

Конференция
«МЕДИЦИНА И КАЧЕСТВО — 2023»



ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС
ЛИДЕР КАЧЕСТВА
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

ФГБУ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ КАЧЕСТВА»
РОСЗДРАВНАДЗОРА



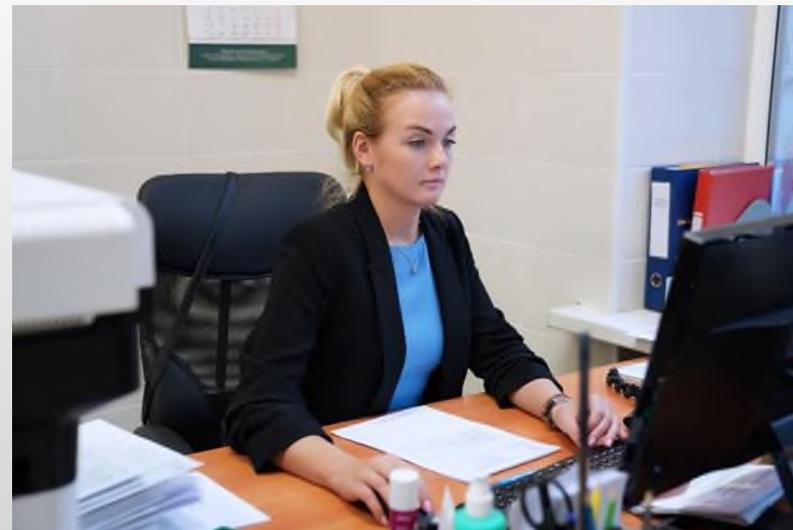
НМИЦ онкологии
им. Н.Н. Петрова

Информационно-сервисная служба, как инструмент взаимодействия «медицинский работник-пациент»

Участники проекта



1. Малкова Анна Николаевна, руководитель ИСС
2. Сивцова Наталья Михайловна, специалист ИСС
3. Юнг Лариса Андреевна, специалист ОТТ ИСС
4. Константинова Елена Александровна, специалист ОТТ ИСС
5. Пушкова Яна Константиновна, специалист Контакт-центра ИСС



Миссия проекта:

Построение системы коммуникации, как средство помощи людям в связи с изменением состояния здоровья

Проблематика:

- Отсутствие надежных коммуникаций с пациентами
- Замедление рабочего процесса
- Недостаточная взаимосвязь между подразделениями
- Отсутствие возможности получения дистанционных услуг



Как следствие → снижение эффективности работы

Цель проекта:

Создание информационно-сервисной службы как системы коммуникации

ПРОДУКТИВНОСТЬ

- Создание условий для бесперебойной работы

ТРАНСФОРМАЦИЯ

- Переход на масштабируемую отказоустойчивую программу IP АТС

ОПТИМИЗАЦИЯ

- Система электронной очереди, управление потоками пациентов

КОММУНИКАЦИЯ

- Соединение подразделений, переход на единый формат общения, внедрение IT-технологий

ДОСТУПНОСТЬ

- Создание нового электронного сервиса для оперативного доступа пациента к своим персональным медицинским данным

Актуальность взаимодействия «медицинский работник-пациент»



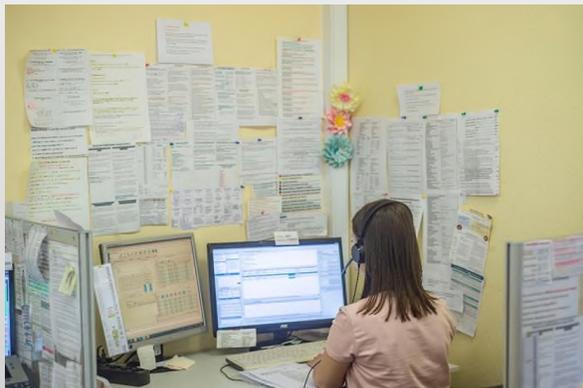
 Упорядочить работу включенных подразделений службы, а также граничащих с ней отделений.

 Упростить доступ к получению и обмену информации между пациентом и медицинским работником.

 Сократить затраты и сэкономить ресурсы.

