

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.

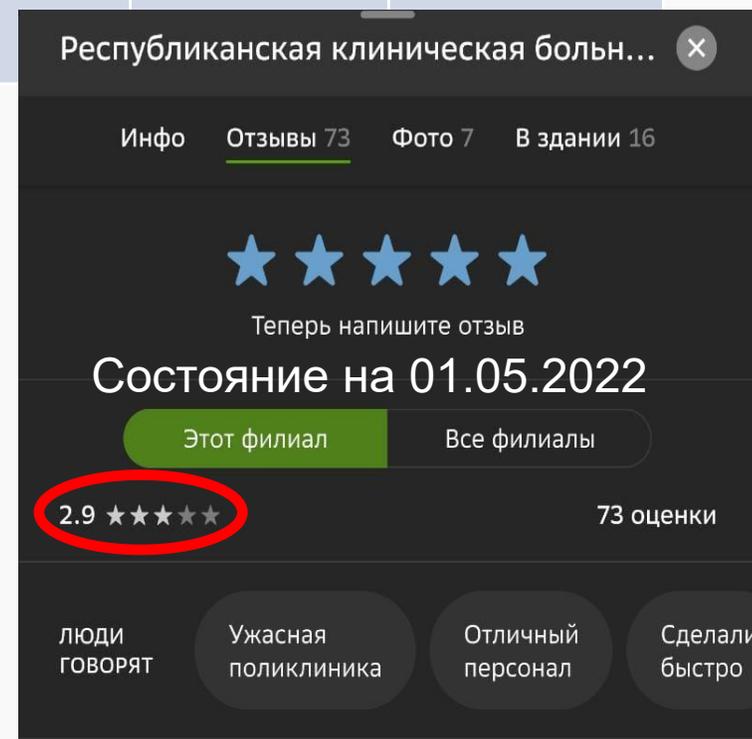
Организация рассмотрения обращений граждан



«БЫЛО»

2 ГИС	Яндекс	Телеграм-канал	WhatsApp
<ol style="list-style-type: none">1. Рейтинг 2.9.2. Плохие неотработанные отзывы.3. Отсутствие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью	<ol style="list-style-type: none">1. Рейтинг 3.5.2. Отзывы так же не отработаны.3. Отсутствие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью	-	-

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;

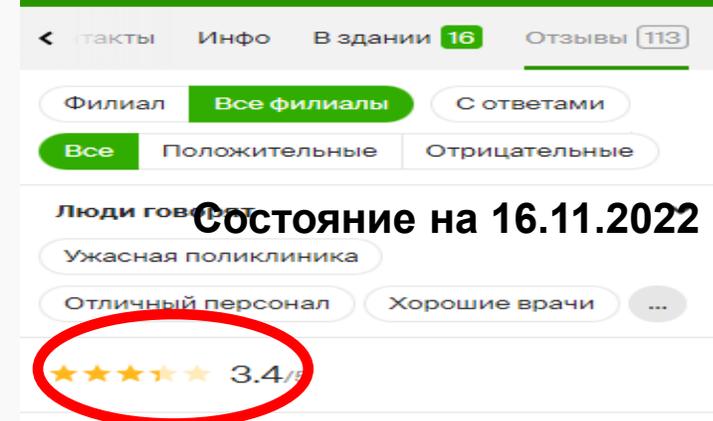


Организация рассмотрения обращения граждан



«Стало»

