует выборку в АРМ Контент Сведения о новорожденных	вносит информацию о прививках, сделанных новорожденным детям в роддоме через МИС "Ариадна"
---------------	---	--

врач педиатр-участковый	просматривает информацию о госпитализированных детях в файловом сервере "Обмен"	распечатывает журнал квартирных вызовов со своего рабочего места
-------------------------	---	---

идет на
квартирные вызова



м/с статистики	распечатывает информацию о количестве вызовов после 14 часов через АРМ Контент	передает информацию в РИСМ
----------------	--	-------------------------------

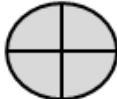
ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА секунд 1245 (20,45 минут)

ВРЕМЯ ПРОТЕКАНИЯ ВСЕГО ПРОЦЕССА в кабинете -

План мероприятий по реализации проекта

План мероприятий по реализации проекта

«Организация работы по улучшению обработки информации принятой операторами контакт-центра В ГОБУЗ Мурманская городская детская поликлиника № 4»

№	Краткое описание проблемы	Мероприятие по решению	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат	Статус
1.	Большой процент не отвеченных телефонных звонков поступающих в контакт-центр.	Увеличение времени приема звонков, за счет введения электронного документооборота.	<u>Аханова Ю.П.</u> , инженер-программист	01.09.2021	Увеличение процента принятых звонков	
2.	Несвоевременный прием/передача информации в контакт-центр обо всех оперативных изменениях в работе поликлиники.	Подключение сотрудников к мессенджеру Telegram.	<u>Аханова Ю.П.</u> , инженер-программист	01.04.2021	Сокращение времени ожидания оперативной информации.	
3.	Отсутствие удобного рабочего места	Организация рабочего места оператора <u>контакт-центра</u>	<u>Шунтова М.М.</u> , начальник хозяйственного отдела	31.12.2021	Оптимизация рабочего места оператора <u>контакт-центра</u>	
4.	Большое количество бумажных журналов для учета	Доработка МИС «Ариадна» в части ведения электронного документооборота.	<u>Аханова Ю.П.</u> , инженер-программист	01.09.2021	Автоматизация процесса принятия квартирных вызовов, новорожденных детей, контактных детей	

Достигнутые результаты

Автоматизация процесса принятия квартирных вызовов, контактных детей администраторами контакт центра

АРМ "Регистратура поликлиники" - [БД: MED; Пользователи: А Ю П ; Отделение: не определено][Оператор не выбран]

Регистратура Касса Кассовые отчеты Оформление справок Справочники Настройки Информация Перейти

Картотека (F2) Справочная (F4) Ведомость врача (F9) Резервирование (CTRL+F4) Платные услуги (CTRL+F3) Отложенная запись Направления Выборки Справочники

Поиск

Вызов на дом уч. 1 ... Каб., 13:00-15:00, понедельник 22.11.2021

Врачи для регистратуры

Каб.	ФИО	Специальность	Отделение	Контактный тел.	Ближайший свободны
223	1 Забор крови венозной	Врач клинической ла...	Аптека		23.11.2021 Вт
225	2 Забор крови капилляр...	Врач-лаборант	Амбулаторные		22.11.2021 Пн
402	3 Каб здор ребенка	Кабинет здорового р...	Грудничково...		
0		Врач УЗИ	Кабинет УЗИ		
405		Акушер-гинеколог (д...	Кабинет акуш...		30.11.2021 Вт
224		Педиатр участковый	Педиатричес...		23.11.2021 Вт
216		Педиатр участковый	Педиатричес...		29.11.2021 Пн
526		Врач-рентгенолог	Кабинет рент...		22.11.2021 Пн
222		Педиатр участковый	Педиатричес...		23.11.2021 Вт
324		Офтальмолог (дет. пр...	Офтальмолог...		24.11.2021 Ср
	Вызов на дом уч. 1 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 10 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 11 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 12 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 13 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 14 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 15 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 16 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 17 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 18 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 19 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 20 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 21 .	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 3	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 4	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 5	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 6	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 7	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 8	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
	Вызов на дом уч. 9	Педиатр участковый	Кабинет неот...		22.11.2021 Пн
0		Психиатр детский	Педиатричес...		23.11.2021 Вт
410		Врач функционально...	Кабинет фун...		
		Гастроэнтеролог (дет...	Гастроэнтеро...		22.11.2021 Пн
		Педиатр участковый	Педиатричес...		23.11.2021 Вт
		Педиатр участковый	Педиатричес...		22.11.2021 Пн
		Оториноларинголог (...)	Оториноларин...		24.11.2021 Ср
		Фельдшер	Кабинет неот...		

