



## ПСР-проект «Оптимизация процесса оповещения пациента»

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик проекта:** главный врач, пациенты

**Периметр проекта:** территория обслуживания ГП№5

**Границы процесса:** от начала создания списка для обзвона пациентов до оповещения пациентов

**Руководитель проекта:** программист Илько Е. А.

**Команда проекта:** врач – терапевт участковый Прудских И. Н.,  
врач – пульмонолог Ховалкина В. Г., инженер-программист  
Герман О. Е.

### 2. Обоснование выбора

1. Высокая загруженность операторов Call-центра, администраторов и медицинских сестёр, что снижает доступность и увеличивает время ожидания пациентом информации.
2. Несвоевременное оповещение пациента о переносе приема врача, из-за неактуальных контактных данных в карте пациента.
3. Необходимость ручного оповещения пациентов о прохождении флюорографии, диспансеризации, предстоящей вакцинации, визита по Д-учету, с целью профилактического обследования и раннего выявления рисков развития ХНИЗ.

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени оповещения пациентов в случае отмены приема врача, время на одного пациента	88 мин	11 мин
Уменьшение временных затрат медицинского персонала на приглашения для прохождения флюорографии, диспансеризации, вакцинации, Д-учета, время на одного пациента	50 мин	7 мин

### 4. Ключевые события (КС)

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Старт проекта                              | 20.06.2024 |
| 2. Диагностика и целевое состояние            | 27.06.2024 |
| 3. 2.1. разработка текущей карты процесса     | 27.06.2024 |
| 4. 2.2 разработка целевой карты процесса      | 27.06.2024 |
| 5. Разработка плана мероприятий               | 01.07.2024 |
| 6. Kick-off встреча                           | 26.07.2024 |
| 7. Внедрение                                  | 16.12.2024 |
| 8. Закрепление результатов и закрытие проекта | 25.12.2024 |

Программист ИАО

Илько Е. А.