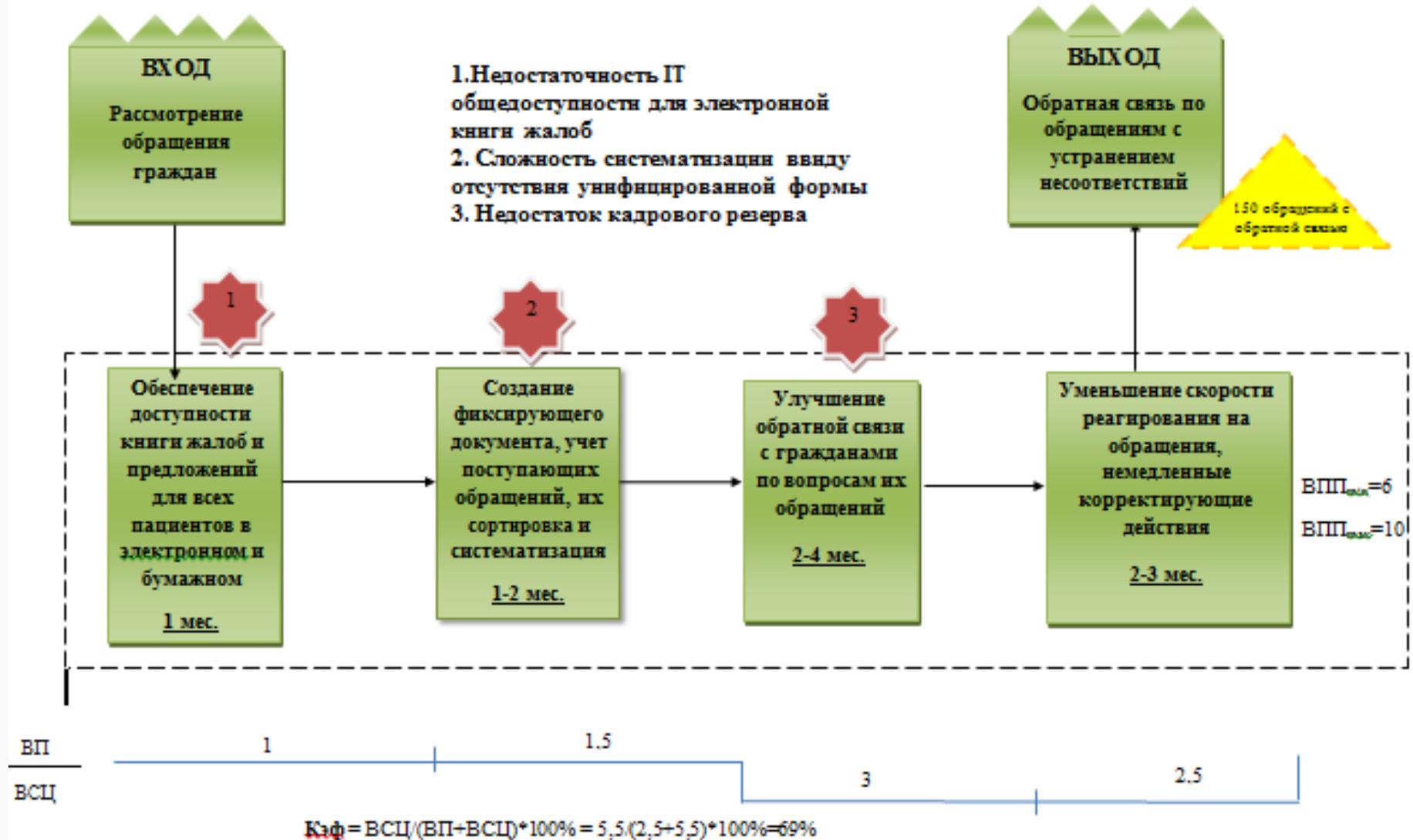
2 ГИС	Яндекс	Telegram-канал	WhatsApp	Через Колл-центр
<ol style="list-style-type: none"> 1. Рейтинг 3.4 2. Наличие положительных отзывов и отвеченные негативные отзывы 3. Наличие обратной связи и выяснение причин недовольства медицинской помощью прямого контакта сотрудника РКБ им. Г.Г. Куватова 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рейтинг 4.0 2. Обработанные отзывы и инициация положительных отзывов через систему обратной связи 3. Наличие обратной связи и выяснения причин недовольства медицинской помощью прямого контакта сотрудника РКБ им. Г.Г. Куватова 	16 обращени й 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">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,2. Создание телеграм-бота,3. Подключение WhatsApp для дополнительной связи с пациентами.
Сложность систематизации ввиду отсутствия унифицированной формы, отсутствие структуры обращения	<ol style="list-style-type: none">1. Разработка стандартизированной анкеты,2. Выделение кадров для работы с анализом всех обращений,3. Внедрение системы TESSA
Количество обращений ввиду невозможности дозвониться	<ol style="list-style-type: none">1. Укомплектование колл-центра кадрами согласно нагрузке
Отсутствие контроля рейтинга в социальных сетях, долгие ответы на отзывы в интернете	<ol style="list-style-type: none">1. Мониторинг отзывов и рейтинга больницы во всех доступных социальных сетях

