

# РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ



## Организация рассмотрения обращения граждан



Заместите главного врача по ОМР  
Кулова Динара Тагирьяновна  
ГБУЗ РКБ им. Г. Г. Куватова

## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА



Цель проекта: Организация подачи обращений граждан в электронном виде с их последующим рассмотрением до 3-х рабочих дней.

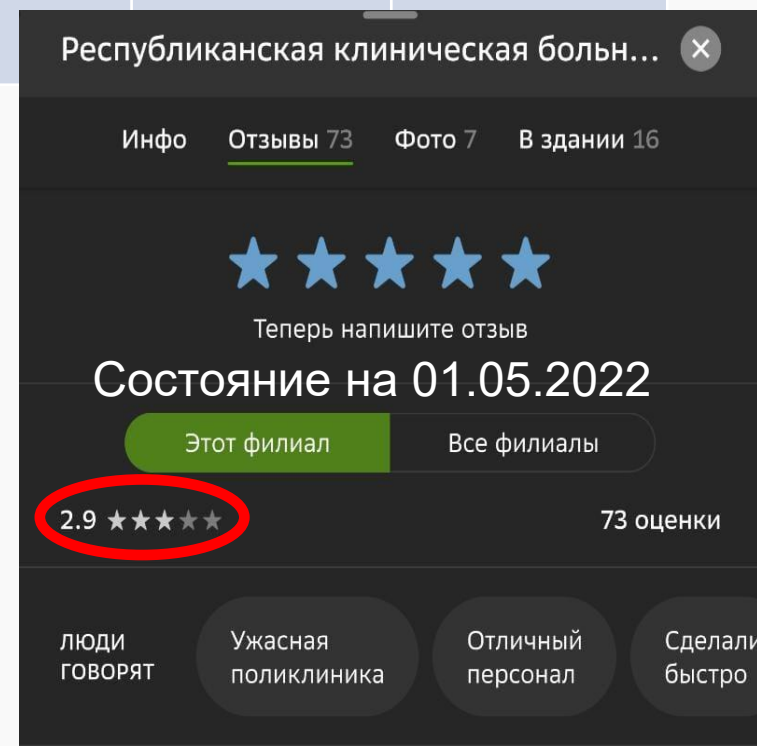
# Организация рассмотрения обращений граждан



## «БЫЛО»

2 ГИС	Яндекс	Телеграм-канал	WhatsApp
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Рейтинг 2.9.</li><li>2. Плохие неотработанные отзывы.</li><li>3. Отсутствие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Рейтинг 3.5.</li><li>2. Отзывы так же не отработаны.</li><li>3. Отсутствие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью</li></ol>	-	-

1. Ручной анализ анкет и обращений;
2. Отсутствие электронного документооборота, архива и систематизации обращений;
3. Низкая доступность и информированность о возможностях оставить свое обращение – большинство вопросов поступали через колл-центр;
4. Отсутствие прозрачности процесса рассмотрения обращений граждан – невозможность отследить этап рассмотрения обращения;

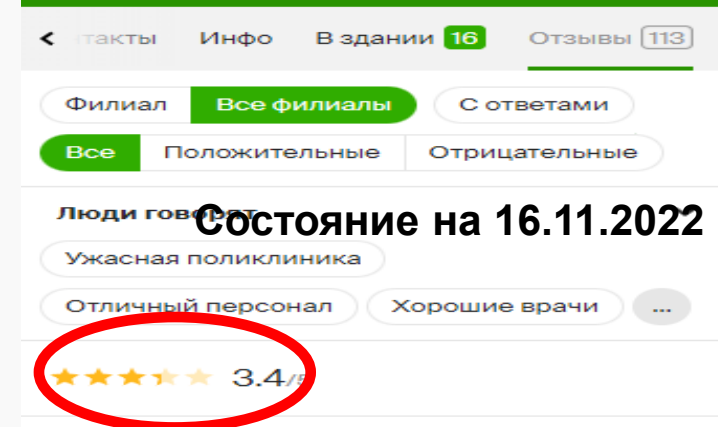
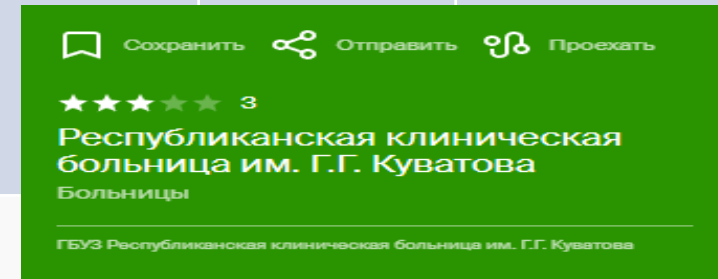


