

# Проект «Организация эффективной работы колл-центра»



ГБОУЗ «МГДП № 1»

2021 ГОД

# Рабочая группа проекта

- ▶ **Руководитель проекта:** Главный врач Сулима Е.И.
- ▶ **Руководитель рабочей группы:** Старший медицинский регистратор Напалкова Е.В.
- ▶ Участники рабочей группы: Главная медицинская сестра Семикина Н.А.
- ▶ Старшая медицинская сестра Махортова В.Н.
- ▶ Заместитель главного врача по МЧ Коломиец О.В.
- ▶ Заместитель главного врача по КР Литвинова Т.С.
- ▶ Заведующая педиатрическим отделением Глебова С.А.
- ▶ И.о заведующей педиатрическим отделением Коткова А.И.

**начало проекта 24.03.2021**

**срок реализации проекта 30.06.2021**

# Обоснование выбора:

- ▶ 1) Отсутствие регламентированных алгоритмов для работы регистратуры;
- ▶ 2) При проведении анкетирования населения выявлен факт некорректного общения сотрудников регистратуры с пациентами.
- ▶ 3) Длительный временной интервал разговора сотрудника колл центра с пациентом по телефону.
- ▶ 4) отсутствие разработанных алгоритмов общения оператора колл центра с пациентом (официальными представителями) часто приводило к предоставлению не корректной информации, а также увеличению продолжительности разговора с пациентом.
- ▶ 5) Сложности в занесении необходимых сведений в МИС «Ариадна» о пациенте работником колл-центра, в связи с неудобной для поиска сеткой расписания в МИС «Ариадна».
- ▶ 6) Рабочее место сотрудников колл центра перегружено информационными материалами, хранящимися бессистемно, расстановка мебели не соответствует критериям 5С.

**Утверждаю:**

Главный врач ГОБУЗ «МГДП №1»

\_\_\_\_\_ Е. И. Сулима

**Согласовано:**

Министр здравоохранения  
Мурманской области

\_\_\_\_\_ Д. В. Паньчев

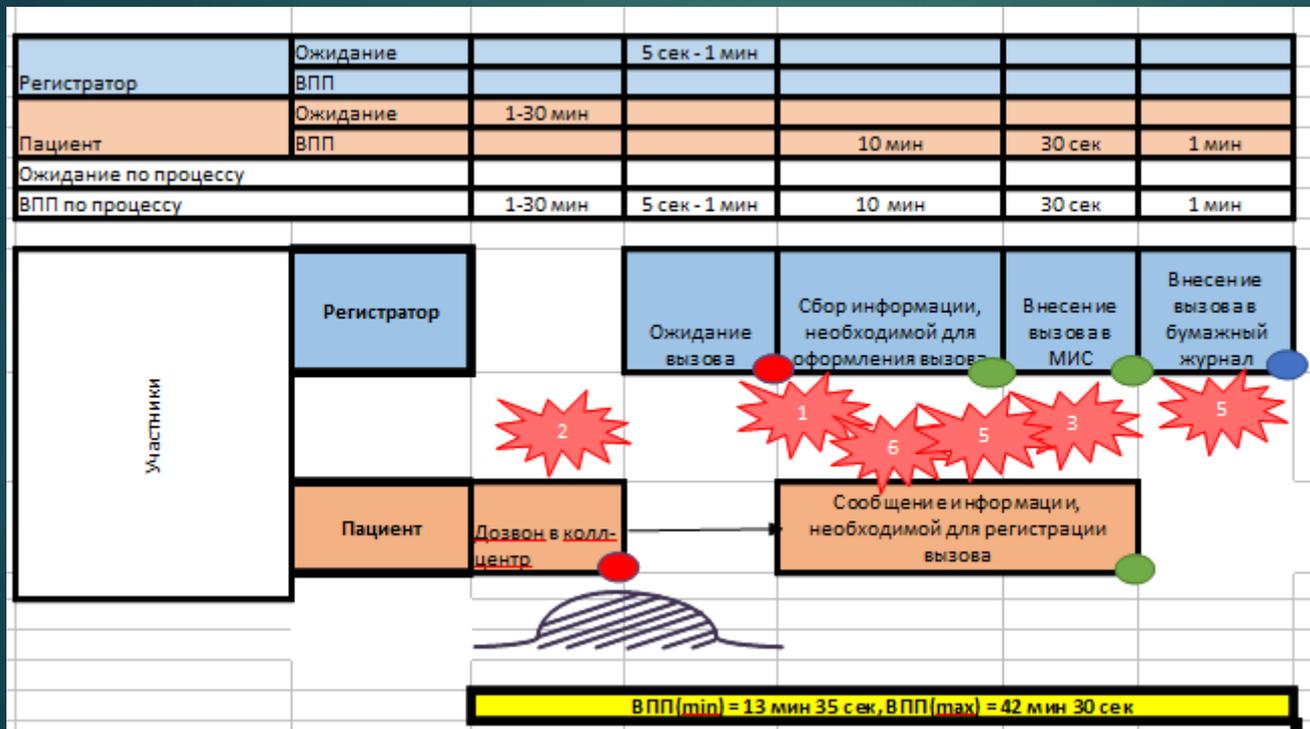
Паспорт проекта  
«Организация эффективной работы колл-центра»