Структура обращений 2 ГИС в период 01.05.22 – 01.11.22

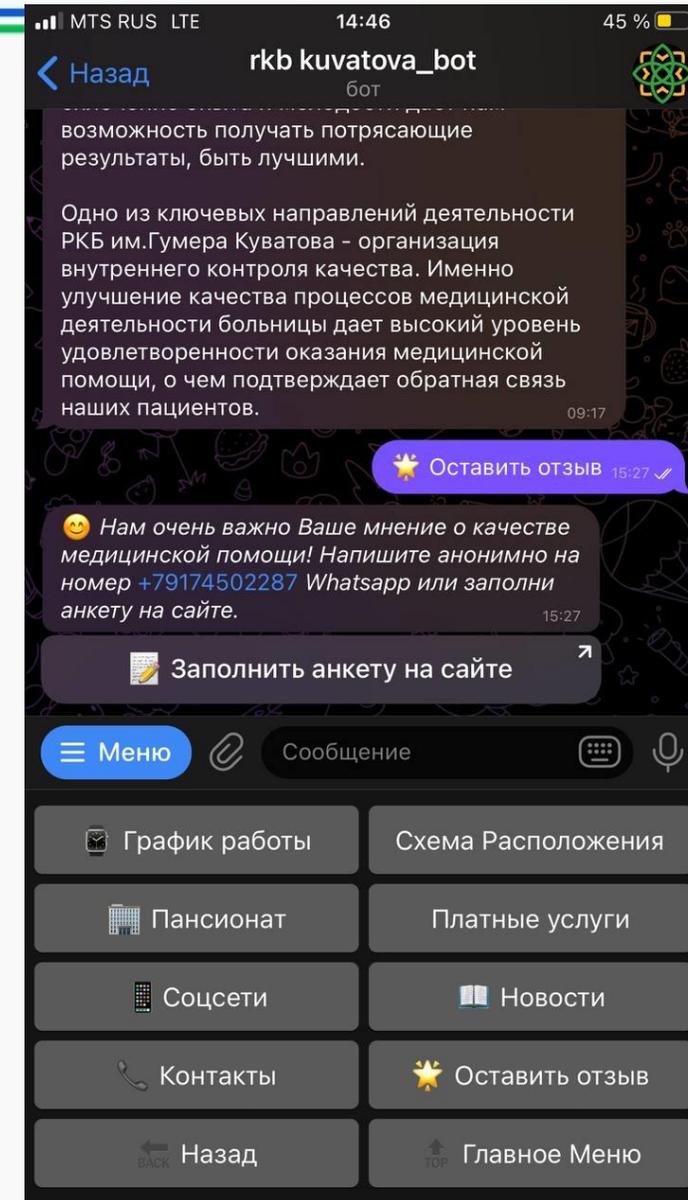


1. Колл-центр 286 (пик с 01.09.2022)
2. Этика общения с медицинским персоналом (средний, младший, врачи) 168
3. Платные услуги 128
4. Очереди 165 (поликлиника и диагностическое подразделение)
5. Порядок установки квот на ВМП (эндопротезирование) 29
6. Качество медицинских услуг 41
7. Хозяйственные вопросы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

