



ПСР-проект «Оптимизация процесса вызова врача на дом»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: главный врач ОБУЗ КГП№5, пациенты

Периметр проекта: поликлиника и территория обслуживания;

Границы процесса: от звонка пациента до внесения данных осмотра в ЕМИС

Руководитель проекта: зав. терапевтическим отделением
Марковчина Е.В.

Команда проекта: врач-терапевт участковый Прудских И.Н.,
программист Илько Е. А., оператор call-центра Марковчина Е. А.

2. Обоснование выбора

1. Низкая укомплектованность медицинскими работниками, отсутствие персонала на части терапевтических участков
2. Высокие планы профилактических мероприятий
3. Снижение времени приема врача из-за необходимости обслуживания вызовов на дому
4. Отсутствие современной оргтехники
5. Отсутствие единого подхода к обоснованности вызова на дом
6. Долгое ожидание пациентом ответа на звонок
7. Долгое ожидание результатов обследования в системе Госуслуг
8. Растущая потребность пациентов в персонализированной медицине

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Увеличение времени работы врача на приеме, мин	240	360
Увеличение количества принимаемых пациентов, чел.	24	36
Повышение охвата населения диспансерным наблюдением, %	70	90
Разработка единого порядка вызова врача на дом для организаций г. Курска	нет	есть
Снижение процента недозвонов	27	2

4. Ключевые события (КС)

- | | |
|---|------------|
| 1. Старт проекта | 01.08.2023 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 03.08.2023 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 03.08.2023 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса | 03.08.2023 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 03.08.2023 |
| 4. Kick-off встреча | 26.09.2023 |
| 5. Внедрение | 24.11.2023 |
| 6. Закрепление результатов и закрытие проекта | 04.12.2023 |



Участники ПСР-проекта «Оптимизация процесса вызова врача на дом»



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



Марковчина Е. В.
Зав.
Терапевтическим
отделением

- Руководитель проекта

Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



Илько Е. А.
программист



Прудских И. Н.
Врач терапевт
участковый



Марковчина Е. А.
Оператор Call
центра

- Роль: Исполнитель
- Зона ответственности: программное обеспечение
- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: терапевтическое отделение
- Роль: Организация работ
- Зона ответственности: Call центр

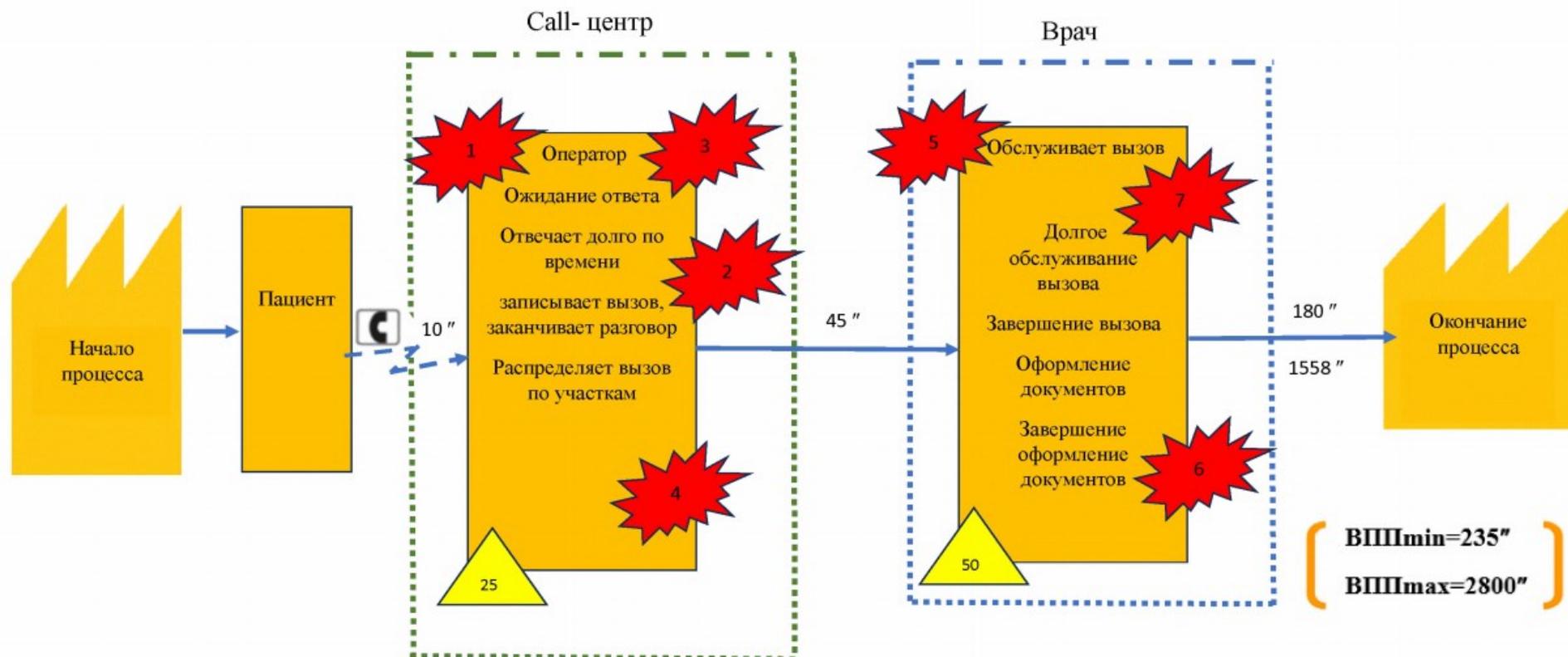
Рабочая группа (постоянное участие во встречах/обсуждениях, либо точечная коммуникация)