# Организация рассмотрения обращения граждан



## «Стало»

2 ГИС	Яндекс	Телеграм-канал	WhatsApp	Через Колл-центр
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рейтинг 3.4</li> <li>2. Наличие положительных отзывов и отвеченные негативные отзывы</li> <li>3. Наличие обратной связи и выяснение причин недовольства медицинской помощью прямого контакта сотрудника РКБ им. Г.Г. Куватова</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рейтинг 4.0</li> <li>2. Обработанные отзывы и инициация положительных отзывов через систему обратной связи</li> <li>3. Наличие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью прямого контакта сотрудника РКБ им. Г.Г. Куватова</li> </ol>	16 обращений через телеграм-канал, 83 участника канала	27 запросов через WhatsApp	4



1. Контроль сроков и исполнительской дисциплины по вопросам обращения граждан;
2. Прозрачность процесса рассмотрения обращения граждан – от этапности рассмотрения документов до их согласования;
3. Систематизации обращений;
4. Цифровизация процессов (электронный документооборот, эл. архив документов, гугл-анкетирование, эл.книга жалоб и предложений)

# КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ

## Карта текущего состояния – Рассмотрение обращения граждан (мес.)



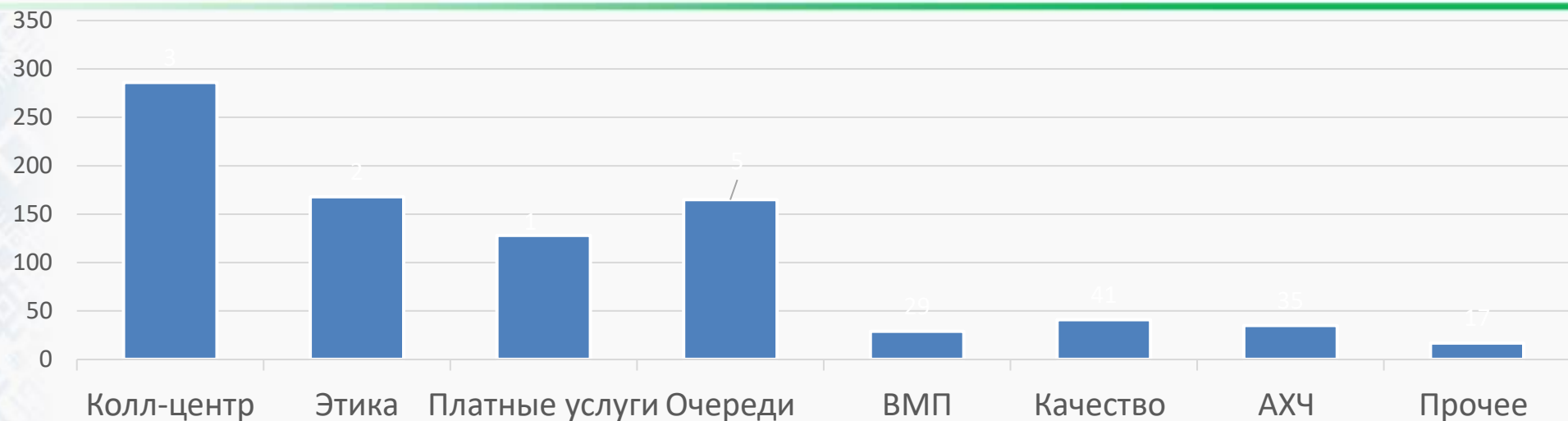


# КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ **ТЕКУЩЕГО** СОСТОЯНИЯ



Проблемы	Мероприятия
Недостаточность IT технологий для электронной книги жалоб и предложений	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Разработка универсальных QR-кодов с ссылкой на гугл-анкетирование для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг ГБУЗ РКБ им. Г. Г. Куватова,</li><li>2. Создание телеграм-бота,</li><li>3. Подключение WhatsApp для дополнительной связи с пациентами.</li></ol>
Сложность систематизации ввиду отсутствия унифицированной формы, отсутствие структуры обращения	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Разработка стандартизированной анкеты,</li><li>2. Выделение кадров для работы с анализом всех обращений,</li><li>3. Внедрение системы TESSA</li></ol>
Количество обращений ввиду невозможности дозвониться	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Укомплектование колл-центра кадрами согласно нагрузке</li></ol>
Отсутствие контроля рейтинга в социальных сетях, долгие ответы на отзывы в интернете	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Мониторинг отзывов и рейтинга больницы во всех доступных социальных сетях</li></ol>