Доп.номерок Перенести Освободить Печать Стат.талон

О...	Д...	П...	В...	К...	А...	Время	№ Карты	Шифр	Источни...	Полис/Договор	Пациент/Стационар	Телефон	Сотовый те...	Кем нап...
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:01	24589	5.3.2	ОМС	ООО "АльфаСтрахо...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:02	55985	5.1000.2	ОМС	ОАО Согаз-Мед, №:...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:03	9489	5.1000.2	ОМС	ОАО Согаз-Мед, №:...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:04	9581	5.1000.2	ОМС	ОАО Согаз-Мед, №:...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:05	67608	5.1000.2	ОМС	ОАО Согаз-Мед, №:...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:06	54951	5.1000.2	ОМС	ОАО Согаз-Мед, №:...				дет.с
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13:00	0							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13:30	0							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14:00	0							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14:30	0							

Всего 10 Первичных: 0, Записанных: 6

История выдачи номерков

Когда изменено	Кем изменено	№ Карты	ФИО пациента	Прил...	Статус	Комментарий
22.11.2021 08:03:21	Вызова2	24589	Р В П	АРМ ...	Запись	

Комментарии к номерку

дет.сад/школа:
адрес вызова: КРУПСКОЙ
телефон:

жалобы: КАШЕЛЬ, НАСОРЖ, ТЕМПЕ-РА
болеет кто-то еще:
прибытие из другой страны:
длительность заболевания:
температура:
кашель:
насорж или заложенность носа:
боли в горле:
потеря обоняния:

Печать (F5) Сохранить (F2) Отмена (Esc)

Автоматизация процесса принятия квартирных вызовов, контактных детей участковыми врачами – педиатрами

Книга записи вызовов врачей на дом

№ пп	Дата и час вызова	ФИО больного	Год рождения, возраст	Адрес	Участок	По какому поводу сделан вызов	ФИО оформившего вызов	Дата и время принятия вызова	ФИО принявшего вызов	Диагноз	Подпись врача
1	01.11.2021 00:01	*****	*****	*****	1	адрес вызова: Г РыБ 63-14 температура: 38,6-38-39,5-38,6 кашель: ЕСТЬ насморк или заложенность носа: ЕСТЬ	Вызова1	01.11.2021 08:07	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
2	01.11.2021 00:02	*****	*****	*****	1	РЫБАЧЬЕГО 55-65 КАШЕЛЬ, НАСМОРК, ТЕМПЕРАТУРА 38-40 СП 31.10 В 21.26 О БРОНХИТ?	Вызова1	01.11.2021 08:15	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
3	01.11.2021 00:03	*****	*****	*****	1	РЫБАЧЬЕГО 35,3-29 КВ КАШЕЛЬ, НАСМОРК, ТЕМПЕРАТУРА	Вызова1	01.11.2021 08:20	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
4	01.11.2021 00:04	*****	*****	*****	1	адрес вызова: КРУПСКАЯ 12-12 температура: 39,2 насморк или заложенность носа: ЗАЛОЖЕН, НАСМОРКА НЕТ	Вызова1	01.11.2021 08:41	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
5	01.11.2021 00:05	*****	*****	*****	1	адрес вызова: КРУПС 24-9 жалобы: СП температура: 39,3 кашель: ЕСТЬ боли в горле: ЕСТЬ	Вызова1	01.11.2021 08:51	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
6	01.11.2021 00:06	*****	*****	*****	1	адрес вызова: Г РыБ 43-18 болеет кто-то еще: У ПАПЫ КОВИД 23.10, температура: 38 ВЧЕРА	Вызова1	01.11.2021 08:53	Вызова1	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
7	01.11.2021 00:07	*****	*****	*****	1	адрес вызова: Г РыБ 43-18 жалобы: ??? болеет кто-то еще: У ПАПЫ КОВИД ОТ 23.10	Вызова1	01.11.2021 08:53	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
8	01.11.2021 00:08	*****	*****	*****	1	адрес вызова: КРУПС 12-71 жалобы: 2 температура: 39 кашель: ЕСТЬ	Вызова1	01.11.2021 09:18	Д***** Ю***** С*****	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	
9	01.11.2021 00:10	*****	*****	*****	1	адрес вызова: Г РыБ 67-49 жалобы: 2 СП температура: 38,3 кашель: ЕСТЬ насморк или заложенность носа: ЕСТЬ	Вызова1	01.11.2021 09:21	Вызова1	Ю6.9 Острая инфекция верхних дыхательных путей <u>неуточненная</u>	