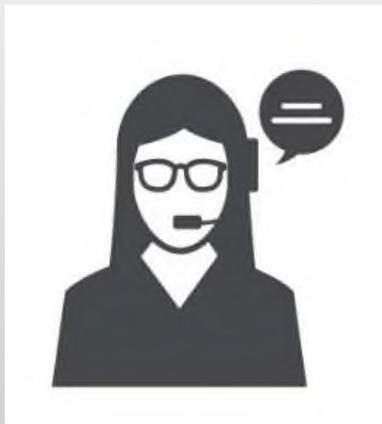
Стратегия разрешения проблемы:

- Организация бесперебойной работы операторов контактного центра
- Переход на мощную платформу с современными функциональными возможностями для полного контроля работы контактного центра
- Объединение подразделений и увеличение скорости обмена информацией между ними
- Оптимизация и управление потоком посетителей
- Открытие новых возможностей для получения второго мнения пациентам из регионов с минимизацией затрат



Путь достижения:

- Реорганизация процесса записи
- Увеличение штата сотрудников
- Переход на «умную» телефонию
- Применение технологии «бережливая регистратура»
- Внедрение в работу мессенджеров, необходимых для обмена и передачи данных между подразделениями
- Разработка платформы для проведения удаленных консультаций



 VK WorkSpace

 infinity

Инструменты проектного управления



Проведение аналитики



Разработка действий нацеленных на формирование информационно-сервисной службы



Обучение, тренинги



Назначение ответственных подразделений



Контроль исполнения

Практическая значимость



✉ oncl@rion.spb.ru | 📞 +7(812) 43-99-555 | ⌚ с 9 до 21 часа без выходных | 👁 Версия для слабовидящих

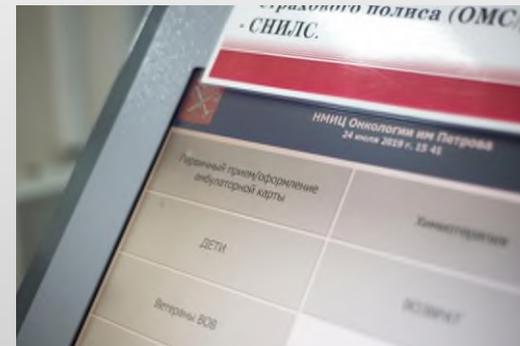
ЗАКАЗАТЬ ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК ПОЗВОНИТЬ НАМ С САЙТА

ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЯ ЗАПИСАТЬСЯ НА ПРИЕМ

Для граждан РФ Для иностранных граждан



Войти через Госуслуги

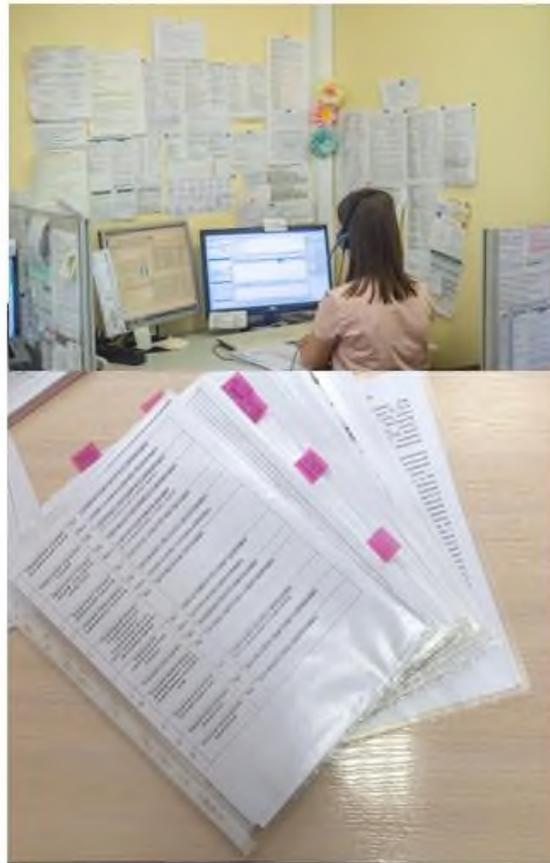


Практические инструменты, используемые при реализации проекта:

Программа ПО «Медицинский регистратор»