## Структура обращений 2 ГИС в период 01.05.22 – 01.11.22

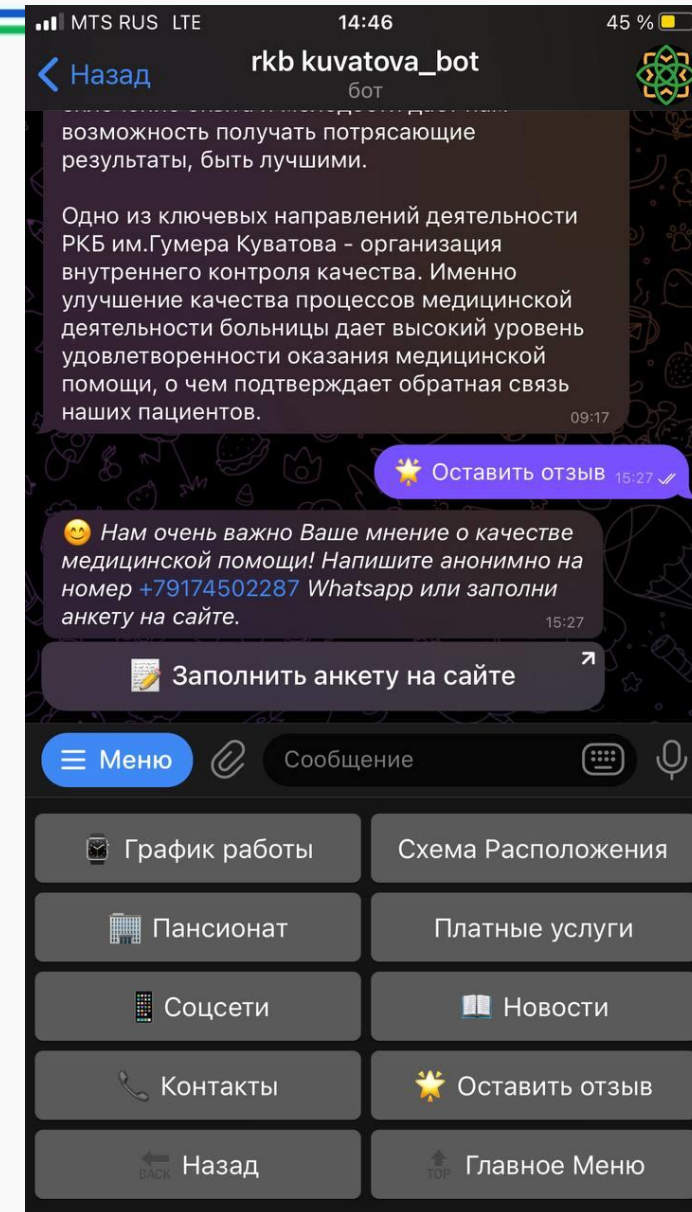
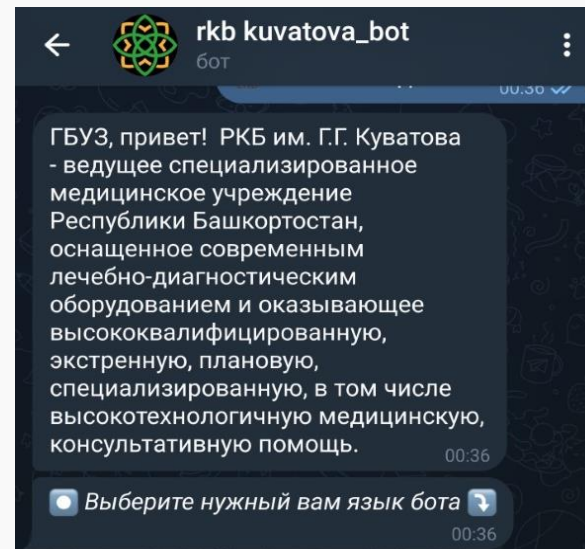


1. Колл-центр 286 (пик с 01.09.2022)
2. Этика общения с медицинским персоналом (средний, младший, врачи ) 168
3. Платные услуги 128
4. Очереди 165 (поликлиника и диагностическое подразделение)
5. Порядок установки квот на ВМП (эндопротезирование) 29
6. Качество медицинских услуг 41
7. Хозяйственные вопросы 35 (удобство размещения)
8. Прочее не классифицируемые жалобы 17

## Принятое решение по результатам мониторинга жалоб

Типовые и повторяющиеся запросы справочного характера послужили созданию **открытого Телеграм канала и справочного трёхязычного Телеграм Бота**. После создания количество запросов через чаты Уфа.Здоровье и Центральный.Здоровье снизилось до 95%, т.к. актуальные задачи пациентов решаются на уровне нашего отдела.

Назначен ответственный по ответам в социальных сетях и за ведение Телеграм-бота.







Республиканская  
Клиническая Больница  
имени Г.Г. Куватова



Развитие  
Качество  
Безопасность

## УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ И ПОСЕТИТЕЛИ!

Мы стремимся к постоянному повышению качества и безопасности медицинской помощи.

Мы будем благодарны, если Вы оставите свой отзыв или предложение по улучшению нашей работы.

