



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ г.ЕКАТЕРИНБУРГА
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

IT-технологии в современной поликлинике

Чернавский А.Ф., к.пс.н.,
заместитель главного врача
по медицинской части МАУ
«СП № 12»

Фомин А.Ю. директор
Тюменской инновационной
компании.



GBooking
empower your service

CRM  **SENSOR**



Планирование внедрения IT технологий в МАУ «СП № 12»

1. Предпроектный анализ деятельности предприятия, где специалисты в предлагаемой IT и специалисты предприятия выявляют соответствие и расхождения между системой и областью ее будущего использования.
2. В результате обследования определены пути устранения несоответствий на основе определения первоначальной оценки необходимых ресурсов и времени. Никаких изменений в медицинской организации не происходит.
3. Пробное внедрение, осуществляемого на наиболее характерном участке работы. На основании этой пробной работы определяется общая оценка будущего внедрения и принимается принципиальное решение об использовании IT технологий в организации;
4. Поэтапное внедрение IT технологий в подразделениях медицинской организации.
5. Мониторинг исполнения IT технологий в подразделениях.
6. Создание положительного имиджа учреждения у пациентов.



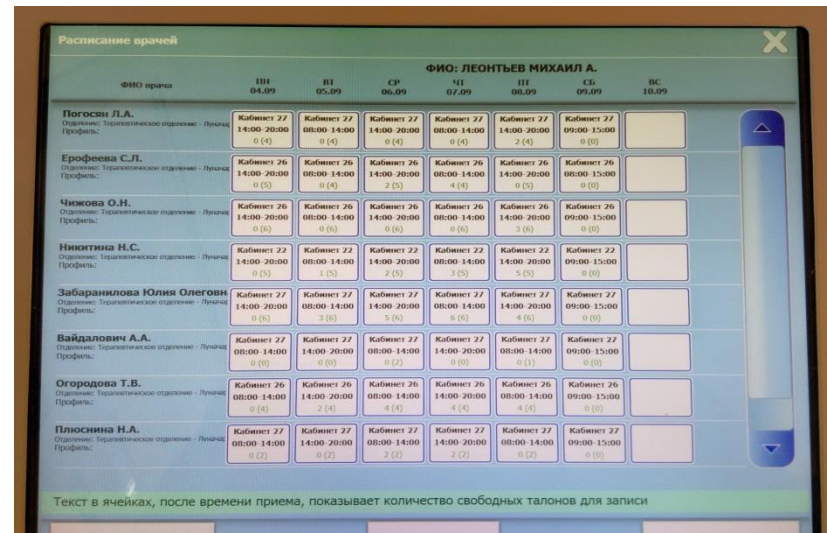
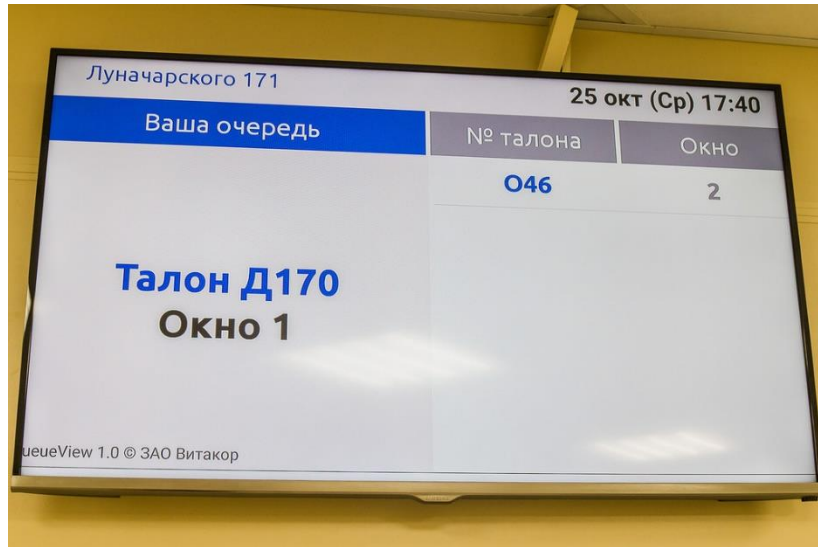


Этапы внедрения IT технологий в МАУ «СП № 12»

1. Для реализации проекта выбраны три площадки. Проведен интерьерный дизайн зон рекреации пациентов.
2. Созданы условия для внедрения интерактивных технологий в помещениях регистратуры и лечебных кабинетах.
3. Выбраны направления применения IT технологий в подразделениях поликлиники: АРМ регистратура, АРМ дежурного администратора, АРМ врача стоматолога, интерактивная система обратной связи удовлетворенности медицинскими и не медицинскими услугами пациентами
4. Проведено обучение специалистов навыкам работы с программным обеспечением и коммуникативным технологиям. Обучение проводилось как в виде практических занятий, так и тренинговое.
5. Разработана и внедрена система финансовой и психологической мотивации применения новых IT технологий работниками учреждения.



ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ И ИНТЕРАКТИВНАЯ ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ.



ОРГАНИЗОВАНА МАРШРУТИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОЙ
ДОКУМЕНТАЦИИ СОГЛАСНО СТАНДАРТУ
(АМБУЛАТОРНЫЕ КАРТЫ НЕ ВЫДАЮТСЯ НА РУКИ
ПАЦИЕНТАМ, АДМИНИСТРАТОР САМОСТОЯТЕЛЬНО
ДОСТАВЛЯЕТ АМБУЛАТОРНЫЕ КАРТЫ В КАБИНЕТ).



Рекреационные зоны



Алгоритм записи в стоматологическую поликлинику

Приветствие (назвать номер ЛПУ, имя регистратора)

Выяснить цель обращения

Необходима неотложная помощь (острая боль)

Да

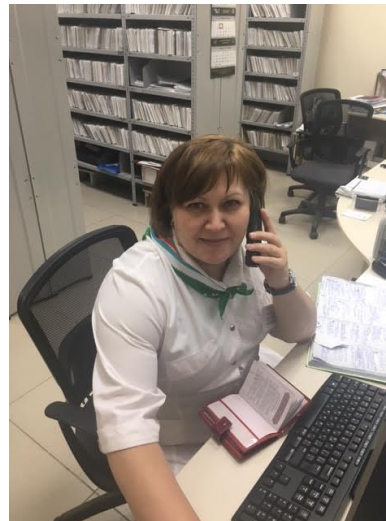
Направить к дежурному врачу для оказания неотложной помощи

Нет

Записать к врачу - стоматологу ?

Да

Предварительная запись к стоматологу (терапевту, детскому, ортопеду, ортодонту, запись на профилактический прием)



Попрощаться



МАУ СП № 12

Обучение работе с IT технологиям в ВИДЕ ТРЕНИНГА



ПРОВЕДЕНЫ ТРЕНИНГИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ
КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ
КАК СРЕДИ АДМИНИСТРАТОРОВ, ТАК И
СРЕДИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ
(ВРАЧЕЙ, МЕДИЦИНСКИХ СЕСТЕР,
ОРГАНИЗАТОРОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.

Психологическое обучение привело к формированию у слушателей следующих навыков:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей;



ИНТЕРАКТИВНЫЙ СЕНСОРНЫЙ ОПРОСНИК

Инновационная технология обратной связи
с клиентами



Ценим мнение каждого клиента!

МУЛЬТИМЕДИЙНЫЙ
ФУНКЦИОНАЛ ДЛЯ
РЕКЛАМНОГО КОНТЕНТА:
ФОТО, БАННЕРЫ, ВИДЕО
ЗВУК!