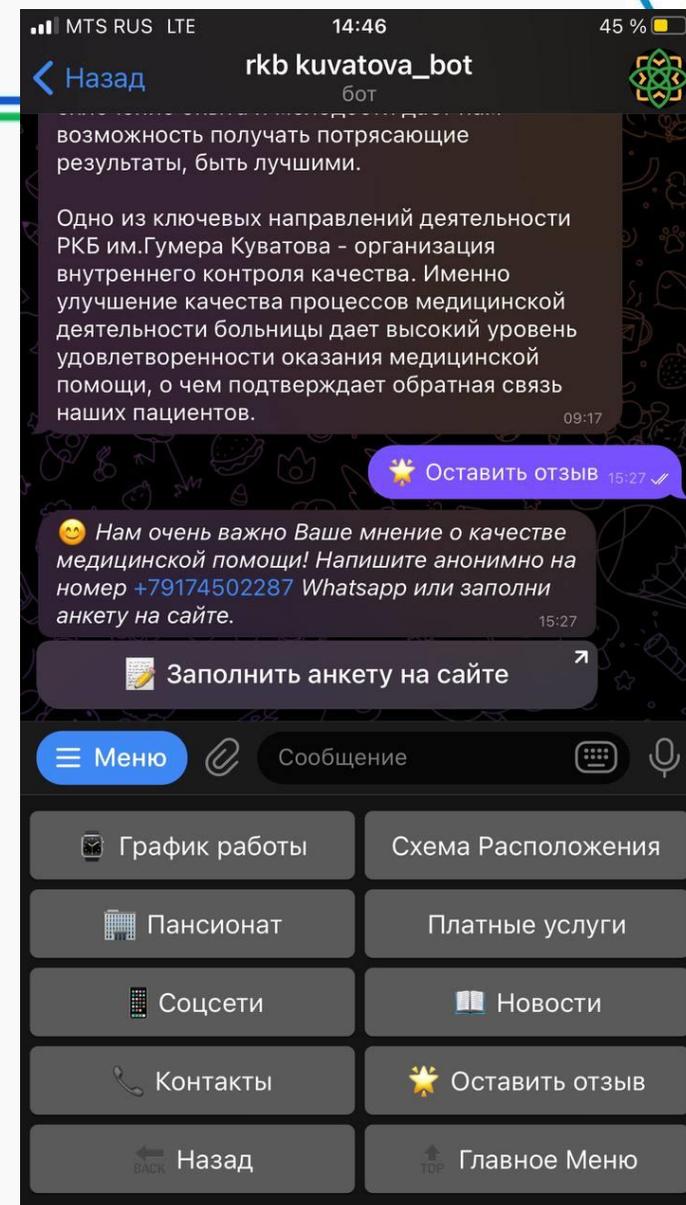


Справочная служба
Телеграмм Бот



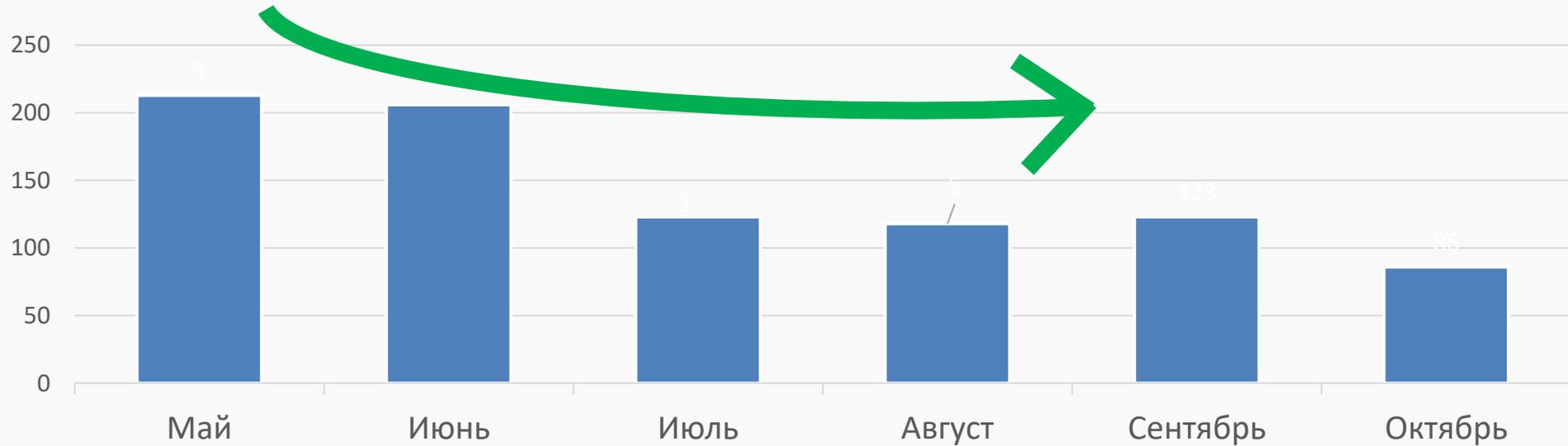
Анкета качества
обслуживания

QR-код для поддержания обратной связи



Телеграм-бот

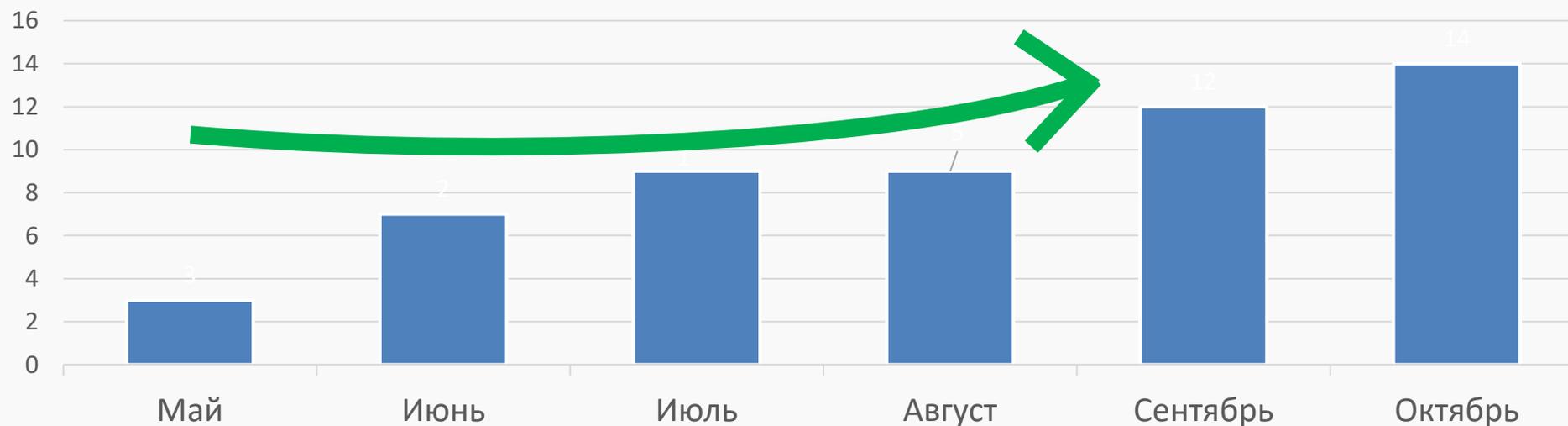