**Нам очень важно Ваше мнение!**

Пожалуйста, помогите нам -  
пройдите по ссылке  
и оцените работу нашей больницы



Whatsapp

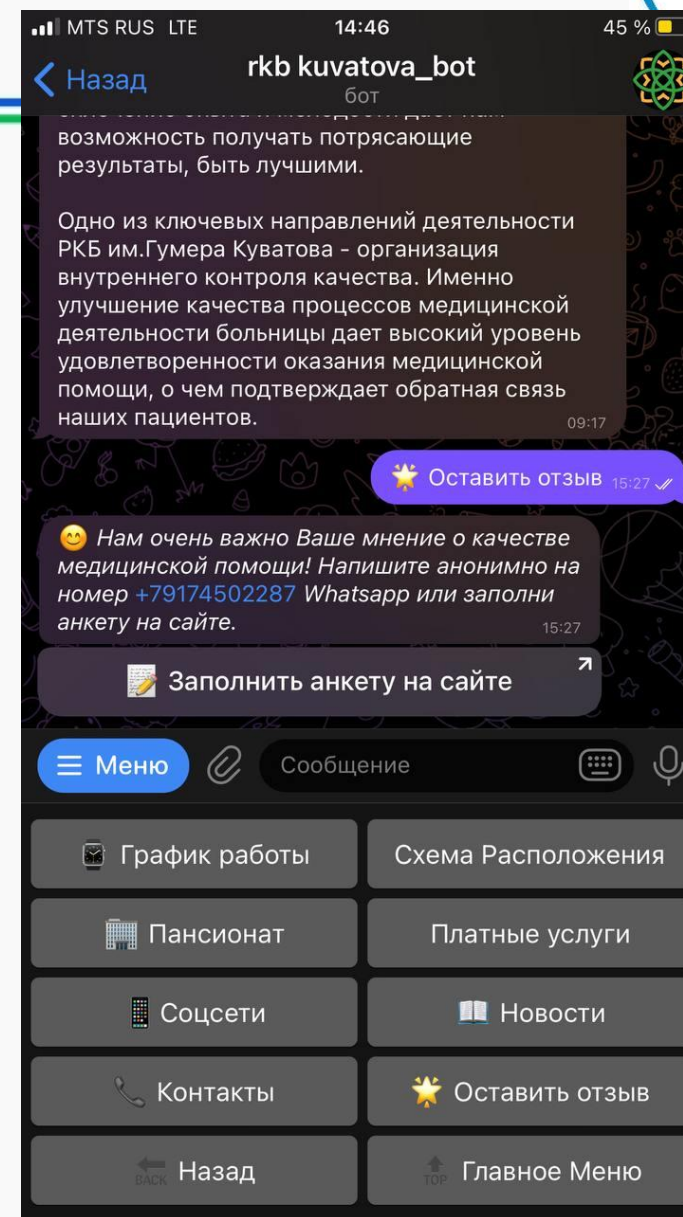


Справочная служба  
Телеграмм Бот



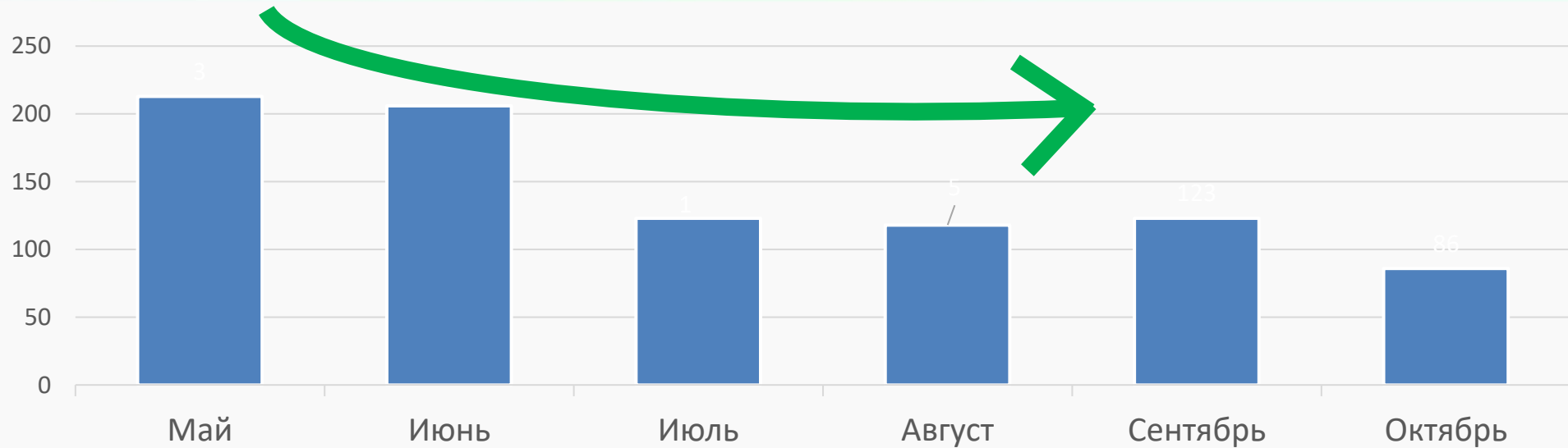
Анкета качества  
обслуживания

QR-код для поддержания обратной связи



Телеграм-бот

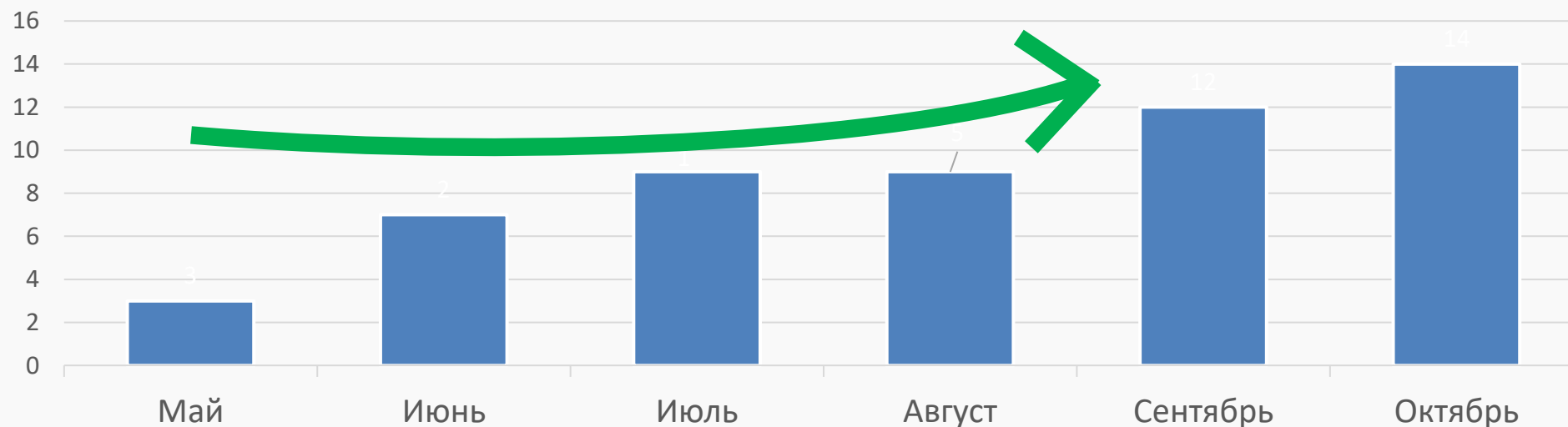
## Количество жалоб через 2 ГИС и телеграмм за период 01.05.22 – 01.11.22



1. Май 213
2. Июнь 186
3. Июль 133
4. Август 118
5. Сентябрь 123
6. Октябрь 96

Итог: тренд снижения количества жалоб в сети. Сентябрь – пиковая нагрузка в связи завершением отпускного периода. По состоянию на первую половину ноября тренд со снижением количества повторяющихся жалоб и прогнозируется менее 96.

## Количество благодарностей через 2 ГИС и телеграм за период 01.05.22 – 01.11.22



1. Май 3
2. Июнь 7
3. Июль 9
4. Август 9
