



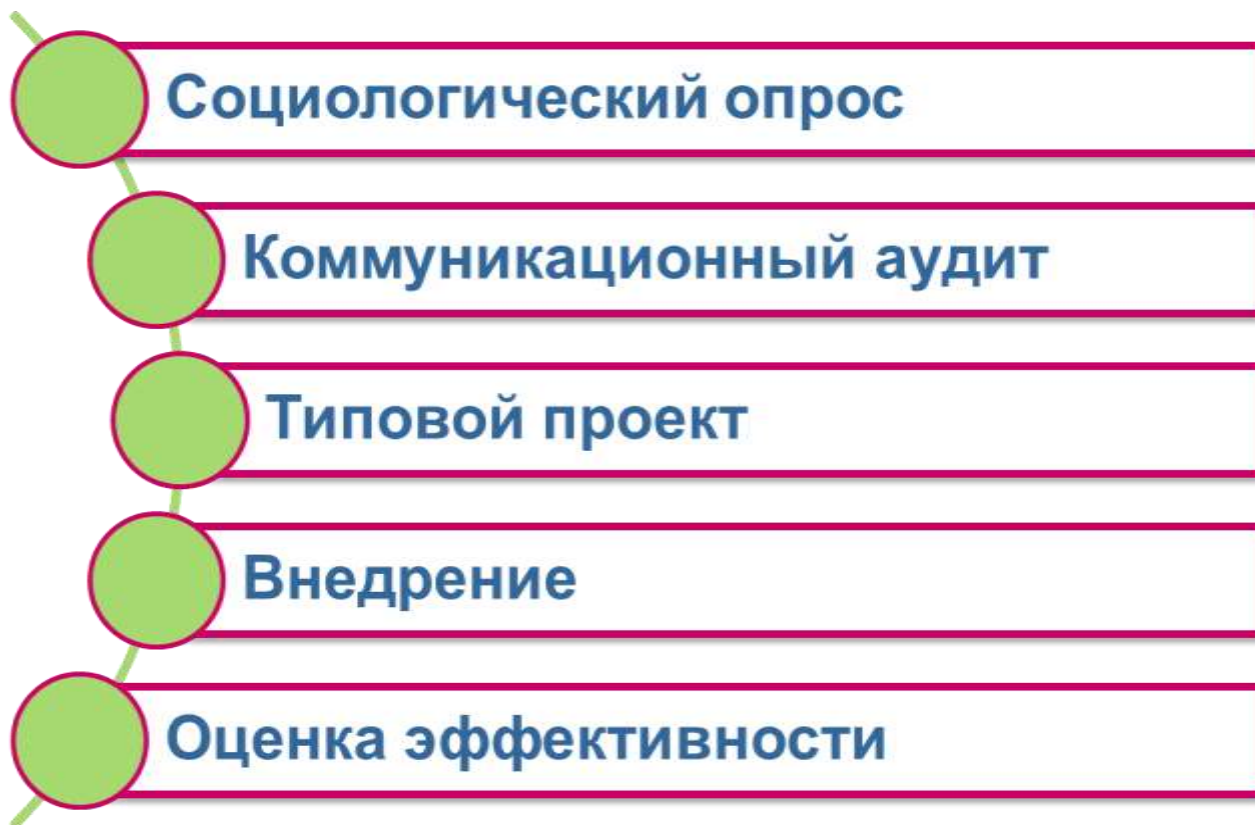
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ
WWW.ZDRAV.TOMSK.RU

Реализация проекта «Входная группа» в областных учреждениях здравоохранения Томской области

Холопов А.В.
Начальник Департамента здравоохранения Томской области

Реализация проекта «Входная группа: регистратура»

Этапы реализации проекта «Входная группа»



Реализация проекта «Входная группа: регистратура»

Ключевые направления проекта

ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ



ОБУСТРОЙСТВО РЕГИСТРАТУРЫ



ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ



ЛОГИСТИКА ПОТОКА ПАЦИЕНТОВ



КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ



Телефонная связь

Единая система мониторинга

Мониторинг call-центра



call-центр:

- ✓ запись разговоров
- ✓ уведомление пациентов
- ✓ виртуальная очередь
- ✓ статистика по звонкам
- ✓ автоматическое управление персоналом call-центра

Оценка доступности call-центров

- уровень обслуживания
- средняя скорость ответа
- доля потерянных абонентов

Результаты

Показатель	До	После	Норма
Средняя скорость ответа (время ожидания ответа абонентом), минут	0:20:00	0:04:59	≤ 0:05:00
Доля потерянных абонентов, %	40	8	≤ 5

Обустройство регистратуры

- ✓ минимизация физического барьера
 - открытая зона (отсутствие перегородок и окон) с местом для сидения
 - открытая зона – стойка
 - окна с местом для сидения
- ✓ back – office и front – office
- ✓ информационные стенды



Показатель	До	После
Удобство обращения в регистратуру, %	73	83
Полнота информации на информационных стендах, %	58	63

% от общего числа респондентов (1 253 чел.)

Обустройство регистратуры

Единая система мониторинга

Мониторинг электронной очереди



- ✓ электронная очередь
- ✓ зона ожидания
- ✓ информационное сопровождение пациентов (сотрудник в холле)

Оценка доступности обращения в регистратуру

- уровень обслуживания
- среднее время ожидания обращения

Результаты

Показатель	До	После	Норма
Среднее время ожидания приглашения в регистратуру, мин.	0:17:00	0:05:07	≤ 0:05:00

Обучение специалистов

- ✓ централизованное обучение
- ✓ речевые модули
- ✓ управление конфликтами



Показатель	До	После
Удовлетворенность качеством обслуживания, %	59	84
Доля решенных вопросов при обращении в регистратуру, %	80	91

% от общего числа респондентов (1 253 чел.)

В рамках первого этапа централизованного обучения сотрудников регистратур на базе ГБОУ ВПО СибГМУ Минздрава России сертификаты получены 241 регистратором из 22 учреждений – участников проекта

Логистика потока пациентов

- ✓ статистический талон
- ✓ амбулаторная карта
- ✓ запись на исследования и прием узких специалистов (в том числе в другие медицинские организации)
- ✓ навигация по организации



Показатель	До	После
Доля записей на услуги, осуществленных не медицинскими регистраторами, %	20	52
Удовлетворенность внутренней навигацией в учреждении, %	48	61

% от общего числа респондентов (1 253 чел.)

Корпоративный стиль

- ✓ цветовая гамма
- ✓ униформа
- ✓ логотип



Показатель	До	После
Доля положительных отзывов о корпоративном стиле учреждения, %	24	63

% от общего числа респондентов (1 253 чел.)



Реализация проекта «Входная группа: регистратура»

В 2015 году проект реализован в 21 учреждении (25 регистратур)



В 2016 году проект планируется реализовать в 15 учреждениях