ВНЕШНИЙ
МИКРОФОН ДЛЯ
ЗАПИСИ РАЗГОВОРА
КЛИЕНТА И
СОТРУДНИКА

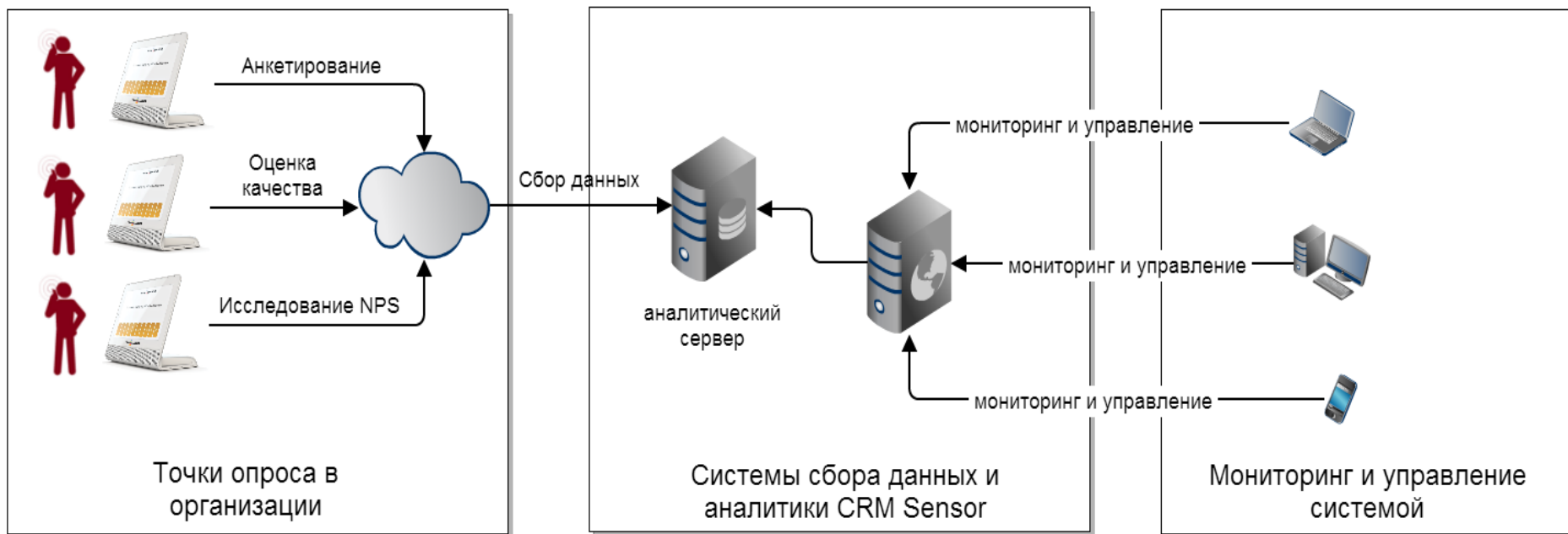




УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ г.ЕКАТЕРИНБУРГА

СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ



МОЖНО РАБОТАТЬ С КАЖДОЙ АНКЕТОЙ ИНДИВИДУАЛЬНО ...

19.09.2017

Анкета: #1 - Луначарского 171, ул. Л...

Анкеты Анкета - #2695867

15 сен 2017г. в 10:44

#1 - Луначарского 171, ул. Луначарского, 171

GUID:4ed5782f-5686-43b2-b8be-9692f896ede2



10:44:12 D:0

Опрос: Платн ики

Откуда Вы узнали о нашей стоматологии?

С интернета
Проходил мимо
По рекомендации

Почему Вы выбрали именно нашу стоматологию?

Репутация врача
Репутация стоматологии
Цена - качество
Рекомендации знакомых
Живу рядом

Как Вы записались на платный прием

Телефон
Онлайн
В регистратуре

Вы долго стояли в регистратуре?

Да
Нет

Вас принял доктор в назначенное Вами время?

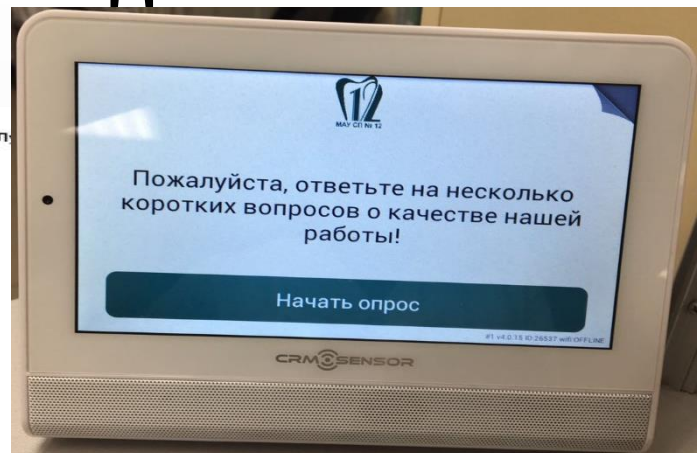
Принял во время
Принял с опозданием
Принял с большим опозданием

Вы остались довольны нашим лечением?

1 - Плохо
2
3
4
5 - Отлично

Посоветуете ли Вы нашу стоматологию своим родственникам и друзьям и знакомым?