# Участники ПСР-проекта «Оптимизация процесса оповещения пациента»



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



**Илько Е. А.**  
Программист ИАО

- Руководитель проекта

## Команда проекта (непосредственно вовлеченные в работу)



**Прудских И. Н.**  
Врач-терапевт



**Ховалкина В. Г.**  
Врач -  
пульмонолог



**Герман О. Е.**  
Инженер-  
программист

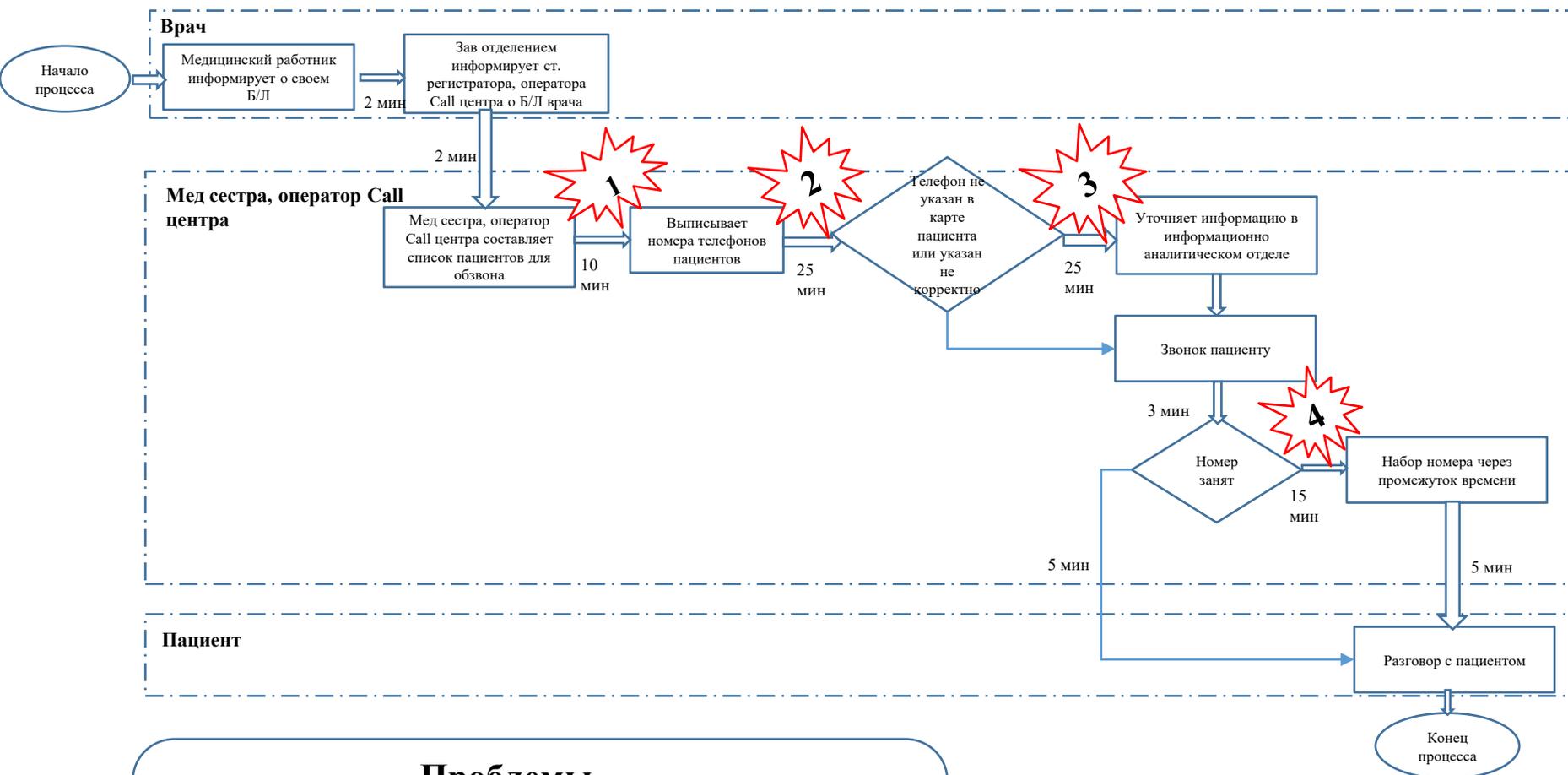
- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Роль: Исполнитель</li><li>▪ Зона ответственности: терапевтическое отделение</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Роль: Организация работ</li><li>▪ Зона ответственности: пульмонологическое отделение</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Роль: Исполнитель</li><li>▪ Зона ответственности: программное обеспечение</li></ul> |
|---|--|---|

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

---

# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента» (в случае отмены приема врача)

(текущее состояние)