Получение информации о количестве вызовов после 14 часов медицинским статистиком

Выданные номерки вызов на дом

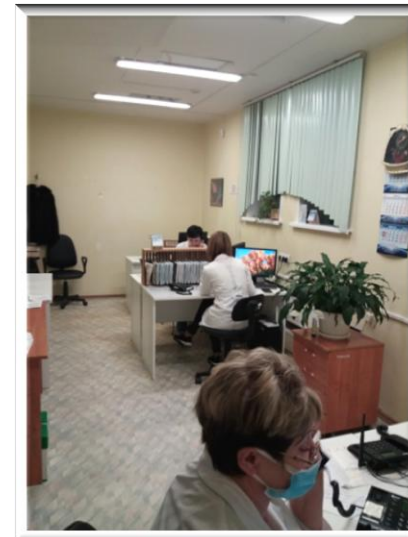
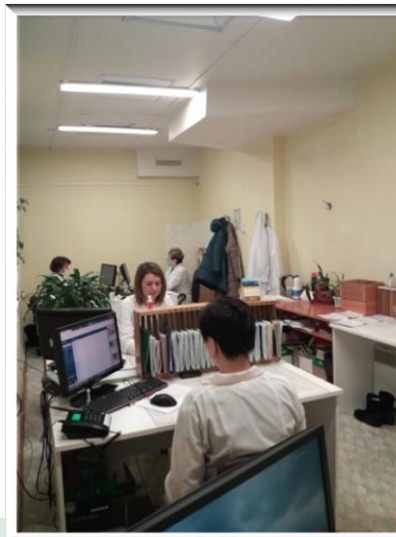
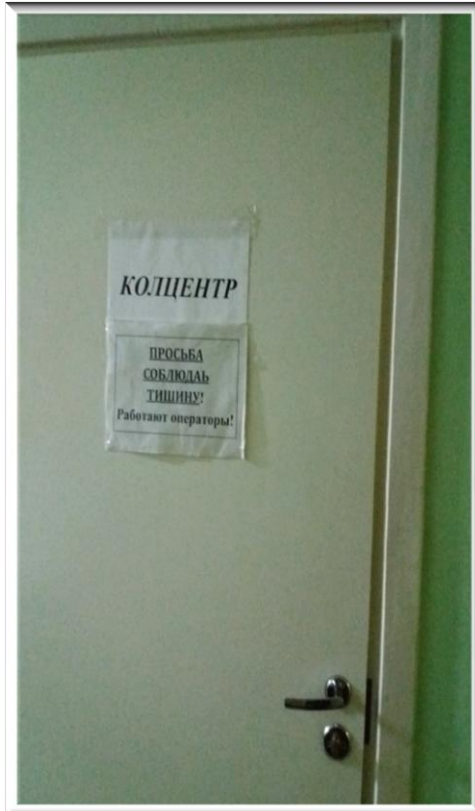
Дата выдачи от: 15.11.2021