Мануал 150 страниц

Система одномоментного оповещения



~~2016-2022
 Skype,
 WhatsApp~~

С 2022
 VK TEAMS

С 2022
 SIGNAL

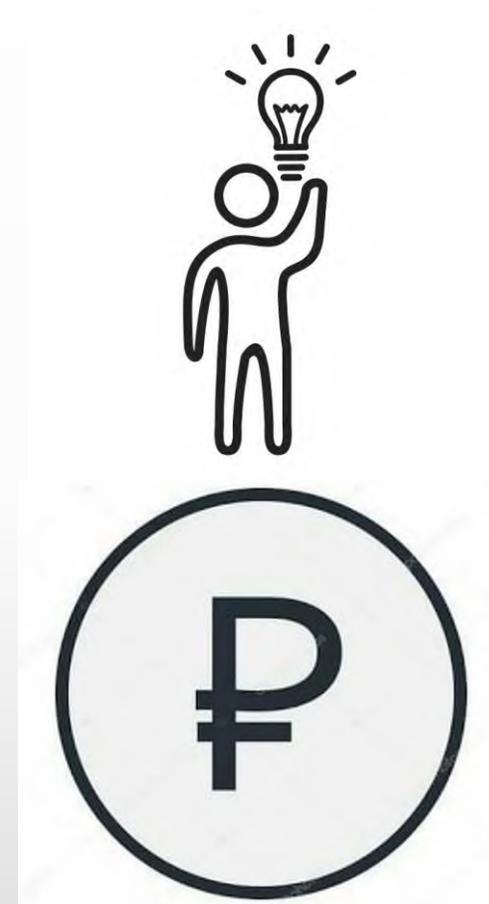
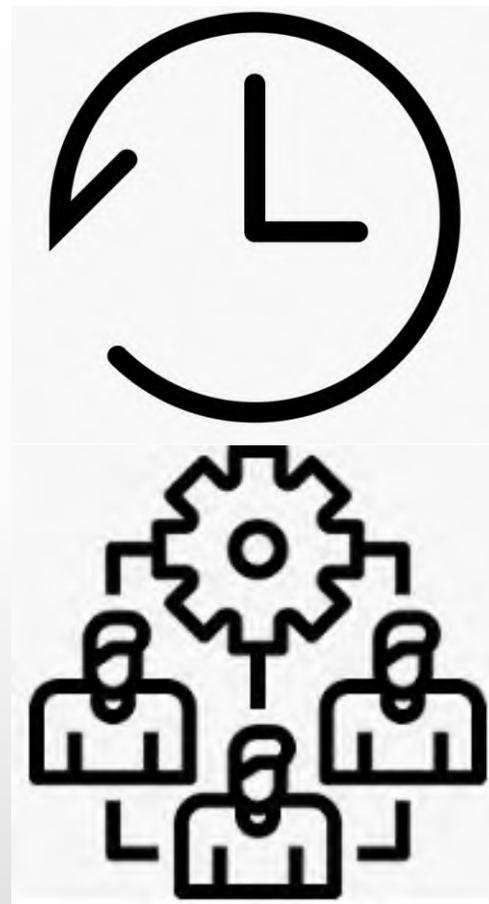
Отделы, ответственные за разработку и реализацию:





Ресурсы, затраченные при реализации проекта:

- Информационные
- Технические
- Материальные
- Кадровые
- Интеллектуальные
- Организационные
- Временные



Результаты, полученные после реализации проекта и критерии оценки эффективности проекта :

Количество обрабатываемых звонков в 2015 году **было 36 364**, в 2022 году **стало 714 100**

Пропускная способность регистратуры выросла с 41 950 пациентов за 2015 по **78 371 пациентов за 2022 год.**

Время ожидания пациента в очереди в регистратуру сократилось в среднем с 80 минут до **20 минут.**

С 2017 года учреждение заключает договоры на оказание платных медицинских услуг со следующими субъектами, не относящимися к категории неквалифицированных физических лиц:

российские и иностранные органы государственной, а также муниципальной власти;
страховые организации;
организации, осуществляющие благотворительную деятельность;
российские и иностранные юридические лица и индивидуальные предприниматели, являющиеся заказчиками медицинских услуг для своих работников;
медицинские организации;
агентства медицинского туризма.

Результаты, полученные после реализации проекта и критерии оценки эффективности проекта :

Количество телемедицинских консультаций «врач-врач» в 2018 году **было 58**, в 2022 году **стало 6 685**

Количество телемедицинских консультаций «врач-пациент» до 2020 года **ОТСУТСТВОВАЛА ВОЗМОЖНОСТЬ**, в 2023 прошли консультацию **411 человек.**

В 2020 году сотрудники службы внедрились в структуру Референс-Центра НМИЦ, за 8 месяцев 2023 года было обработано **более 3000** посылок с биологическим материалом, которые доставляют **из 71** города РФ.

В 2017 году в структуре ИСС был создан новый отдел – Бюро пропусков, осуществляющий организацию пропускного режима учреждения.

Планируем:

- Организовать группу по работе с иностранцами, чтобы развивать медицинский туризм, согласно национальному проекту.
- Установить систему интерактивных коммуникаций во все регистратуры.
- Оптимизировать медицинскую информационную систему (осуществить переход на 1С: Медицина).
- Внедрить возможность видеосвязи в личный кабинет пациента.
- Модернизировать систему электронной очереди.



- Участие в конференциях
- Передача опытных знаний представителям других медицинских учреждений
- Наставничество

Благодарим за внимание