5. Сентябрь 12
6. Октябрь 14

Итог: тренд увеличения количества благодарностей в сети. Сентябрь – пиковая нагрузка в связи завершением отпускного периода.

## Количество звонков на одного оператора колл-центра 01.05.22 – 01.11.22



1. До создания телеграм-бота 135 звонков на одного человека
2. После создания бота 121 звонок на одного человека

Итог: Введение информационного телеграм-бота позволило снизить нагрузку на операторов колл-центра на 10,3%



## Принятые решения по результатам мониторинга жалоб

Частые пиковые жалобы с трудностями дозвона в контакт-центр – **инициировали возвращение специалиста на входящие звонки**



Статистика по звонкам до  
восполнения кадров



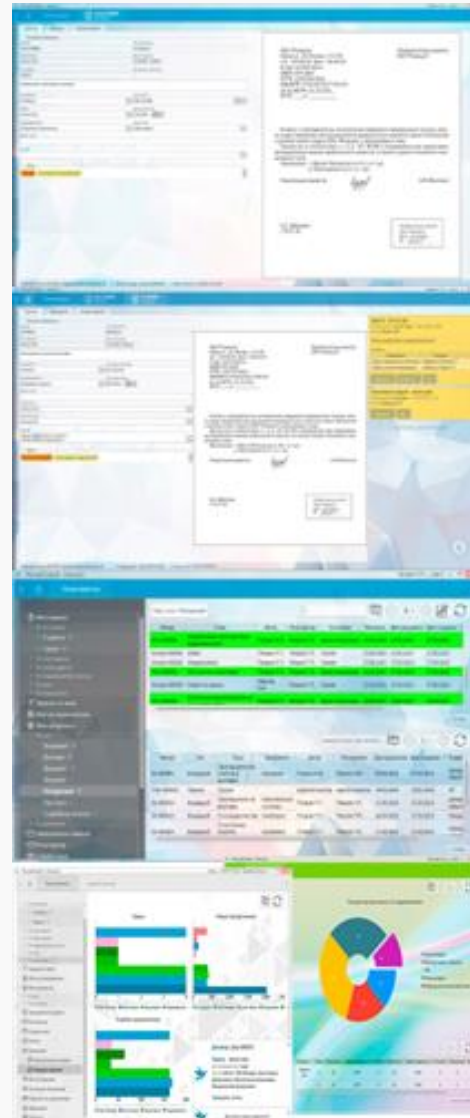
Статистика по звонкам после  
добавления специалиста в контакт-центр

## «СТАЛО»

Все обращения регистрируются в корпоративной системе электронного документооборота Tessa.