1 - Точно НЕ порекомендую
2
3
4
5
6
7
8
9
10 - Точно порекомендую



1

2

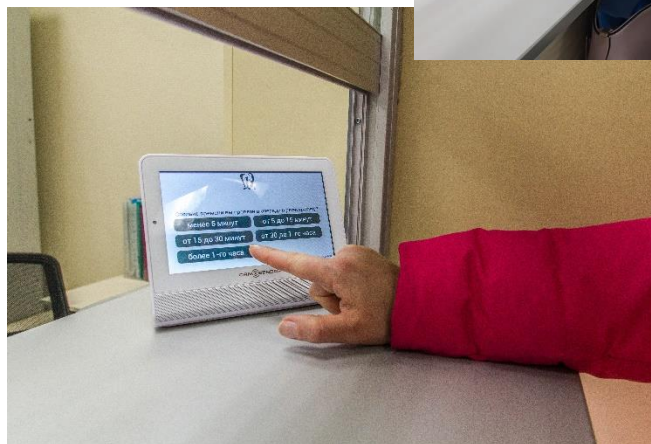
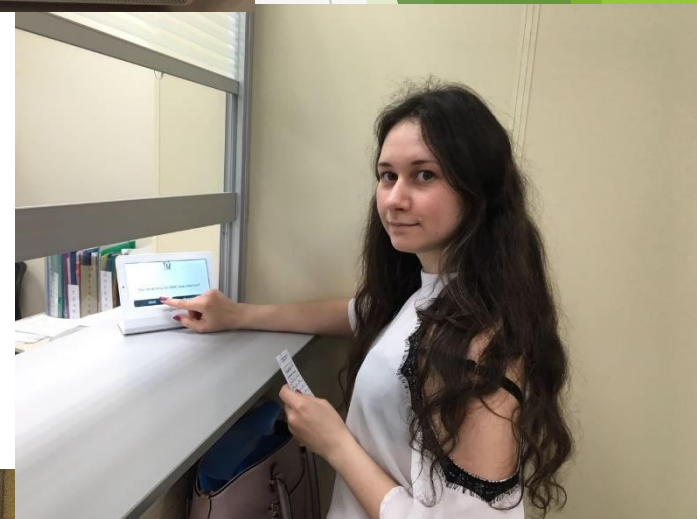
3

4

5

6

7





МАУ СП № 12

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ г. ЕКАТЕРИНБУРГА

СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

19.09.2017

Анкета: #1 - Луначарского 171, ул. Луначарского, 171 - 19 сен 2017г. в 10:44

Анкеты Анкета - #2695867

19 сен 2017г. в 10:44

#1 - Луначарского 171, ул. Луначарского, 171

GUID: 4b657028-5086-4352-b30e-3692896b64b2



30-44.12 D10

Опрос: Платники

Откуда Вы узнали о нашей стоматологии?

С интернета
Проходил мимо
По рекомендации друзей

1

Почему Вы выбрали именно нашу стоматологию?

Репутация врача
Репутация стоматологии
Цена - качество
Рекомендации знакомых
Живу рядом

2

Как Вы записались на тот самый прием?

Телефон
Онлайн
В регистратуре

3

Вы долго стояли в регистратуре?

Да
Нет

4

Вас принял доктор в назначенное Вами время?

Принял во время
Принял с задержкой
Принял с большим опозданием

5

Вы остались довольны нашим лечением?

1 - Плохо
2
3
4
5 - Отлично

6

Посоветуете ли Вы нашу стоматологию своим родственникам и друзьям и знакомым?

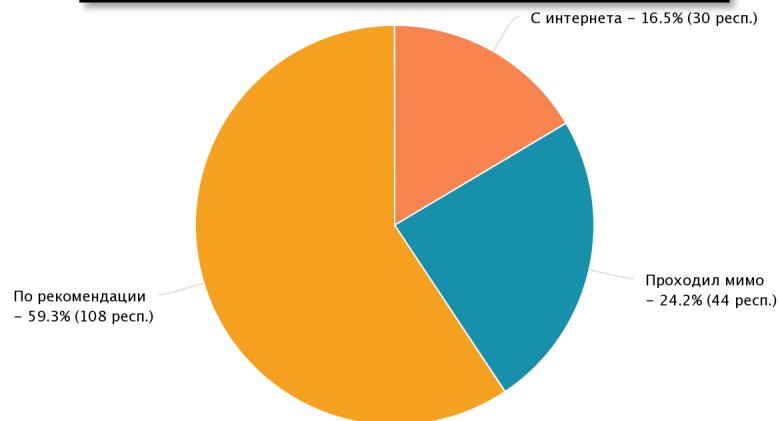
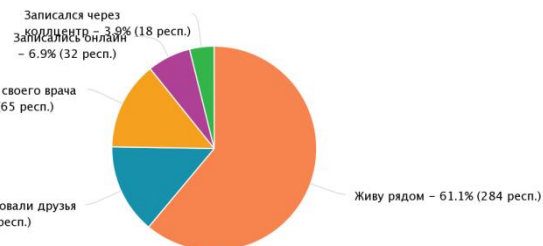
1 - Только НЕ рекомендую
2
3
4
5
6
7
8
9
10 - Только рекомендую