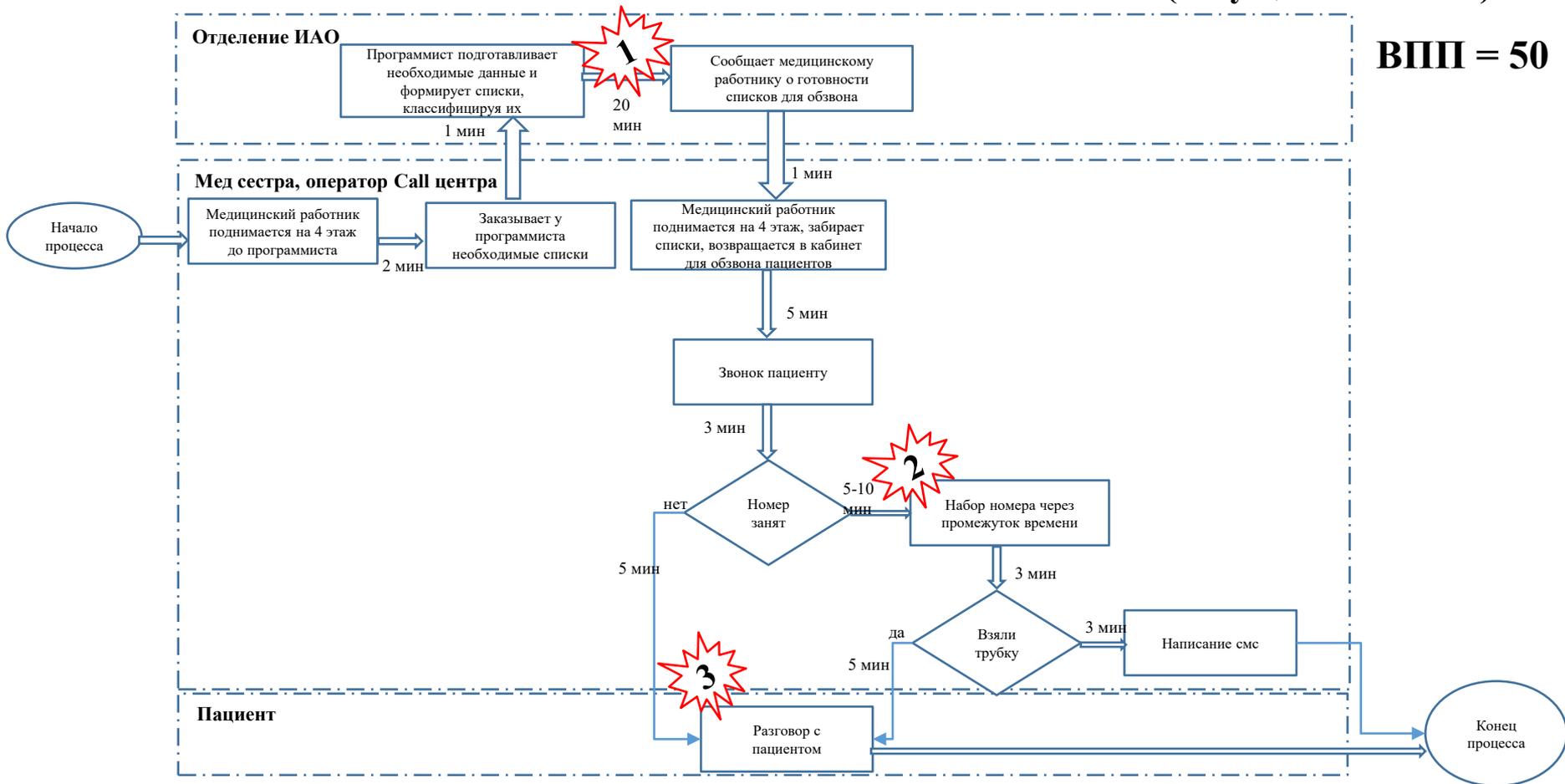


## Проблемы

1. Потеря времени на составление списков
2. Потеря времени на выписку телефонов
3. Потеря времени на поиск корректных данных
4. Долгое ожидание разговора с пациентом

# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента» (при приглашении пациента на профилактические мероприятия) (текущее состояние)