Адоевская Л. В.
Старшая м/с

- Роль: : Организация работ
 - Зона ответственности: терапевтическое отделение
-

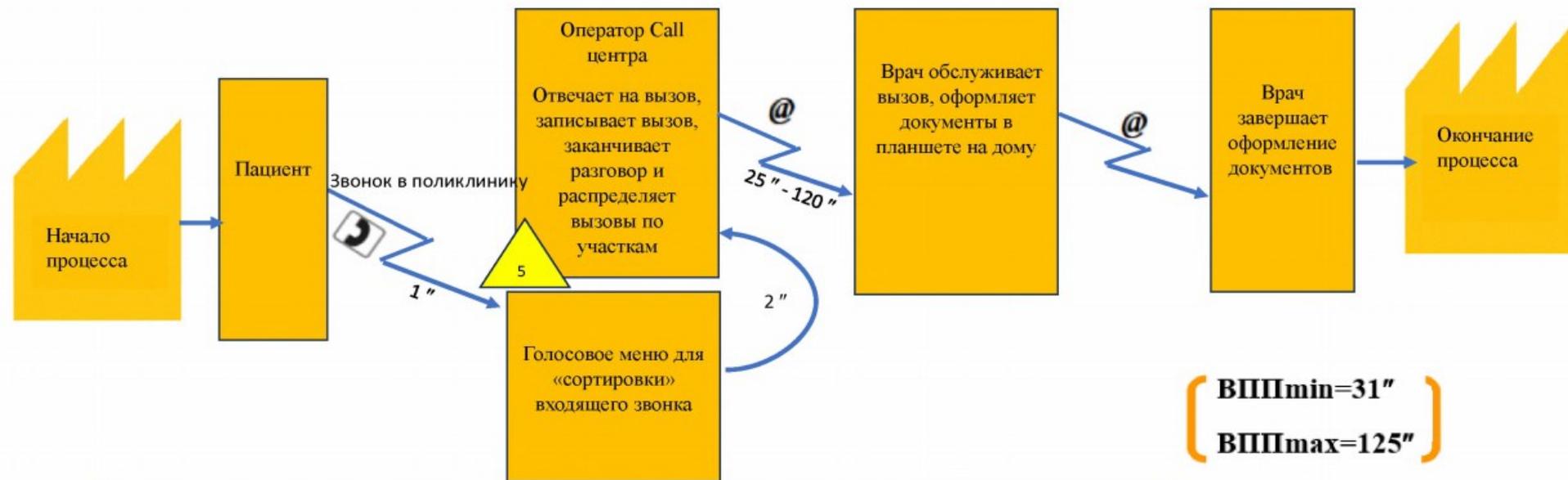
Карта процесса «Оптимизация процесса вызова врача на дом» (текущее состояние)