Количество жалоб через 2 ГИС и телеграм за период 01.05.22 – 01.11.22



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



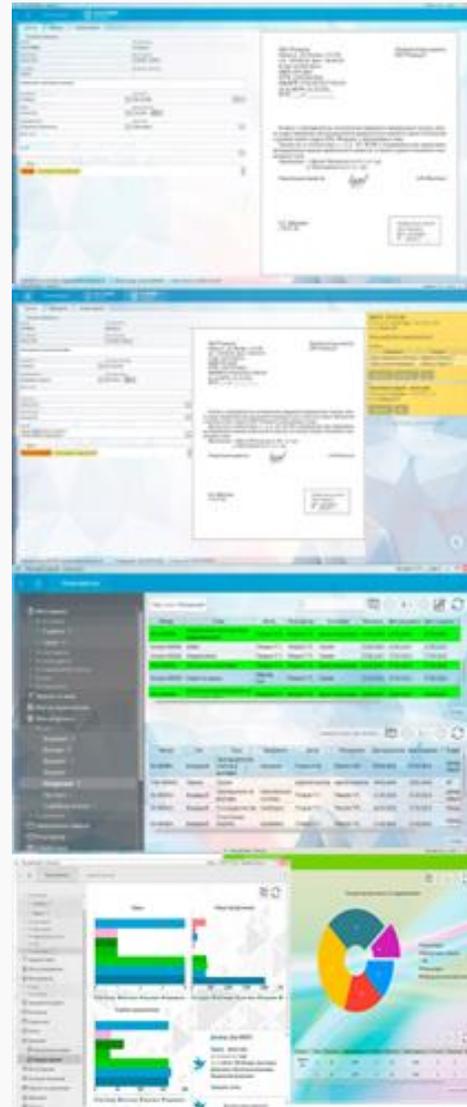
Статистика по звонкам после
добавления специалиста в контакт-центр