ВПП = 50

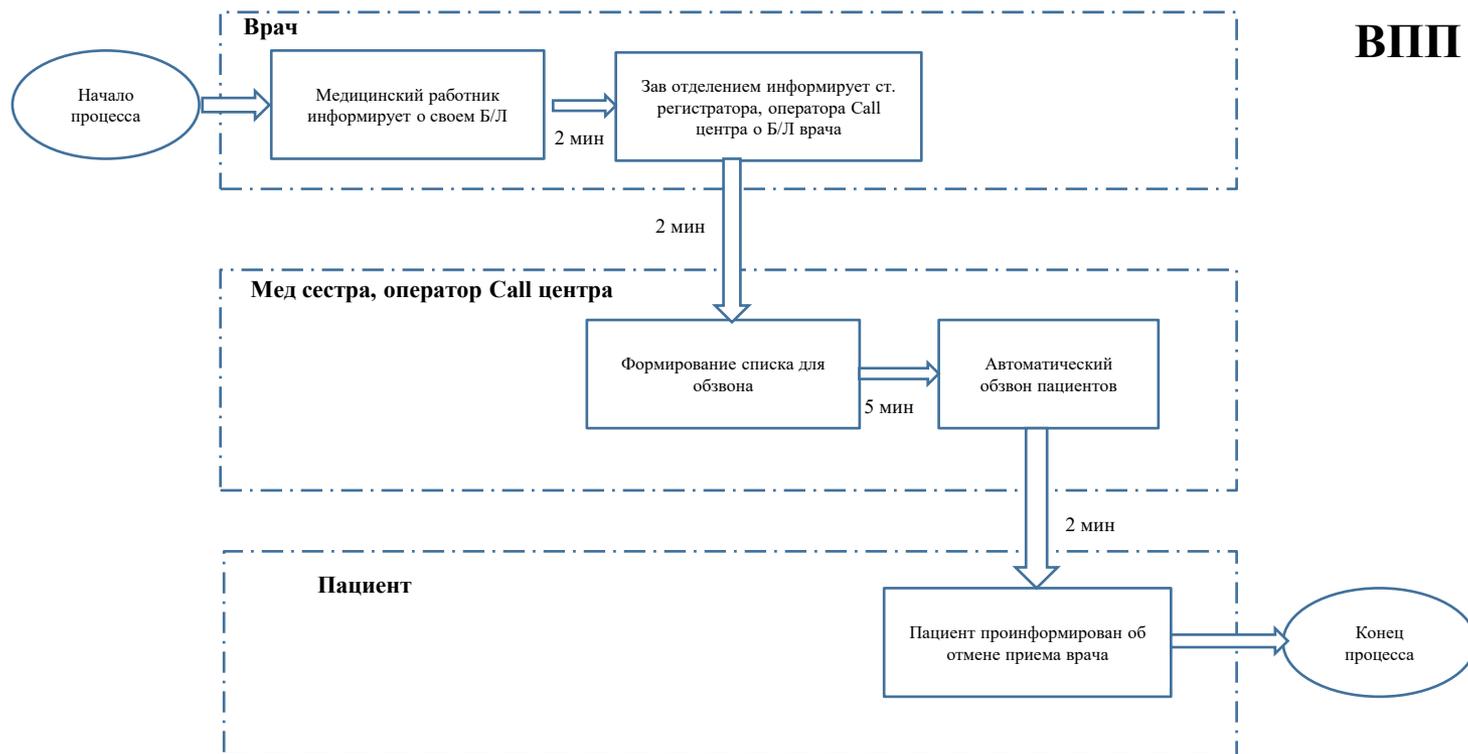


## Проблемы

1. Потеря времени на формирование списков
2. Долгое ожидание разговора с пациентом
3. Долгий разговор с пациентом

# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента» (в случае отмены приема врача)

