

Опыт внедрения инструментов автоматизированного оповещения пациентов в детской поликлинике

Проект в номинации

Цифровая трансформация здравоохранения: интересные решения

Организация

ГАУЗ "ДГКП №1 г. Челябинск"

Участники проекта

Ажурманова Нелля Алексеевна

заместитель главного врача по медицинской части

Челябинск

ГАУЗ "ДГКП №1 г. Челябинск"

Митрофанова Ольга Сергеевна

руководитель колл-центра

Челябинск

ГАУЗ "ДГКП №1 г. Челябинск"

Костромитина Марьяна Викторовна

Специалист по защите информации

Челябинск

ГАУЗ "ДГКП №1 г. Челябинск"

Цифровая трансформация в здравоохранении – стратегия, направленная на пациентоориентированность. Внедрение механизма автообзвона пациентов в случае отмены приема врача – одна из реализованных задач 2022 года, направленная на улучшение взаимодействия медицинской организации с пациентом.

Описание проекта

Опыт внедрения инструментов автоматизированного оповещения пациентов в детской поликлинике

В нашей поликлинике мы столкнулись с большим количеством обращений пациентов на отсутствие какого-либо оповещения при отмене планового приема

профильного врача-специалиста (в случае болезни доктора и др. ув. причины). Особенно актуальной данная проблема стала во время эпидемии новой коронавирусной инфекции, когда врач внезапно уходил на листок нетрудоспособности по болезни или карантину, а родители наших маленьких пациентов не были об этом заранее оповещены и неприятный «сюрприз» в виде отсутствия врача-специалиста их ждал непосредственно возле дверей кабинет врача.

Время – самый ценный ресурс в современном мире. Именно поэтому мы ценим каждую минуту, а все, что позволяет экономить время, – очень востребовано для нас.

Поликлиника обслуживает более 35 тысяч детей и оказывает первичную специализированную амбулаторно-поликлиническую помощь по 25 профилям. В поликлинике существовала практика обзвона пациентов в ручном режиме по стационарному телефону сотрудниками стола справок, в случае отмены планового приема врача-специалиста. Это приводило к скоплению людей перед столом справок, что вынуждало сотрудника стола справок приостанавливать обзвон и откладывать данный вид работы на неопределенное время. По этим причинам не все пациенты, , были записанные предварительно на прием оповещены или оповещены не своевременно. И те пациенты, которым не успели дозвониться для отмены приема врача, были очень недовольным потраченным временем впустую и создавали конфликтные ситуации в поликлинике.

Основными целями работы являлись:

1. Достижение 100% охвата информированности и сокращение времени оповещения законных представителей пациентов в случае отмены планового приема врача;
2. Перераспределения нагрузки между сотрудниками в процессе трудовой деятельности в одном рабочем помещении (колл-центр, стол-справок);
3. Сокращение времени передачи информации об изменении расписания сотрудникам стола-справок.

Показатели используемые для измерения достижения целей приведены в таблице 1. (см. приложения)

Задачи, которые требовалось решить на пути к достижению цели:

- Поиск альтернативных методов оповещения пациентов с использованием современных цифровых технологий;

- Экономический анализ предложений по различным видам автоинформирования (смс-оповещения, автообзвон);
- Ротация сотрудников - перераспределение обязанностей между операторами стола справок и колл-центра;
- Выбор сотрудника, который будет работать с системой автоинформирования.

Проект по внедрению механизма автоинформирования пациентов стал одним из приоритетных проектов «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» в 2022 году. После анализа и выявления производственных потерь был проведен хронометраж затраченного времени при обзвоне пациентов в случае отмены планового приема врача. Время, затраченное на механический обзвон двадцати пациентов, составляло более 120 минут.

В марте 2022 года была разработана анкета с целью поиска оптимального варианта оповещения пациентов и их законных представителей. Анкетирование проводилось на всех филиалах поликлиники. По результатам анкетирования было установлено: 23% опрошенных пациентов никогда не были оповещены об отмене приема заранее, 51% опрошенных указали желаемым способом для оповещения голосовой автообзвон, 32% выбрали смс-оповещения желаемым способом для оповещения, а 17% указали иные способы.

Следующим этапом работы был поиск подходящих продуктов и анализ коммерческих предложений. Для тестового использования было выбрано три продукта. Механизмы автоинформирования рассматривались с различных сторон: экономический аспект - стоимость обслуживания (абонентская плата и повременной тариф), безопасность персональных данных пациентов, удобный и понятный интерфейс для работы оператора.

К июню 2022 года были составлены пошаговые инструкции для оператора по работе в личном кабинете с системой автообзвона пациентов. Помимо инструкции были разработаны речевые шаблоны при отмене приема у врачей-педиатров, врачей-специалистов и отмене исследований. Это помогло ускорить процесс оповещения пациентов.

За 6 месяцев было проведено более 50 автообзвонов и оповещено более 1000 пациентов. После проведения повторного хронометража были выявлены высокие временные потери при формировании списка пациентов из МИС в программное обеспечение системы автоинформирования, а также трудности при записи аудиофайла (речевой записи). Данные дефекты были устранены благодаря

разработки программного обеспечения.

В ходе анализа отчетов по результатам автообзвонів было выявлено: некорректно заполнение данные о контактном телефоне пациента в МИС (отсутствие номера телефона или неактуальные данные). Для повышения качества услуги автоинформирования перед операторами колл-центра была поставлена задача вносить актуальные данные контактного номера телефона в электронную карту пациента в МИС.

К декабрю 2022 года механический обзвон пациентов был полностью заменен системой автообзвона благодаря комплексу инструментов, включающих в себя модуль виртуальной телефонии и программное обеспечение в виде робота с функциями синтеза речи и формирования конечных данных.

В состав рабочей группы входили: заместитель главного врача по медицинской части, контрактный управляющий, специалист по защите информации, сотрудник ответственный за внедрение инструментов бережливого производства, руководитель колл-центра, ведущий программист.

Внедрение системы автообзвона пациентов позволяет экономить не только время, но и финансовые затраты. Данные экономического анализа отражены в таблице 2. С 1 июля 2022 года по 31 декабря 2022 года было проведено 53 автообзвона и оповещено 1069 пациентов. При отсутствии автоматического обзвона пациентов стоимость за использование стационарного телефона для оповещения 1069 пациентов составила бы 6254 рубля за полугодие. (см. таблица 2 приложения)

По окончании внедрения проекта было проведено повторное анкетирование, по результатам которого более 95% опрошенных пациентов удовлетворены данной услугой. В феврале 2023 года проведен анализ обращений граждан в ГАУЗ «ДГКП №1 г. Челябинск»: за второе полугодие 2022 года не было зарегистрировано ни одного обращения от пациентов, которых заранее не оповестили об отмене планового приема. После каждого завершенного автообзвона формируется отчет о результатах оповещения, что позволяет повышать контроль качества данной услуги.

Внедрение автообзвона пациентов позволило повысить удовлетворенность пациентов, производительность труда сотрудников стола справок, улучшить их взаимодействие с пациентами, повысить скорость и точность информирования, исключая механические ошибки человека, максимально упростить работу с данными с помощью программного обеспечения, а также в плановом порядке актуализировать данные о контактных телефонах пациентов.

Поддерживать высокий уровень обслуживания и минимизировать негативные отзывы о работе – приоритетные задачи для создания положительного имиджа медицинской организации.