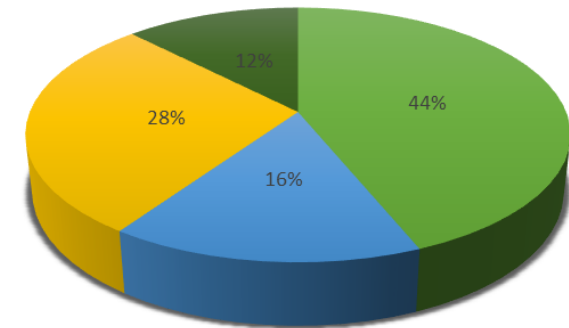
Каждому обращению присваивается регистрационный номер и назначается ответственный исполнитель.

Все обращения формируются в электронный реестр с контролем сроков исполнения и аналитическими возможностями.



## Управленческое решение – Начало работы в системе TESSA

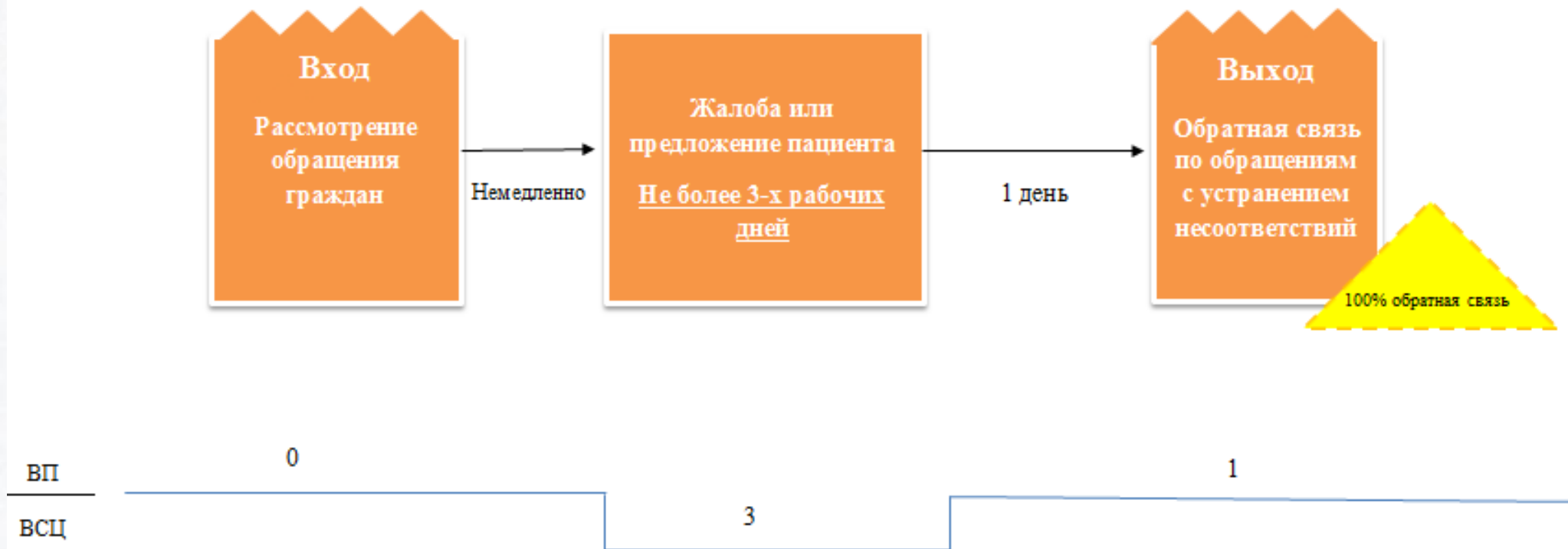
Структура обращений



■ Анкеты ■ Телеграм ■ Официальная почта ■ Минздрав РБ

# КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ **ЦЕЛЕВОГО** СОСТОЯНИЯ

## Карта целевого состояния – Рассмотрение обращения граждан (мес.)



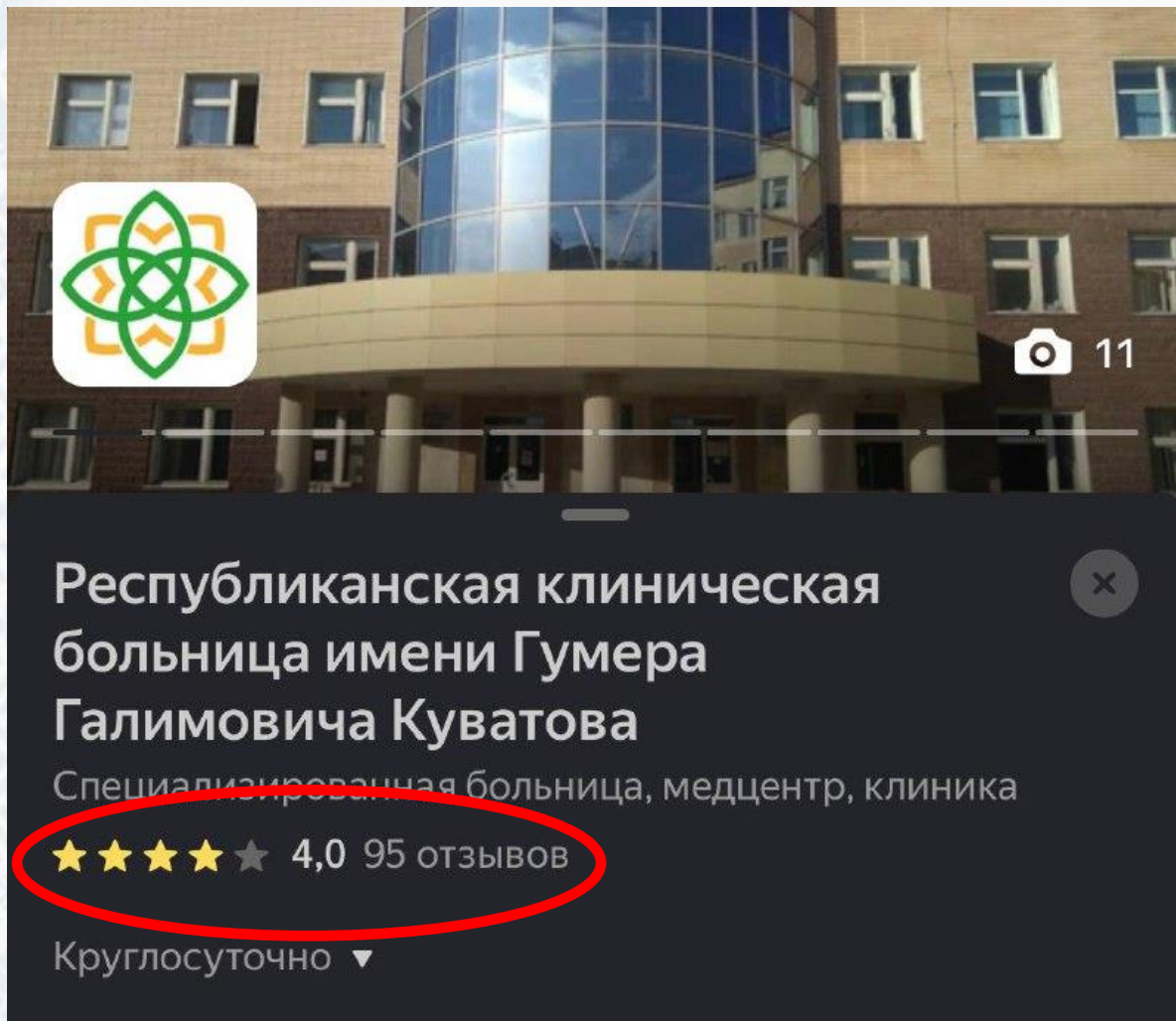
$$Кэф = \text{ВСЦ} / (\text{ВП} + \text{ВСЦ}) * 100\% = 3 / (3+1) * 100\% = 75\%$$

Наименование целевого показателя, ед.изм.	Текущий показатель (на момент открытия проекта)	Целевой показатель (на момент закрытия проекта)
1.Количество обращений пациентов посредством интернета и соц.сетей	43 - гугл-анкетирование,	79 случаев через гугл-анкетирование
	13 – 2 ГИС	31 – 2гис
	0 запросов через WhatsApp	27 запросов через WhatsApp
	0 обращений через телеграм-канал	16 обращений через телеграм-канал, 83 участника канала
2. Создание фиксирующего документа, учет поступающих обращений, их сортировка и систематизация ( внедрение системы TESSA)	0	100%
3. Рейтинг РКБ им. Г. Г. Куватова с соц. сетях	3.30	4.00
4. Благодарности	27 за 2021 год	31 с момента внедрения проекта
5. Разработка внутренних нормативных актов по профилактике конфликтного поведения	6	13, в работе 3
6. Результаты анкетирования по удовлетворенности пациентов	97% за 2021 год	99% с момента внедрения проекта
7. Организация тренингов для медицинских работников по коммуникации с пациентами	2 тренинг (159 обученных)	3 тренинга (358 обученных)