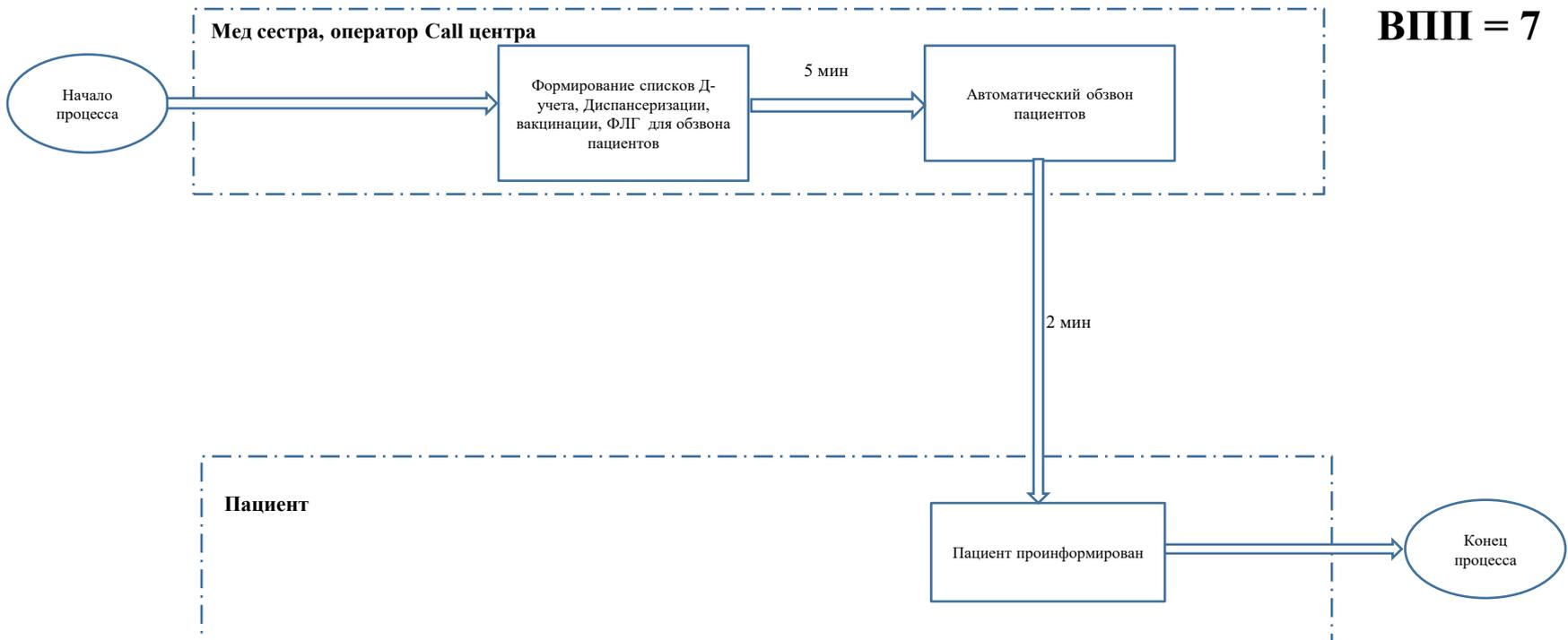
(целевое состояние)



## Мероприятия

1. Разработать процедуру опроса пациента для актуализации сведений в базу данных
2. Создать правило формирования списков для обзвона пациентов
3. Приобрести голосовой модуль интегрируемый с МИС БАРС для автоматического оповещения

# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента» (при приглашении пациента на профилактические мероприятия) (целевое состояние)