«СТАЛО»

Все обращения регистрируются в корпоративной системе электронного документооборота Tessa.

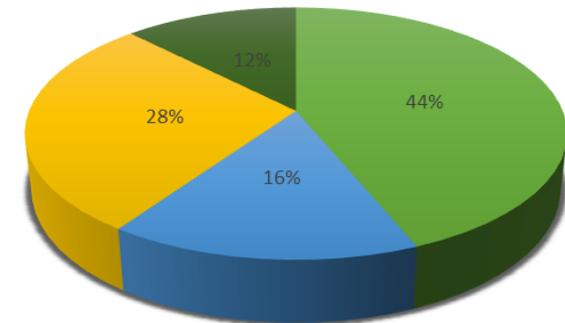
Каждому обращению присваивается регистрационный номер и назначается ответственный исполнитель.

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



Управленческое решение – Начало работы в системе TESSA

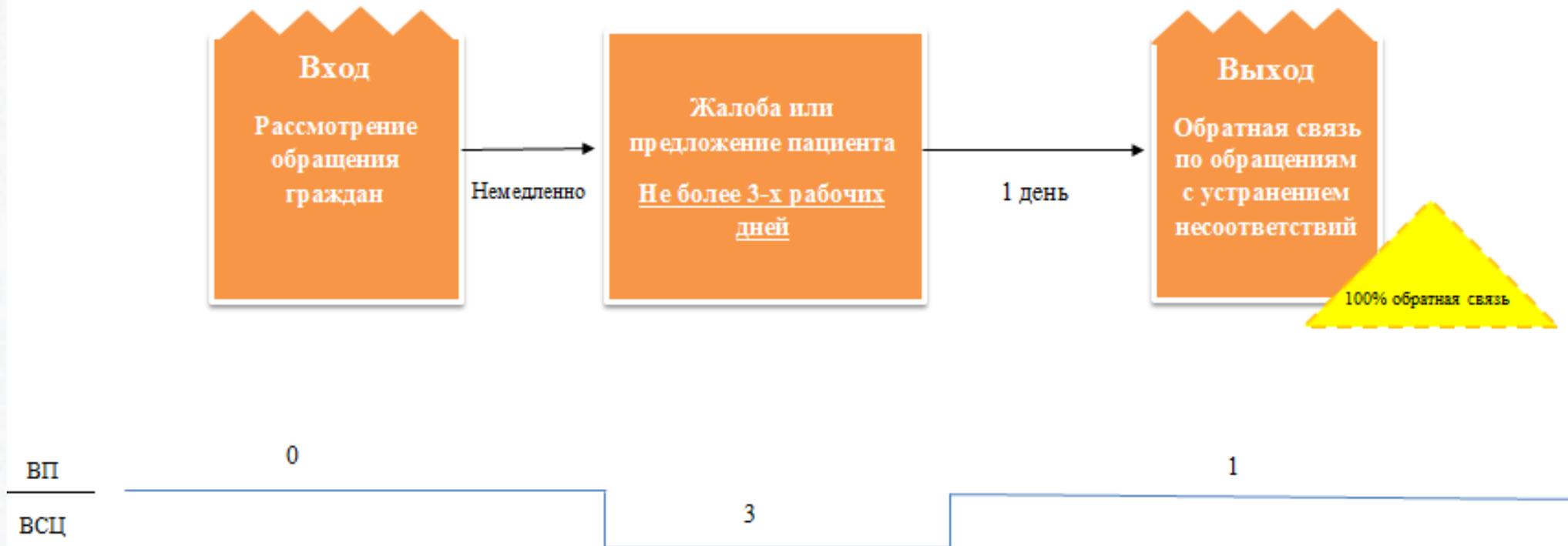
Структура обращений



■ Анкеты ■ Телеграм ■ Официальная почта ■ Минздрав РБ

КАРТА ПОТОКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ **ЦЕЛЕВОГО** СОСТОЯНИЯ

Карта целевого состояния – Рассмотрение обращения граждан (мес.)

