

Утверждаю:

Главный врач ГОБУЗ «МГДП №1»

_____ Е. И. Сулима

Согласовано:

Министр здравоохранения

Мурманской области

_____ Д. В. Панычев

Паспорт проекта

«Организация эффективной работы колл-центра»

<p>Заказчик проекта: пациент Процесс: получение пациентом необходимой информации в колл-центре Границы процесса: от обращения пациента в колл-центр учреждения до получения необходимой информации Руководитель проекта: главный врач ГОБУЗ «МГДП №1» Сулима Е. И. Руководитель рабочей группы: Напалкова Е.В. Состав рабочей группы (ответственные): Семикина Н. А., Махортова В. Н., Коломиец О. В., Литвинова Т. С., Глебова С. А., Коткова А. И., Князева Т. А</p>	<p>Обоснование выбора:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Отсутствие регламентированных алгоритмов для работы регистратуры;2) При проведении анкетирования населения выявлен факт некорректного общения сотрудников регистратуры с пациентами3) Длительный временной интервал разговора сотрудника колл центра с пациентом по телефону									
<p>Цели и плановый эффект:</p> <table border="1" data-bbox="56 885 1131 1109"><thead><tr><th>Показатель</th><th>Текущий</th><th>Целевой</th></tr></thead><tbody><tr><td>Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.</td><td>10</td><td>0</td></tr><tr><td>Время разговора с пациентом, минут</td><td>10</td><td>3</td></tr></tbody></table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Сокращение времени разговора с пациентом.2. Увеличение количества принятых звонков за смену.3. Разработка алгоритмов общения сотрудников регистратуры с пациентами.	Показатель	Текущий	Целевой	Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.	10	0	Время разговора с пациентом, минут	10	3	<p>Ключевые события</p> <ol style="list-style-type: none">1. Формирование паспорта проекта – 24.03.20212. Анализ текущей ситуации 24.04.2021-24.05.2021 -разработка текущей карты процесса, выявление проблем 24.04.2021-29.04.2021 -разработка целевой карты процесса 30.04.2021-05.05.2021 -разработка плана мероприятий реализации проекта 05.05.2021-15.05.20213. Kick-off встреча – 16.05.20214. Внедрение улучшений 17.05.2021-01.06.20215. Закрепление результатов и закрытие процесса 01.06.2021-30.06.2021
Показатель	Текущий	Целевой								
Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.	10	0								
Время разговора с пациентом, минут	10	3								