7

<https://myotstestor.ru/sessions/detail/s/2695867>

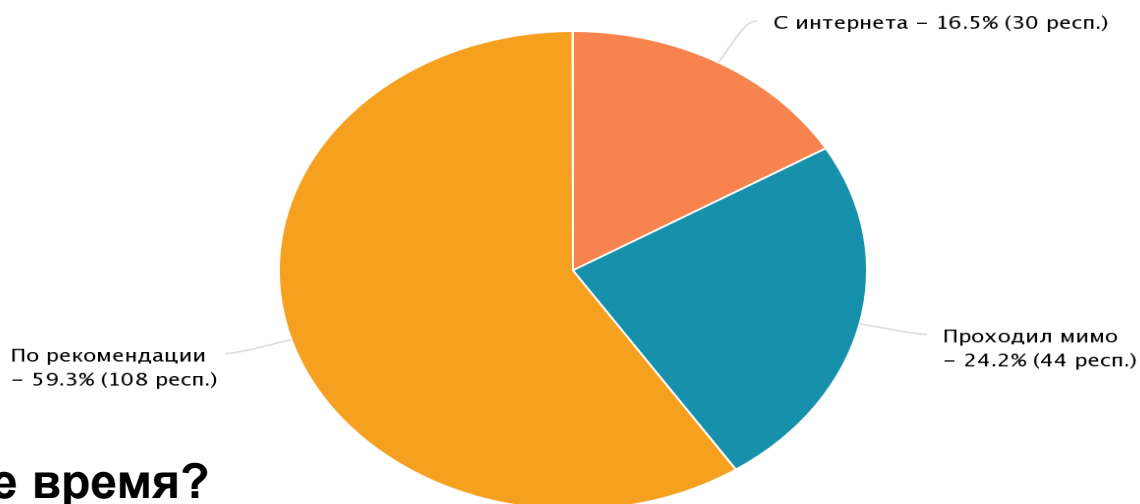
Техподдержка

1/2

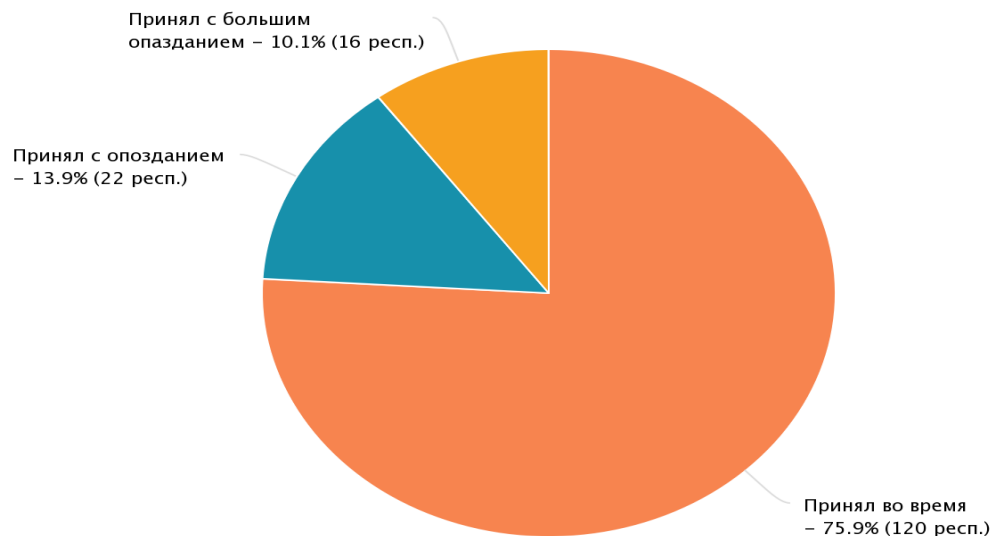


... ИЛИ СО ВСЕМ МАССИВОМ ИНФОРМАЦИИ СРАЗУ

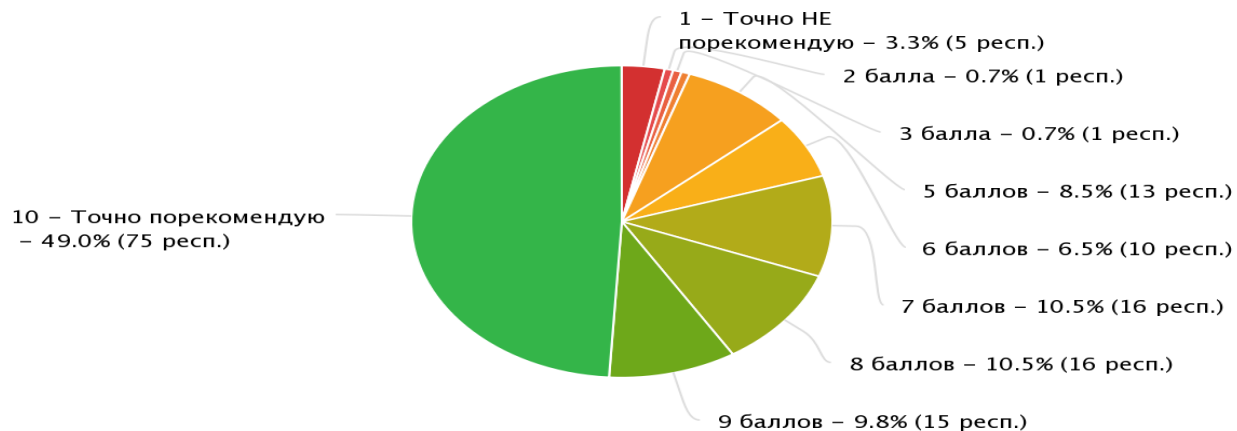