Дата выдачи до: 15.11.2021

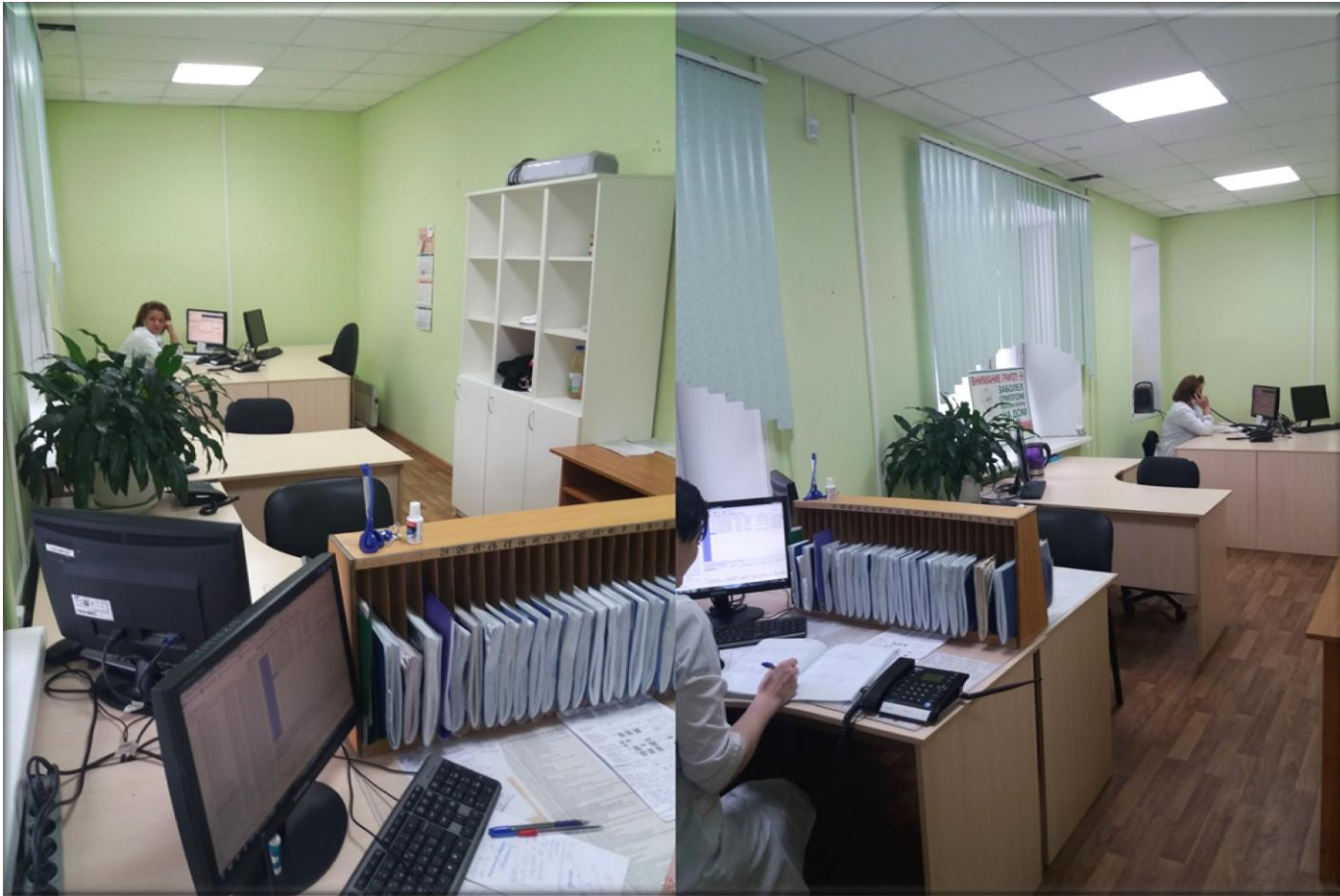
Участок	Полных лет																	Первичные	Повторные	Актив	Патронаж	Вызов по почте	Скорая помощь	Из них: с температурой	Всего	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16									17
1	1	2	5	2	0	1	0	1	3	0	1	2	3	0	1	0	0	1	14	0	0	0	9	0	18	23
10	0	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	0	1	0	1	1	0	3	19	1	1	0	4	0	14	25
11	0	0	3	1	2	1	0	3	4	0	1	3	1	4	0	1	1	2	22	1	0	0	4	0	20	27
12	0	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	2	1	0	0	0	1	1	12	0	1	0	4	0	9	17
13	0	0	2	2	1	1	1	0	0	6	3	1	0	1	0	0	0	0	8	0	1	0	9	0	16	18
14	0	1	2	0	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	0	0	0	19	0	2	0	3	0	12	24
15	1	0	2	1	3	0	4	3	3	3	1	2	4	2	0	4	1	1	27	4	0	0	4	0	28	35
16	0	1	3	1	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	10	0	0	0	3	0	11	13
17	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	0	0	0	10	1	0	0	12	0	21	23
18	1	2	2	3	0	2	0	1	1	0	3	0	3	0	0	2	0	0	17	0	2	0	1	0	12	20
19	2	1	6	4	5	4	1	1	0	0	3	1	0	1	1	0	2	0	26	2	0	0	4	0	21	32
20	0	0	3	2	1	0	0	0	1	2	4	3	1	2	0	1	0	1	14	1	0	0	6	0	19	21
21	0	1	3	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	1	0	9	0	0	0	3	0	9	12	
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0	6	7
4	0	0	0	1	3	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	4	0	6	10
5	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	5	3	1	0	2	0	0	0	14	2	0	0	1	0	15	17
6	1	0	1	0	1	3	3	0	2	0	1	0	2	2	3	0	0	1	18	1	0	0	1	0	13	20
7	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	5	0	0	0	1	0	5	6
8	0	0	0	0	3	0	3	4	1	3	2	1	2	2	1	0	0	1	15	1	0	0	7	0	19	23
9	0	2	4	2	0	5	3	1	0	3	1	3	1	2	1	3	0	0	24	1	0	0	6	0	23	31
Участок не ИТОГО:	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	1	0	3	1	0	5	8
ИТОГО:	12	16	45	25	30	27	22	22	28	24	33	28	27	23	16	15	8	11	299	16	7	3	87	0	302	412