Проблемы:

1. В единую очередь поступают звонки по разным поводам: вызов на дом, уточнение времени работы, запись на прием, отмена записи и прочее
2. Время ожидания ответа оператора колл - центра превышает 5 минут, около 60% звонящих ожидают ответа больше минуты
3. У операторов нет единых скриптов ответов на стандартные ситуации, поэтому часто разговор затягивается по типу " а в прошлый раз мне сказали", в целом диалог не структурирован и занимает 20 минут
4. Пациент ожидает на линии пока оператор уточнит информацию по режиму работы участка, узкого специалиста и пр., т.к. диалог затягивается до 15 минут, около 27% вызовов остаются не отвеченными
5. Долгое обслуживание вызова из-за отсутствия транспорта
6. Оформление документов занимает длительное время, т.к. врачу приходится после вызова возвращаться на рабочее место
7. Долгое ожидание пациентом результатов осмотра на портале «Госуслуг»

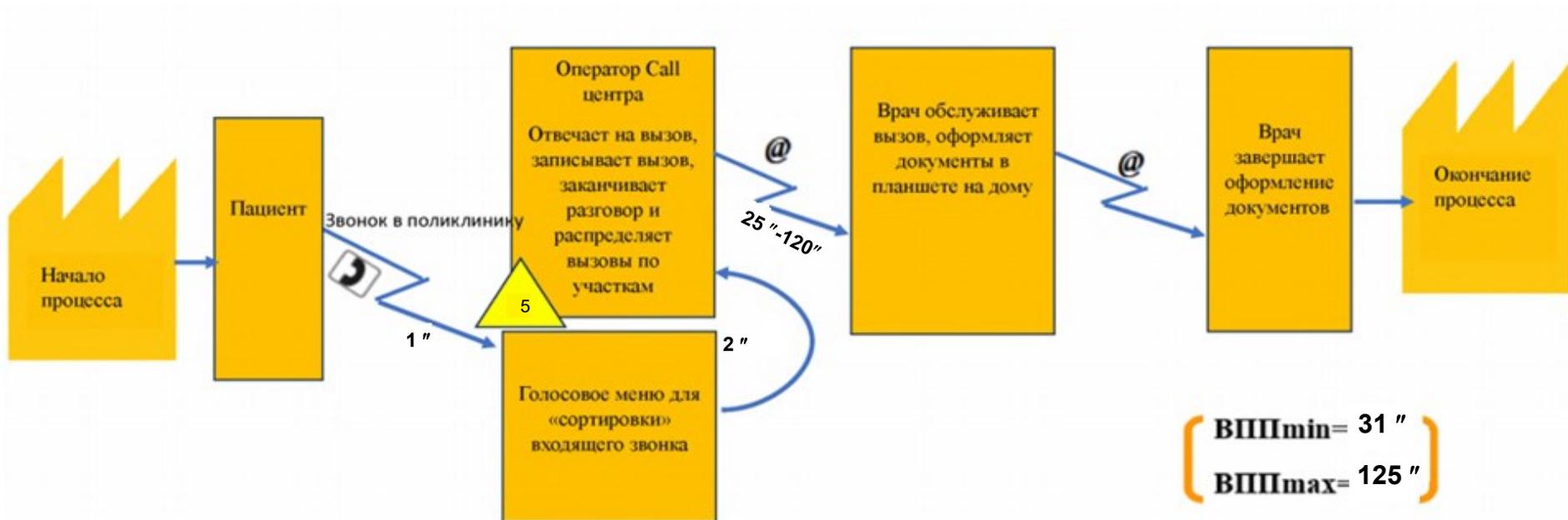
Карта процесса «Оптимизация процесса вызова врача на дом» (целевое состояние)



Мероприятия:

1. Разработать и внедрить голосовое меню, обеспечить техническим оборудованием
2. Разработать стандарты для ответов операторов, устранить технические проблемы, связанные с работой информационной системы
3. Организовать чат со всеми подразделениями, в котором все структурные подразделения оперативно уведомляют об изменениях в расписании, организовать на рабочем месте операторов сетку расписания врачей, обеспечить врачей планшетами для быстрого получения списка вызовов
4. Выделение отдельных врачей на обслуживание вызовов, обеспечение каждого транспортом для быстрой доступности к адресам
5. Обеспечить всех врачей, обслуживающих вызовы, планшетами для удобного и быстрого заполнения медицинской документации на дому
6. Уменьшить время ожидания пациентом результатов осмотра на портале «Госуслуг» путем заполнения информации в планшете

Карта процесса «Оптимизация процесса вызова врача на дом» (итоговое состояние)





Ключевые решения / мероприятия для достижения целей проекта «Организация службы неотложной помощи на дому»

-  1. Разработать и внедрить голосовой помощник, обеспечить техническим оборудованием
-  2. Разработать стандарты для ответов операторов, устранение технических проблем, связанных с работой информационной системы
-  3. Организовать чат со всеми подразделениями, в котором все структурные подразделения оперативно уведомляют об изменениях в расписании, организовать на рабочем месте операторов сетку расписания врачей, обеспечить врачей планшетами для быстрого получения списка вызовов
-  4. Выделить врачей на обслуживание вызовов (7 ставок), обеспечить каждого транспортом для быстрой доступности к адресам
-  5. Обеспечить всех врачей, обслуживающих вызовы, планшетами для удобного и быстрого заполнения медицинской документации на дому
-  6. Уменьшить время ожидания пациентом результатов осмотра на портале «Госуслуг» путем своевременного заполнения дневника осмотра - ускорить работу системы БАРС



Принято для реализации



Требуется решение



Основные проблемы по проекту «Организация службы неотложной помощи на дому»



Уровень
руководства
области

1. Долгое обслуживание вызова (до 5 часов) из-за отсутствия транспорта у каждого врача
2. Долгое оформление документов из-за отсутствия планшетов, т.к. врачу приходится после вызовов возвращаться на рабочее место

Уровень
рабочей
группы

3. Долгое время ожидания ответа оператора колл – центра (превышает 5 минут, около 60% звонящих ожидают ответа больше 5 минут)
4. Отсутствие единых скриптов ответов на стандартные ситуации, поэтому часто разговор затягивается по типу «а в прошлый раз мне сказали.....», в целом диалог не структурирован и занимает более 15 минут
5. Отсутствие показаний к записи на прием к врачу (около 21% могли получить помощь без записи) – диспансеризация, профосмотр, прививка и т.д.
6. Долгое ожидание на линии из-за необходимости уточнения информации операторами, диалог затягивается до 15 минут, около 27% вызовов остаются неотвеченными
7. Долгое время ожидания пациентом результатов осмотра на портале «Госуслуг» - зависит от правильности заполнения дневника осмотра и от быстроты работы системы БАРС



Сложность с дозвоном, долгое ожидание ответа на звонок

Почему?

Все линии операторов заняты, недостаток оргтехники



Оператор долго отвечает на вызов

Почему?

Почему?

Почему?

Почему?

Нет скриптов для операторов

Медленная работа информационной системы, собой

Проверка данных пациента в новой системе и их внесение

МЕРЫ

1. Разработать и внедрить голосовой помощник, обеспечить техническим оборудованием
2. Разработать стандарты для ответов операторов, устранить технические проблемы, связанные с работой новой информационной системы

Долгое ожидание врача, задержка в оформлении документов

Почему?

После получения вызова оператор долго распределяет вызовы по участкам

Почему?

Пациенты вынуждены перезванивать, что еще больше загружает линию

Почему?

Уточнение время работы врача

Почему?

Распределение вызова в системе

Почему?

Передача вызова врачу по телефону

Почему?

Врач долго идет на вызов

Почему?

Большая территория обслуживания

Врач обслуживает вызов после приема без транспорта

Почему?

Врач долго оформляет документы

Почему?