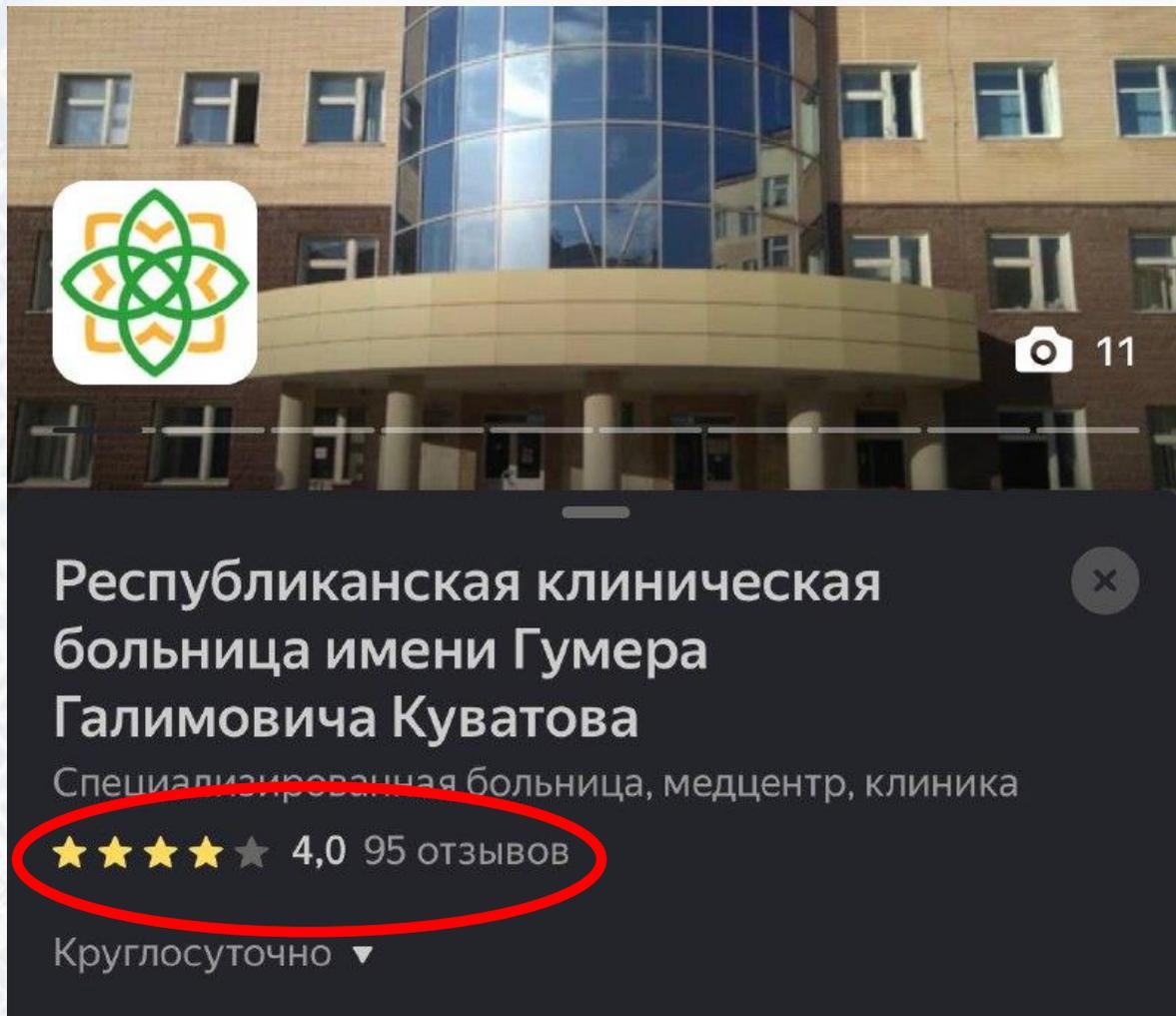


$$Кэф = \text{ВСЦ} / (\text{ВП} + \text{ВСЦ}) * 100\% = 3 / (3+1) * 100\% = 75\%$$

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