Фотоматериалы по проекту

До

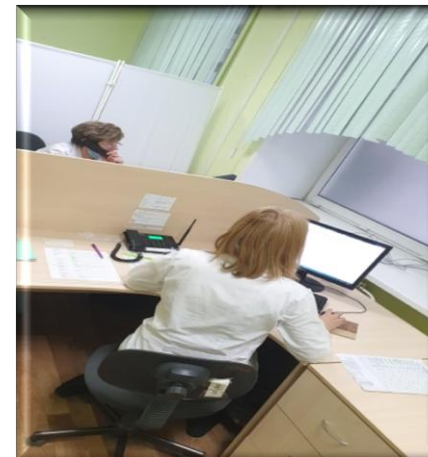
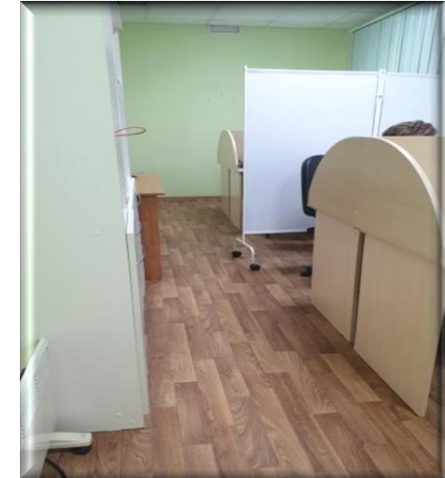
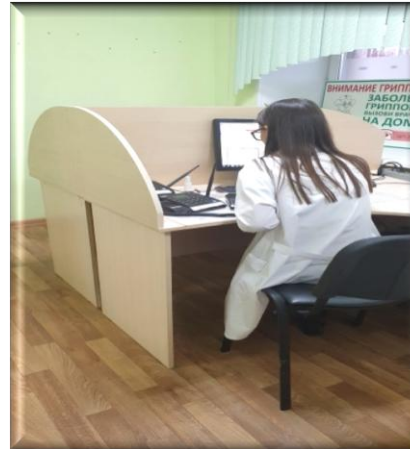
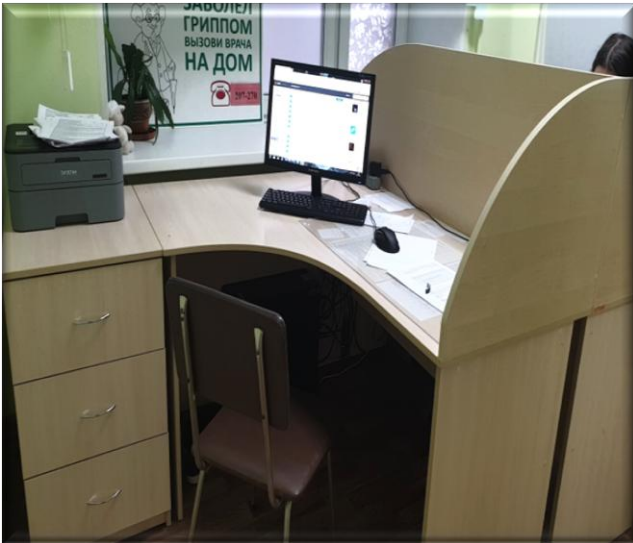