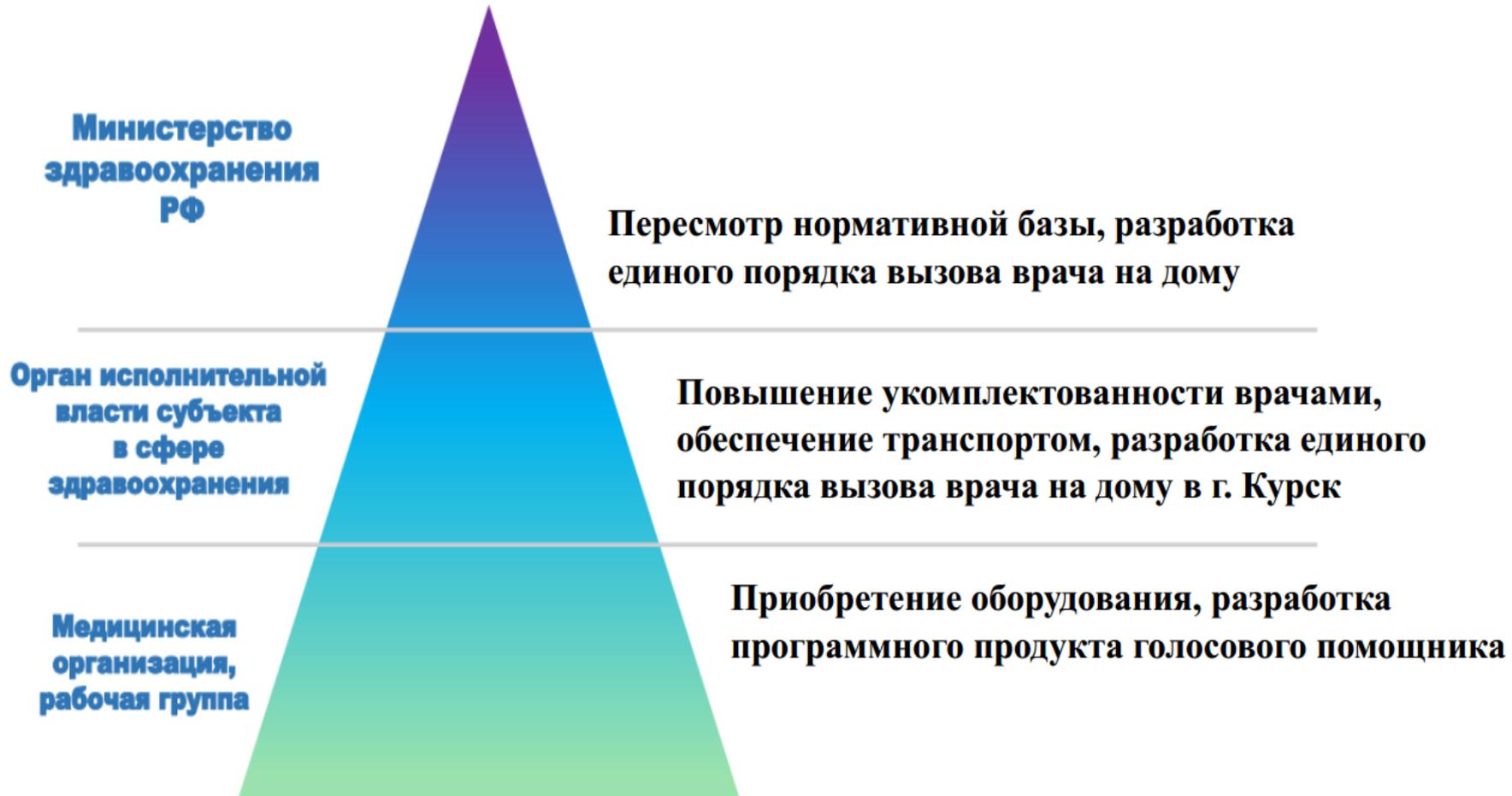
Возвращение на работу, ожидание свободного рабочего места