<p><b>Заказчик проекта:</b> пациент <b>Процесс:</b> получение пациентом необходимой информации в колл-центре <b>Границы процесса:</b> от обращения пациента в колл-центр учреждения до получения необходимой информации <b>Руководитель проекта:</b> главный врач ГОБУЗ «МГДП №1» Сулима Е. И. <b>Руководитель рабочей группы:</b> Напалкова Е.В. <b>Состав рабочей группы</b> (ответственные): Семькина Н. А., Махортова В. Н., Коломиец О. В., Литвинова Т. С., Глебова С. А., Коткова А. И., Князева Т. А</p>	<p><b>Обоснование выбора:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Отсутствие регламентированных алгоритмов для работы регистратуры;</li><li>2) При проведении анкетирования населения выявлен факт некорректного общения сотрудников регистратуры с пациентами</li><li>3) Длительный временной интервал разговора сотрудника колл центра с пациентом по телефону</li></ol>									
<p><b>Цели и плановый эффект:</b></p> <table border="1" data-bbox="19 687 966 884"><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><b>Эффекты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сокращение времени разговора с пациентом.</li><li>2. Увеличение количества принятых звонков за смену.</li><li>3. Разработка алгоритмов общения сотрудников регистратуры с пациентами.</li></ol>	Показатель	Текущий	Целевой	Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.	10	0	Время разговора с пациентом, минут	10	3	<p><b>Ключевые события</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Формирование паспорта проекта – 24.03.2021</li><li>2. 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 05.05.2021-15.05.2021</li><li>3. Kick-off встреча – 16.05.2021</li><li>4. Внедрение улучшений 17.05.2021-01.06.2021</li><li>5. Закрепление результатов и закрытие процесса 01.06.2021-30.06.2021</li></ol>
Показатель	Текущий	Целевой								
Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.	10	0								
Время разговора с пациентом, минут	10	3								

# Задачи проекта:

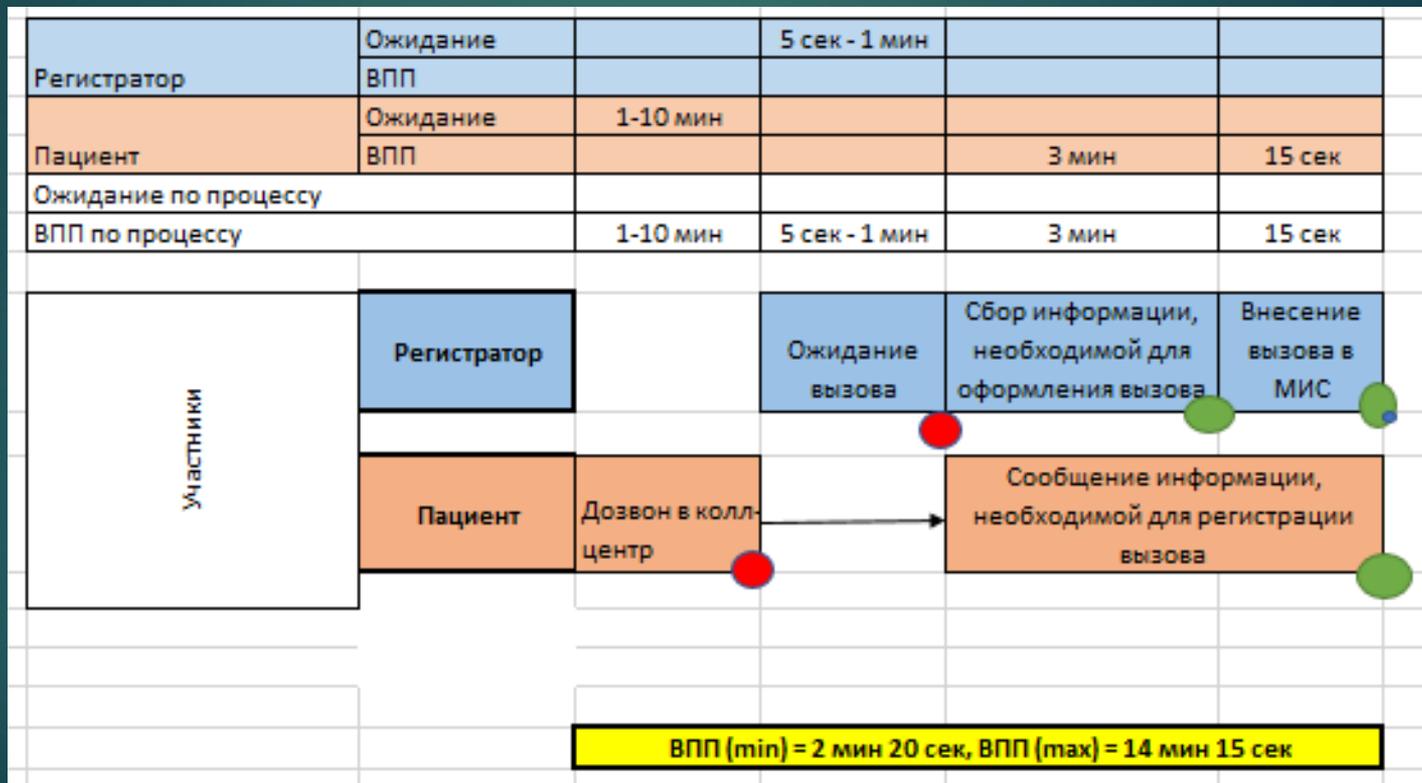
- ▶ 1. Увеличение количества принятых звонков за смену.
- ▶ 2. Разработка алгоритмов общения сотрудников регистратуры с пациентами.
- ▶ 3. Сокращение времени ожидания пациентом, ответа оператора колл-центра.