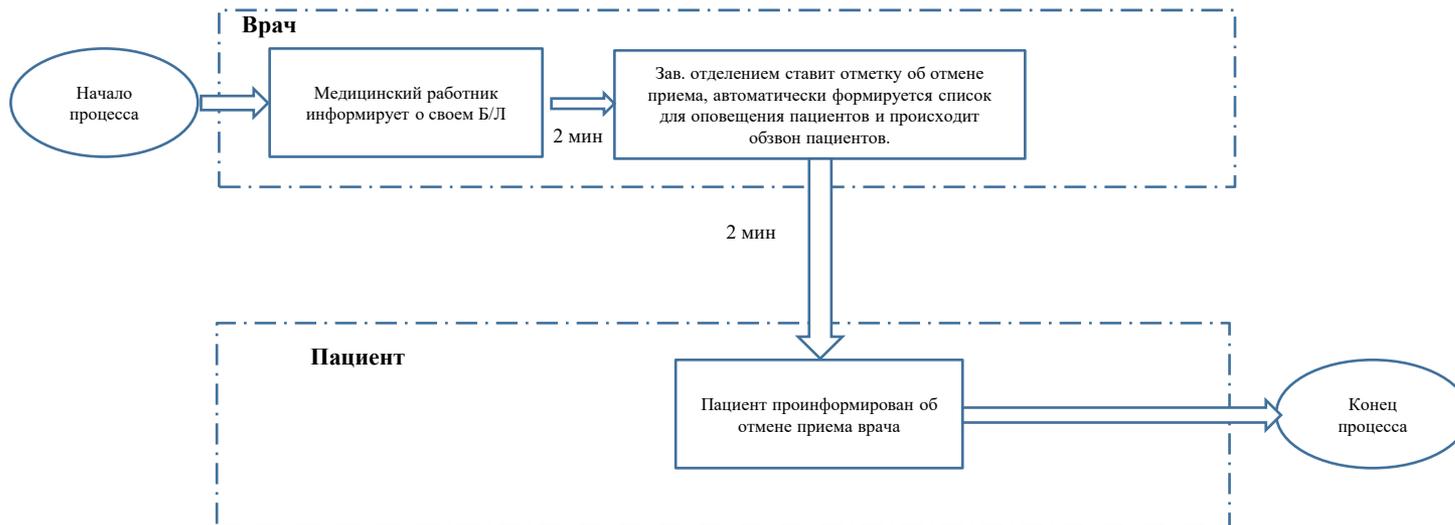
## Мероприятия

1. Разработать процедуру опроса пациента для актуализации сведений в базу данных
2. Создать правило формирования списков для обзвона пациентов
3. Приобрести голосовой модуль интегрируемый с МИС БАРС для автоматического оповещения

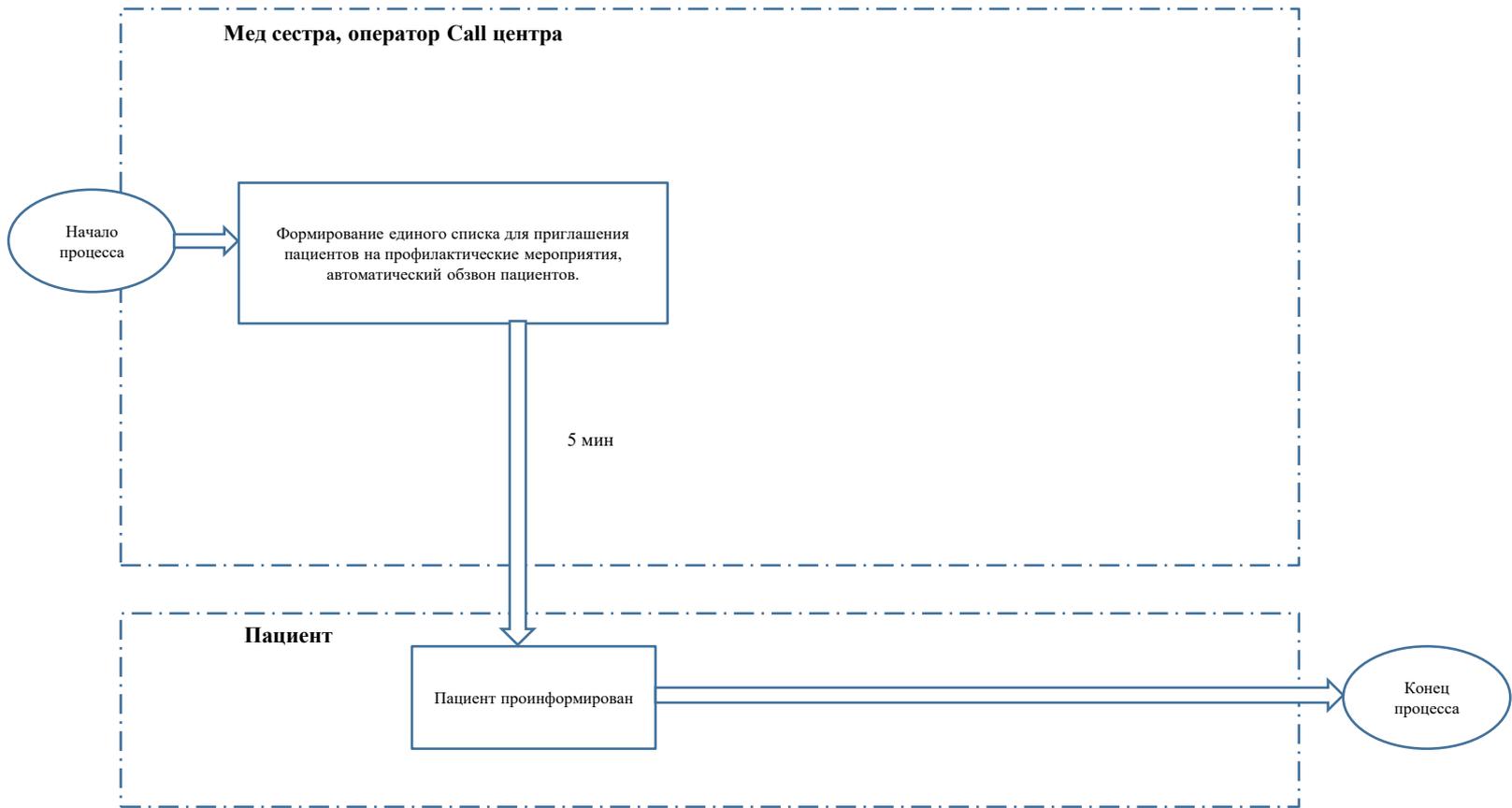
# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента»