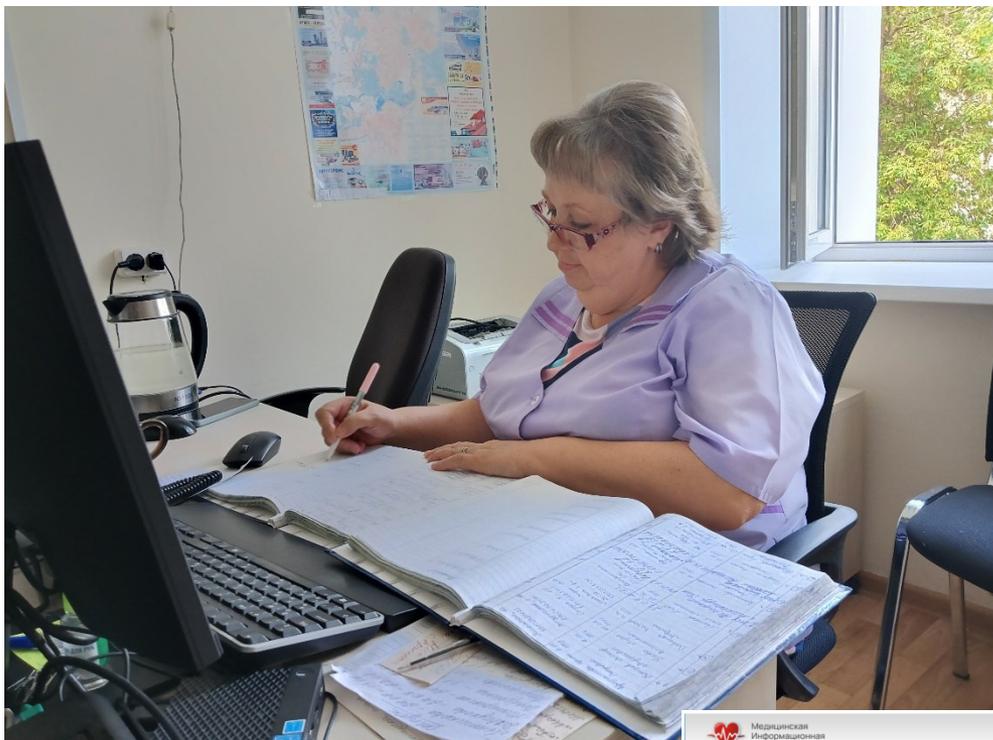
Нехватка технических средств

МЕРЫ

1. Организовать чат со всеми подразделениями, в котором все структурные подразделения оперативно уведомляют об изменениях в расписании, организовать на рабочем столе операторов сетку расписания врачей, обеспечить врачей планшетами для быстрого получения списка вызовов
2. Устранить технические проблемы, связанные с работой новой информационной системы
3. Выделить отдельных врачей на обслуживание вызовов (7 ставок), обеспечить каждого транспортом для быстрой доступности к адресам
4. Обеспечить всех врачей, обслуживающих вызовы, планшетами для удобного и быстрого заполнения медицинской документации на дому

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ





Пользователь: **Бабкина Ирина Николаевна** (1)
 Отделение: **ОБЗ "КУРСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ИС"**
 Специальность сотрудника: **Курск**
 Не привлек в кабинет.
 Состояние брони: **07.08.2023 15:46:25**

Медицинская Информационная Система
 Рабочие места -- Вызовы на дом -- Регистрация вызовов на дом
 Регистрация | Рабочие места | Учет | Отчеты | Аналитика | Ссылки по региону | Словари | Настройки | Система | Выход

Вызов принят с: 07.08.2023 00:00 по 07.08.2023 23:59 Подразделение: Вызовы из Интернет

