



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7366

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	800
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://mos03.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единый городской диспетчерский центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/ko2uTSQKq0g

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Знакомство с контакт-центром Станции скорой помощи Москвы.

Контакт-центр Станции скорой помощи города Москвы называется «Единый городской диспетчерский центр» Станции скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова Департамента здравоохранения города Москвы.

У контакт-центра скорой помощи есть свои особенности, которые делают его уникальным. Первое – наш контакт-центр напрямую связан с реагированием на внезапные ухудшения здоровья и жизнеугрожающие состояния граждан. Быстрота обработки информации – важный элемент нашей работы.

Второе – необходимость мгновенного определения уровня реагирования на обращение и сопровождение вызова до его окончания. Соответственно, маршрутизация и преемственность

является неотделимой частью всего процесса оказания скорой медицинской помощи.

Третье – атмосфера эмоционального напряжения, в которой приходится работать оператору. Ухудшение своего здоровья или близких не оставляет ни одного из абонентов равнодушным и оператору требуются особенные навыки коммуникации для выполнения своих функций.

В связи с этими особенностями существует ряд сложностей обработки информации и принятия решения операторами контакт-центра скорой помощи.

1. Определение состояния пациента на основании предъявляемых жалоб для формирования повода для направления бригады скорой медицинской помощи. Определение срочности сформированного повода на момент обращения.
2. Быстрое оформление электронной карты вызова с достаточной информацией и передача ее на следующий этап сопровождения обращения. Это крайне важно, так как телефон экстренной службы должен быть свободен для звонка абонента. Волнообразное увеличение обращаемости требует привлечения технических решений для своевременной обработке обращений.

2. Цели и задачи

Нашим разработчикам программного обеспечения была поставлена задача соединить в единой экранной форме программы все необходимое для скорейшего оформления вызова. Автоматически выводить алгоритм опроса. Проводить анализ ответов и автоматизировано принимать решение. По номеру телефона, а также по адресу предоставлять информация, тем самым в большинстве случаев автоматически формируется адресная часть карты вызова и данные пациента. Все поля карты вызова должны обладать словарями, для облегчения заполнения полей. Интеграция с системой 112 позволит обмениваться данными, которые автоматически расставляются в поля карты вызова, сокращая время обработки звонка. Также комплексная система управления должна осуществлять информационный обмен данными с единой медицинской информационной аналитической системой города Москвы и с информационной системой фонда обязательного медицинского страхования. Это даст возможность использовать медицинские данные пациента, сокращая время разговора.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Учитывая большое количество обращений и особенности приема вызова, был разработан, протестирован и введен в эксплуатацию уникальный комплекс, не имеющий аналогов в России.

Комплекс включает в себя алгоритмы опроса абонента в соответствии и предъявляемыми жалобами, систему анализа и автоматизированного принятия решения и уникальное программное обеспечение. Программный комплекс обеспечивает в автоматизированном режиме заполнение полей экранной формы, используя различные базы данных, информацию из иных информационных систем здравоохранения.

Эффективная работа контакт-центра зависит не только от технологических решений и уникальных алгоритмов, но и от приверженности персонала новым технологиям. Система обучения, разработанная и созданная на Станции помогает новым специалистам осваивать навыки профессии, а опытным сотрудникам поддерживать свои компетенции на высоком уровне.

Для внедрения изменений и поддержки персоналом обновлений использована система внедрения

изменений ADKAR. Выделена группа операторов, которые осознавали недостатки и сложности в приеме вызова и готовы участвовать в тестировании новой системы. Собирались мнения операторов, обсуждались пожелания и предложения к разработчикам и рабочей группе по созданию скриптов.

Далее совместно с инициативной группой операторов создали контент обучения и проводили обучение с основной группой сотрудников, транслируя положительные стороны новой системы и ее возможности.

Учитывая специфику нашего контакт-центра, приходилось действовать в оперативном режиме, что потребовало от наставников, программистов и рабочей группы максимум внимания для поддержки операторов. На этом этапе было важно закрепление навыков и понимание со стороны администрации к сложностям, возникающими в этот период.

4. Результаты

В результате внедрения данного комплекса обработки обращений сократилось время приема вызова более чем в 2 раза. Среднее время диалога составляет менее 2 минут.

Диалог по разработанным скриптам позволил четко и понятно вести разговор. Удобство отметили и сотрудники, которым легче вести диалог, и абоненты. Сокращение времени диалога позволило службе скорой помощи оставаться самой доступной экстренной медицинской службой города. Время ожидания ответа оператора составляет менее 4 секунд. Внедренный комплекс позволил перенести часть решений на математический анализ, что снизило эмоциональную нагрузку на диспетчера и повысило производительность контакт-центра. Применение технологий дало возможность справляться с волнообразными повышениями обращаемости. В свою очередь коммуникативные скрипты позволили диспетчеру не отвлекаться на посторонние вопросы, тем самым облегчили взаимопонимания с абонентами и на 90% уменьшили негативные отзывы в адрес диспетчерской службы.

Повышение качества оказания медицинской помощи в части приема вызова отмечают и наши абоненты, что видно из слов благодарностей, поступающих на Станцию.

Внедрение описываемого комплекса в работу контакт-центра структурировало операционные процедуры и позволило находить слабые звенья в процессе приема и обработки обращений. Оптимальное распределение потоков и гибкое изменение решений в соответствии с оперативной обстановкой позволило повысить операционную эффективность контакт-центра станции скорой помощи.

5. Итоги

Итоги

Итоги внедрения технологий, повышающих эффективность работы контакт-центра были представлены на ряде конгрессов и профильных конференций медицинского сообщества. Городские власти высоко оценили работу Единого городского диспетчерского центра, в представленных проектах нашему контакт-центру была присуждена премия правительства Москвы в области медицины в 2018 году.

Данный медицинский комплекс для оперативной медицинской помощи пациенту получил в 2020

году патент на изобретение.

Данное внедрение показало свою эффективность и мы получили ряд предложений на транслирование нашей технологии приема вызова в другие регионы Российской Федерации.

Наш диспетчерский центр впервые участвует в конкурсе и надеемся получить объективную оценку в сообществе контакт-центров, что для нас будет значимым подтверждением нашей деятельности.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Григорьев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Павел Рюрикович
ДОЛЖНОСТЬ	Старший врач станции скорой медицинской помощи