# Карта процесса «Организация эффективной работы колл-центра» (текущее состояние)



- ### ПРОБЛЕМЫ
- 1 Длительный временной интервал разговора сотрудника колл-центра с пациентом по телефону.
  - 2 Длительное время ожидания пациентом ответа оператора колл — центра.
  - 3 Случаи некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентами
  - 4 Сложности в занесении необходимых сведений в МИС «Ариадна» о пациенте работником колл-центра, в связи с неудобной для поиска сеткой расписания в МИС «Ариадна».
  - 5 Заполнение журналов приема вызов в бумажном варианте
  - 6 Рабочее место сотрудников колл-центра перегружено информационными материалами, хранящимися бессистемно.

# Карта процесса «Организация эффективной работы колл-центра» (целевое состояние)



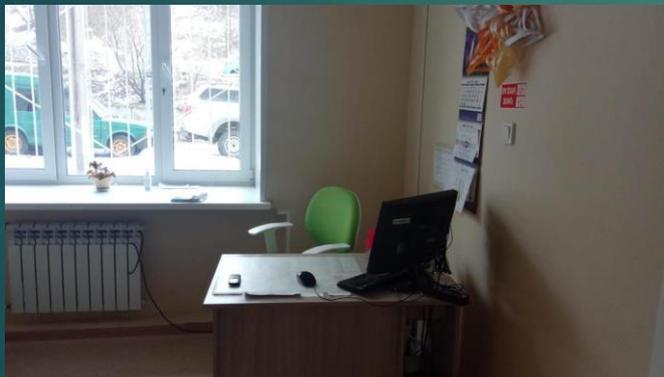
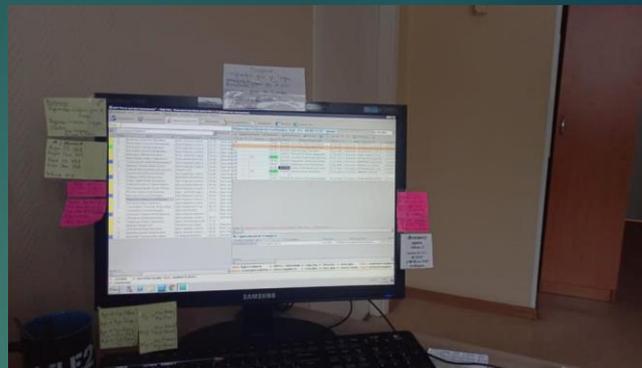
# Реализованные мероприятия

1. Разработаны алгоритмы общения сотрудника колл центра с пациентом.
2. Алгоритмы размещены на рабочих местах сотрудников колл центра в доступном месте (вертикальные панели по периметру рабочего стола), что упрощает поиск нужного алгоритма и сокращает время разговора с пациентом.
3. С сотрудниками колл центра проведены обучающие семинары посвященные вопросам общения с пациентами (официальными представителями), а также занятия с психологом по бесконфликтному общению.
4. Выполнена расстановка мебели в кабинете согласно системе 5С, проведена замена рабочих столов на более функциональные.
5. Закуплены наушники и микрофоны для возможности общения с пациентами без использования телефонного аппарата.
6. Сформированы информационные папки на рабочем столе, что упростило поиск необходимой информации и сократило время разговора с пациентом.
7. С сотрудниками колл-центра проведен обучающий семинар по внедрению алгоритмов разговора с пациентом.
8. Психологом ГОБУЗ «МГДП№1» проведено занятие с сотрудниками регистратуры, по вопросам бесконфликтного поведения и профилактике профессионального выгорания. .

# Стенд проекта

- ▶ До реализации проекта.

Рабочее место оператора колл центра



# После реализации проекта



**Рабочее место оператора  
колл центра**



**Проведение обучающего  
семинара**



# Достигнутые показатели

Показатель	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта
1. Случай некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентом – по результатам анкетирования, ед.	0	0
2. Ожидание вызова	10	3

# Разработанные стандарты\*

- Алгоритм общения с пациентом для сотрудников колл-центра при вызове врача на дом;
- Алгоритм общения с пациентом для сотрудников колл-центра при записи на прием к специалисту;

# Результат проекта (алгоритмы общения с пациентом)