Откуда Вы узнали о нашей поликлинике?



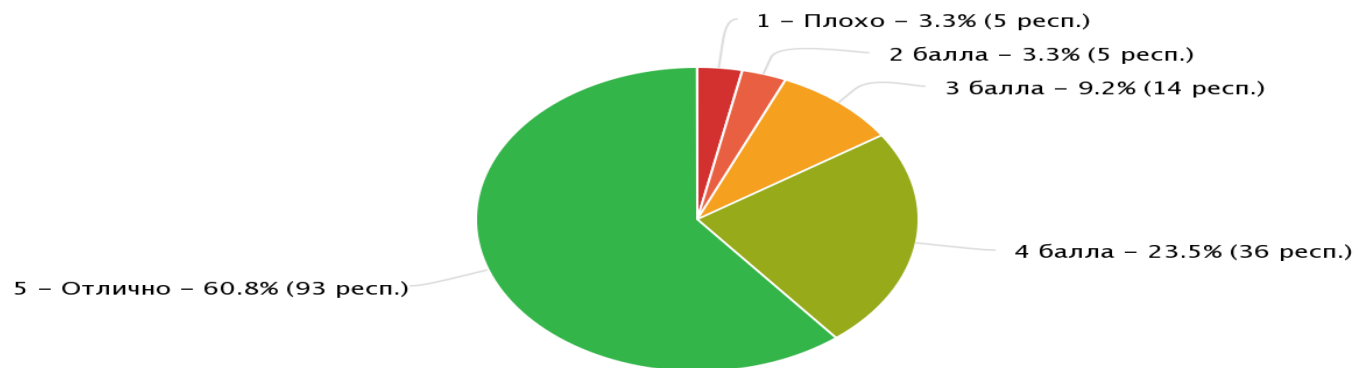
Вас приняли в назначенное время?



Порекомендуете ли Вы нашу стоматологию своим родственникам, друзьям и знакомым?



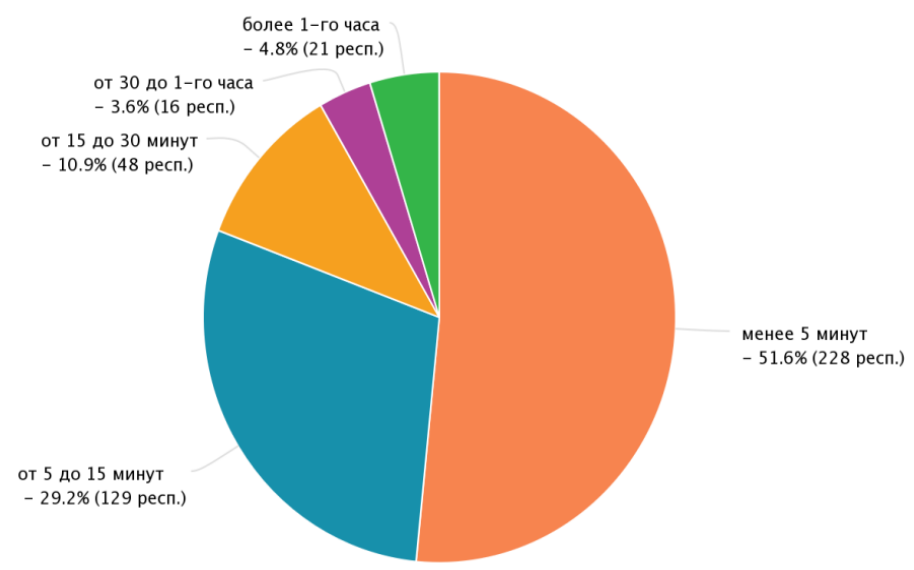
Вы остались довольны нашим лечением?