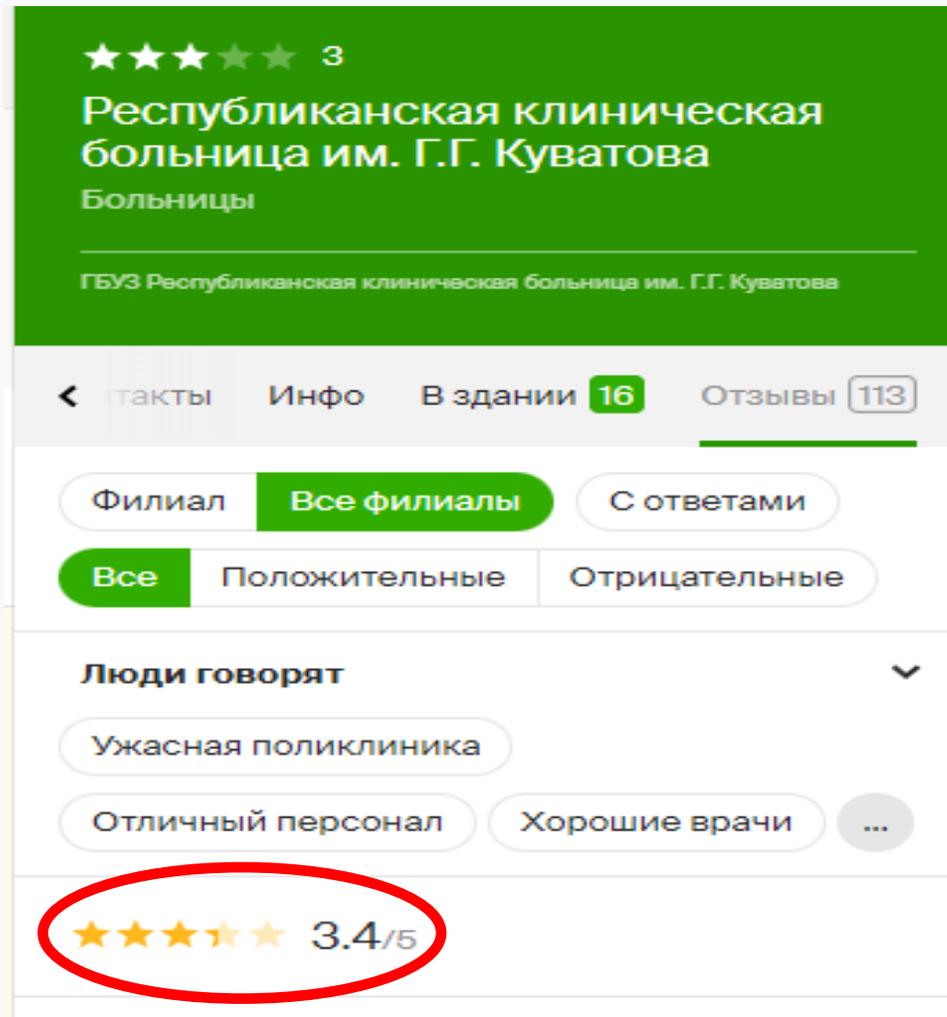
Специализированная больница, медцентр, клиника

★★★★★ 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.**