## «СТАЛО»

### Рейтинг больницы в Яндексе



Республиканская клиническая  
больница имени Гумера  
Галимовича Куватова

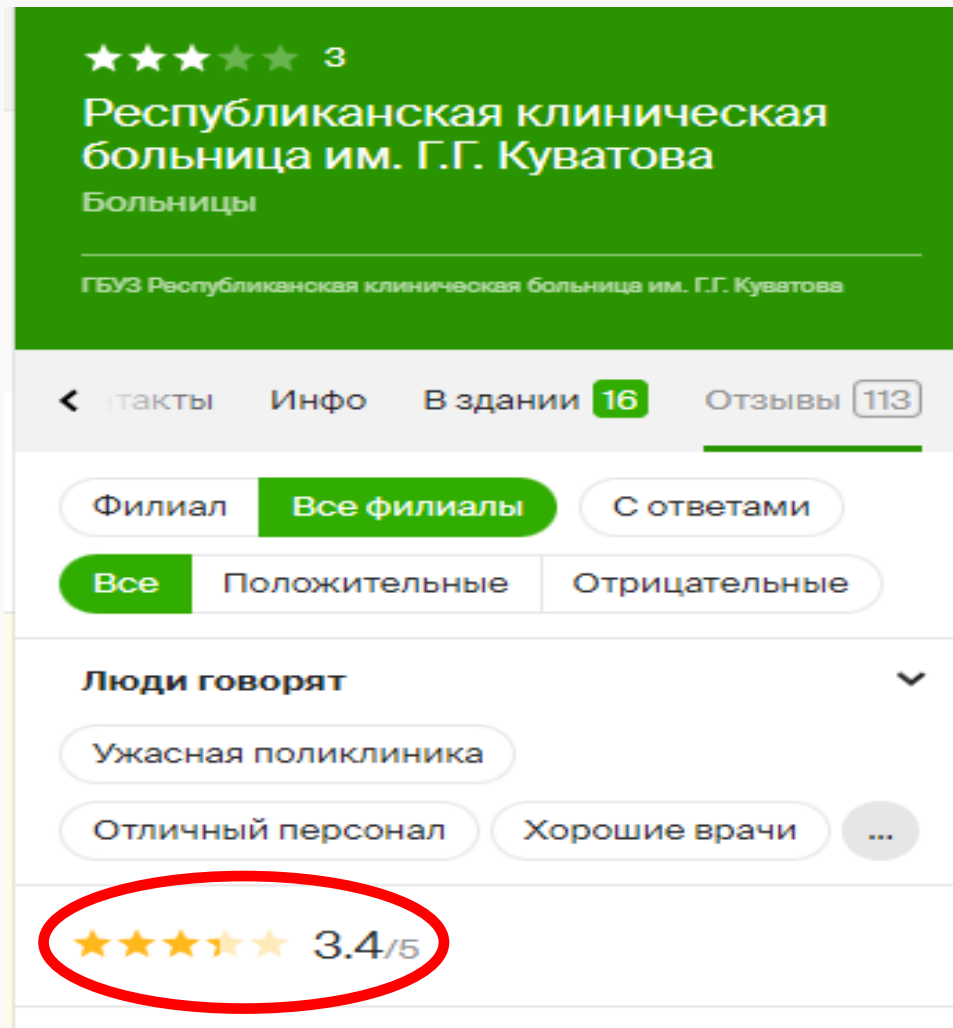
Специализированная больница, медцентр, клиника

★★★★★ 4,0 95 отзывов

Круглосуточно ▾

11

### Рейтинг больницы в 2 ГИС



★★★★★ 3

Республиканская клиническая  
больница им. Г.Г. Куватова

Больницы

ГБУЗ Республиканская клиническая больница им. Г.Г. Куватова

← Контакты Инфо В здании 16 Отзывы 113

Филиал Все филиалы С ответами

Все Положительные Отрицательные

Люди говорят

Ужасная поликлиника

Отличный персонал Хорошие врачи ...

★★★★★ 3.4/5

# Итоги



1. Оперативный ответ на обращения и решение вопросов обращений через электронные ресурсы в течение 2 часов;
2. Успешный запуск Телеграм-бота и открытого Телеграм-канала;
3. Сбор положительных отзывов в публичных пространствах для улучшения имиджа больницы;
4. Инициация добавления человека в контакт-центр на прием звонков и снижение жалоб на недозвоны (одна из основных жалоб в структуре обращений граждан);
5. Разработка и тиражирование QR-кодов для обратной связи с пациентами в достаточном объеме;
6. Успешное внедрение системы TESSA;
7. Разработка документов и обучение персонала (тренинги) по профилактике конфликтных ситуаций;
8. **Экономическая выгода за счет снижения затрат на печать анкет и приобретение книг жалоб и предложений, долгоиграющие перспективы прибыли за счет повышения имиджа больницы.**