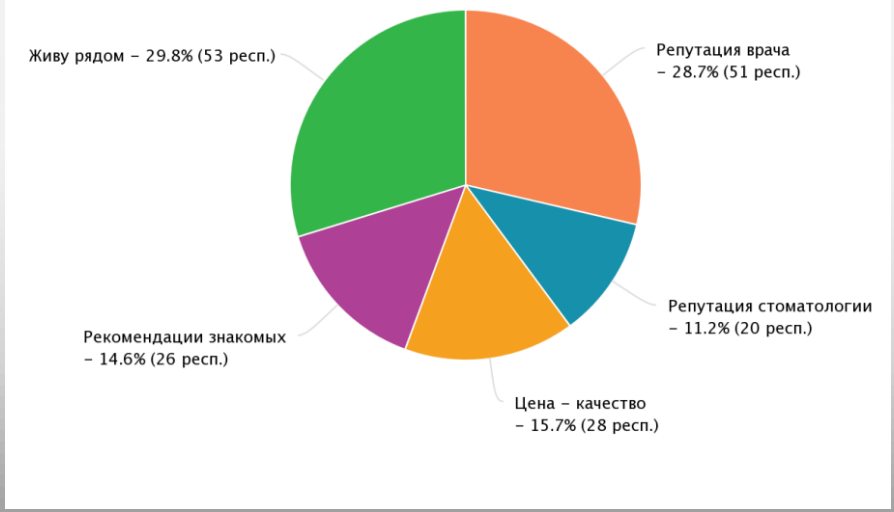
КОРОТКО самые важные ФАКТЫ:

- 1 – более **1300** анкет за три месяца
- 2 – **51,6 %** Клиентов провели менее 5 минут в очереди
- 3 – для пациентов **ОМС** важнее всего удобное **расположение**
- 4 – для Клиентов **ДМС** и платных пациентов важнее всего репутация!

Вас приняли в назначенное время?



Почему выбрали нашу стоматологию?



ВСЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПОД КОНТРОЛЕМ:

Подразделения

Период: 2017

Сегодня Вчера Неделя Месяц **Год** С 03.11.2017 00:00 По 04.11.2017 00:00 [Применить](#)

2015 2016 < 2017

Подразделение ▼ Все подразделения Глубина Все ▼

Всего 7

[Excel](#)

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	NPS	АНКЕТЫ	ОБСЛУЖИВАНИЯ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
Стоматология 12_66	38,6% 	1 379 		4,35 
Подразделений — 6				
Данилы Зверева 9/А	48,1% 	326 		4,7 
Луначарского 171	46,0% 	435 		4,38 
Мамина Сибиряка 59	0,0% 	0 		0 
Сибирский тракт 7/22	52,9% 	140 		3,82 
Техническая 28	8,3% 	279 		4,04 
Шарташская 9	28,6% 	195 		4,62 

Всего 7

[Excel](#)



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ г.ЕКАТЕРИНБУРГА

СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

Период: 01.07.2018 - 30.09.2018

Сегодня Вчера Неделя Месяц Год

С 01.07.2018 00:00 По 30.09.2018 00:00 Применить

Подразделение ▼ Все подразделения ▼ Глубина ▼ Все ▼

Всего 7

[Excel](#)

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	1. АНКЕТЫ	2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ	3. NPS
Стоматология 12_66			
Подразделений — 6	3 047	4,14	21,9%
Данилы Зверева 9/А	618	4,34	40,0%
Луначарского 171	331	4,22	39,1%
Мамина Сибиряка 59	623	4,2	24,1%
Сибирский тракт 7/22	575	4,08	0,0%
Техническая 28	589	3,47	0,0%
я 9	308	4,45	36,4%