После

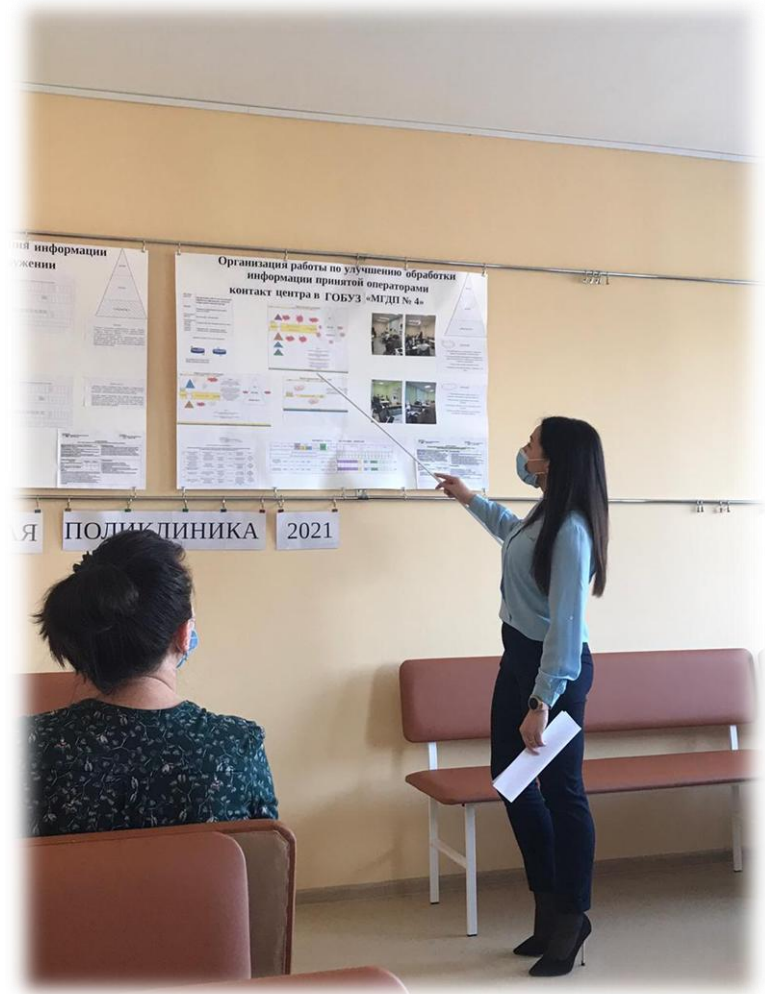


Фотоматериалы по проекту

После



Проведение Kick-off



*СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!*