Вызов принят	Пациент	Маркер	Дата рождения	Полос	№ Карты	Уч.	Адрес	Дополните	Требуется лист	Контактный телефон пациента	Контактный телефон врача	Иници.
<input type="checkbox"/>	Аликин Виктор Валентинович		06.09.1952	4650740843000122	3893007		г. Курск пр-кт. Дружбы д.28 кв.13			тел: 8919178696		лева пациент
<input type="checkbox"/>	Венедиктов Игорь Станиславович		28.08.2004	4651599721000039	23/002167		г. Курск ул. Болшево 9-й филиал д.185В кв.115			тел: 8 910 315 21 71	+7908129-63-43	лева пациент
<input type="checkbox"/>	Николаева Полина Леопольдовна		03.11.1957	4648240896000280	23/002106	Участок 15	г. Курск пр-кт. Дружбы д.7 кв.451	инвалид 3 группы		тел: +7951323-83-83	+7904528-82-23	лева пациент
<input type="checkbox"/>	Мирош Елена Ивановна		06.01.1974	4658320893000140	3891512		г. Курск д/р/б/ч 113 кв. 385	инвалид 3 группа		тел: 8 951 071 49 62		лева пациент
<input type="checkbox"/>	Жуковской Евгенией Михайловны		18.08.1937	4671260831000120	3883934		г. Курск ул. Нижняя Казанская д.289 А			тел: 89608884656	+7908129-63-43	лева пациент
<input type="checkbox"/>	Сидорова Елена Анатольевна		11.10.1963	4649630888000109	3901549		обл. Курская г. Курск ПР-КТ ХРУЩЕВА д.13 кв.4			тел: 8-951-314-29-72		лева пациент
<input type="checkbox"/>	Авдеева Татьяна Петровна		21.10.1935	4669460878000108	23/004889	Участок 12	г. Курск ул. Березовая д.19			тел: +79191274-56-36	+7908129-63-43	лева пациент
<input type="checkbox"/>	Сидорова Татьяна Николаевна		06.04.1950	4675940893000045	3944101		г. Курск ВЕРОНИКА КАЗАНСКАЯ д.115			тел: 8-951-323-37-05	+7908129-63-43	лева пациент
<input type="checkbox"/>	Авдеева Ася Валентиновна		21.11.1953	4648640878000051	3896272		г. Курск проезд. Сергеева д.8 кв.233			тел: +7904524-21-58		лева пациент
<input type="checkbox"/>	Колесникова Валентина Романовна		10.01.1931	4678860889000063	23/003479	Участок 27	г. Курск проезд. Сергеева д.8 кв.233	лежачая		тел: +7904524-21-58		лева пациент



Пользователь: Кривдина Оксана Владимировна (14)
 Отделение: Рентгенодиагностика
 Специализация: Рентгены
 Отделение: Рентгенодиагностика
 Кабинет: Рентгенодиагностика
 Системное время: 07.08.2023 15:45:05

Рабочее место → Дневник

Регистратор | Рабочее место | Учет | Отчеты | Аналитика | Ссылки по региону | Словари | Настройки | Система | Выход

07 Августа 2023 | Мед. карта | Мед. карта по умолчанию

07.08.2023 | | |

В.	Пациент	Дата рождения	Сигнальная информация	№	Номер карты	Ссылка	Описание записи	Стационарное лечение	Комментарий врача
00:00	Амелина Софья Михайловна	14.07.1961			22061227	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
00:00	Кашкина Иван Николаевич	12.09.1950			3899794	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
08:00	Кутузова Любовь Николаевна	13.09.1949			3938337	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
08:15	Вознесен Николай Алексеевич	19.05.1958			3883600	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
08:30	Павлова Наталья Ивановна	10.08.1975			2055013	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
08:45	Циплева Валентина Владимировна	28.02.1972			3943741	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
09:00	Лавин Евгений Васильевич	04.06.1984			235843	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
09:15	Павлова Любовь Николаевна	14.02.1974			3895468	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
09:30	Маховицкая Ольга Павловна	15.12.1979			3885265	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
09:30	Саватова Анна Владимировна	29.06.1996			4047548	Отменить	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение		
09:45	Иванченко Елена Сергеевна	28.04.1947			3888071	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
10:00	Попов Игорь Владимирович	14.04.1967			3921809	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
10:15	Носов Александр Петрович	09.08.1959			22100138	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
10:30	Луанисенкова Ольга Владимировна	10.10.1969			3942970	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
10:45	Михайлова Юлия Александровна	18.06.1980			2136853	Редактировать	801.047.005, Прием (осмотр, консультация) врача терапевта участкового первичный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, первичное посещение, оказал: Кривдина О.В.		
11:00	Мещеряков Иван Леонидович	18.10.1934			3952787	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
11:15	Павлова Лариса Николаевна	10.09.1952			3892774	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
11:30	Суховая Виктория Николаевна	01.07.1984			3924050	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		
11:45	Сидельникова Ольга Владимировна	06.07.1948			3842455	Редактировать	801.047.006, Прием (осмотр, консультация) врача-терапевта участкового повторный, к врач: Кривдина О.В., ОМС, повторн, оказал: Кривдина О.В.		

← | → | по 30 | записей на странице | перейти на | страницу