[Excel](#)

Отзывы пациентов и сотрудников

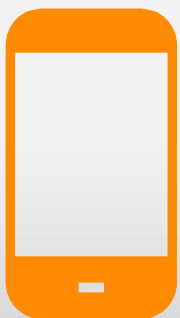


G Booking –инструмент, который улучшает наш сервис



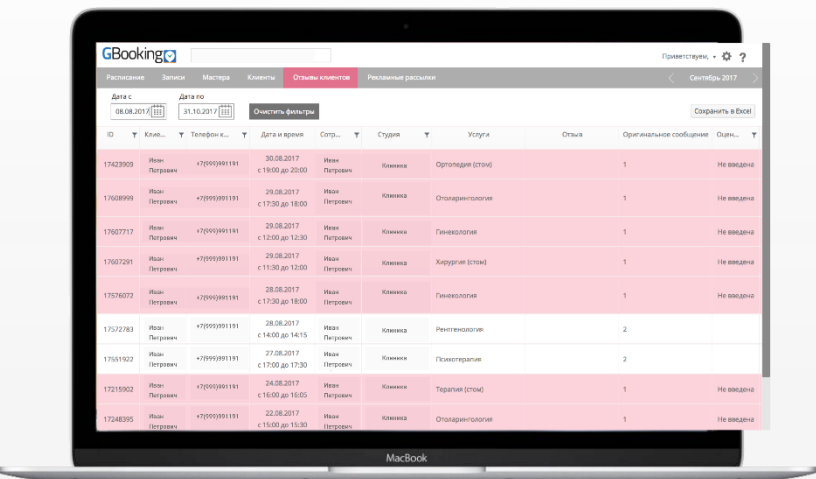
кнопки записи на нашем сайте и в социальных сетях

запись 24/7 без ожидания на линии



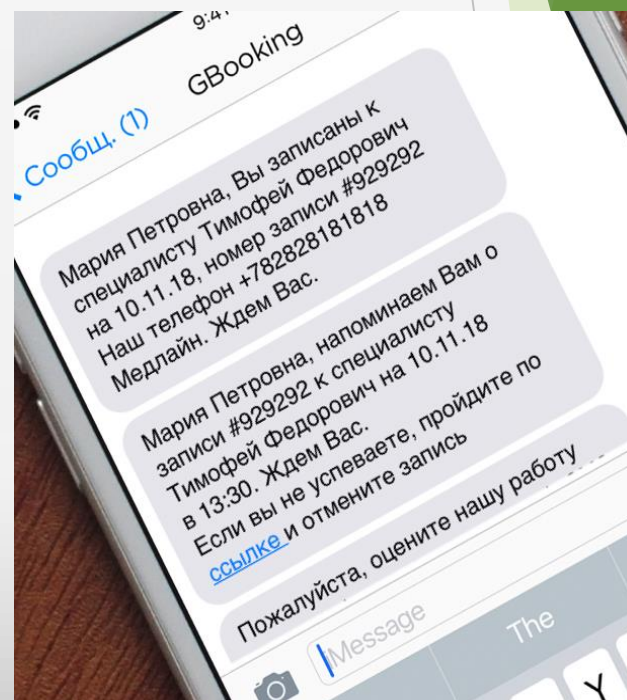
мобильное приложение для пациентов

рабочий кабинет для врача и регистратора



SMS НАПОМИНАНИЯ

- ПОВЫШАЕМ КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА
- РЕШАЕМ ПРОБЛЕМУ НЕЯВОК
- ИНФОРМИРОВАНИЕ АДМИНИСТРАТОРОВ О НОВЫХ БРОНИРОВАНИЯХ



Итоги инновационных изменений

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ

1. Сокращение времени ожидания приема врачей, избавление от очередей в регистратуре
2. Оптимизация нагрузки врачей, уменьшение простоев и перегрузки медицинского оборудования
3. Сохранность и доступность результатов исследований за счет внедрения архивов медицинских изображений
4. Преемственность и эффективность лечения за счет использования сведений о пациенте из ЭМК
5. Упорядочивание процесса перемещения пациента внутри медицинской организации за счет использования электронных очередей и направлений
6. Обеспечение дальнейшего анализа и обработки медицинских и не медицинских данных за счет использования стандартизированных электронных шаблонов и форм
7. Сокращение времени ввода, поиска и повторного использования информации