(в случае отмены приема врача)

(идеальное состояние)



# Карта процесса «Оптимизация процесса оповещения пациента» (при приглашении пациента на профилактические мероприятия) (идеальное состояние)



Медицинский работник тратит много времени на оповещение пациентов об отмене приема

Почему?

Почему?

Почему?

**3** Долгое ожидание разговора с пациентом

**2** Неактуальные контактные данные в ЭМК пациента

**1** Потеря времени на составление списков для обзвона

Почему?

Почему?

Почему?

Пациент долго не берет трубку, линия занята

Пациент вовремя не оповестил об изменении контактных данных

Некорректный вид формируемого списка

Почему?

Пациента не спросили об изменениях контактных данных

## МЕРЫ

1. Создать правило формирования списков для обзвона пациентов
2. Для актуализации контактных данных пациентов:
  - разработать речевые модели операторам Call центра
  - разработать Чек лист для регистратуры
3. Разработать речевые шаблоны для голосового модуля
4. Приобрести голосовой модуль интегрируемый с МИС БАРС для автоматического оповещения пациентов

Медицинский работник тратит много времени на оповещение пациентов о прохождении профилактических мероприятий

Почему?

**1** Мед сестра долго ожидает формирования списков для обзвона

Почему?

**4** Отсутствует отчет, где формируется вся необходимая информация о пациентах, отсутствует информация о прохождении проф. мероприятий пациентом

Почему?

**3** Длительное общение с каждым пациентом

Почему?

Пациент при разговоре задает много интересующих его вопросов

Почему?

**3** Долго ожидает разговора с пациентом

Почему?

Пациент долго не берет трубку, линия занята

## МЕРЫ

1. Создать правило формирования списков для обзвона
2. Разработать речевые шаблоны для голосового модуля
3. Разработать процедуру внесения данных в каждую ЭМК, о прохождении пациентом профилактических мероприятий

## Проблема: Несвоевременное оповещение

### Кто?

- Пациент
- Медицинский персонал

### Что?

- Длительное время оповещения пациентов об отмене приема и о его профилактических мероприятиях

### Когда?

- При возникновении необходимости оповещения о профилактических мероприятиях и отмене приема

### Где?

- В кабинете у врача
- В регистратуре
- Call-центр

### Почему?

- Медицинский работник долго ожидает формирования списков
- Тратит много времени на оповещение пациентов
- Не успевает оповестить всех пациентов

### Как?

- Приобрести голосовой модуль

## ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

**Министерство  
здравоохранения  
РФ**

**Орган исполнительной  
власти субъекта  
в сфере  
здравоохранения**

**Медицинская  
организация,  
рабочая группа**

**Разработка единого порядка оповещения пациентов**

1. **Приобрести голосовой модуль интегрированный с МИС БАРС для автоматического оповещения пациентов**
2. **Разработать речевые модели для голосового модуля:**
  - для приглашения на диспансеризацию
  - для приглашения на вакцинацию
  - для приглашения на прохождение флюорографии
  - для приглашения на диспансерный осмотр
  - при отмене приема
3. **Разработать речевые модели операторам Call центра для актуализации контактных данных пациентов**
4. **Разработать Чек лист для регистратуры**
5. **Вносить в каждую ЭМК пациента актуальные данные о всех проведенных профилактических мероприятиях для формирования корректных списков**