



— Какие основные причины для внедрения решения по управлению потоком пациентов?

- Снижение операционных издержек;
- Повышение производительности и эффективности работы персонала;
- Повышение ключевых показателей клиники;
- Мотивация обслуживающего персонала (медицинских регистраторов).



— Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?

— Управление большим потоком пациентов в относительно небольшом помещении, сокращение времени ожидания при оформлении документов пациентами. Повышение уровня обслуживания в регистратуре для увеличения лояльности пациентов.

— Почему люди уходили и не ждали обслуживания?

— Длительное время ожидания и постоянные очереди угнетало граждан что и провоцировало их обслуживаться в другом клиниках.

ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА г. Новомосковск

Поликлиника с историей. Основана в 1995 году на территории города Новомосковска Тульской области. Поликлиника обслуживает на договорной основе ряд крупных промышленных предприятий, проводит ежегодные медицинские осмотры и диспансеризацию работников. В штате поликлиники работают опытные профпатологи, терапевты, врачи 17-ти узких специальностей

— «Внедрение системы управления потоком посетителей Qmatic в нашей поликлинике прошло «безболезненно», мы и наши пациенты довольны».

Новомосковск, Главврач, Луцева Е.М.

РЕШЕНИЕ:

Сенсорный принтер выдачи талонов Q-Terminal

Светодиодное табло рабочего места с указанием номера вызываемого талона

Голосовое оповещение вызываемых талонов с указанием номера окна Q-Voice Light

Программное обеспечение Qmatic Orchestra 6.1

— Внедрение системы повлияло не только на уровень обслуживания в регистратуре но и повлекло за собой понимание всех процессов обслуживания в поликлинике.

Новомосковск, Главврач, Луцева Е.М.

— Первое впечатление от внедренной Системы управления потоком пациентов?

— Система действительно работает и позволяет решать оперативные задачи!!! Так же было приятно, что работы по монтажу и настройке системы проводились в нерабочее время и не повлияли на работоспособность регистратуры. Данный факт был важен для нас, ведь мы всегда хотим быть готовы к приему своих пациентов.

— Как пациенты попадают в электронную очередь?

— При входе в поликлинику пациенты видят напольный терминал, который позволяет выбрать интересующую услугу.



— Как пациенты узнают о том, что их вызывают?

— В регистратуре установлены светодиодные дисплеи и система голосового оповещения Q-Voice Light. При вызове пациента система Q-Voice Light озвучивает номер вызываемого талона, который отображается на дисплее рабочего места регистратора.

— Как руководство использует систему управления потоком посетителей?

— Руководство поликлиники принимает активное участие в мониторинге отчетов предоставляемых системой Qmatic. Полученные отчеты дают подробную информацию о работе регистратуры. На основании них мы принимаем решения которые позволяют улучшать внутренние процессы в поликлинике, а так же повышает лояльность наших пациентов.



Ключевые показатели эффективности:

1. Время ожидания вызова;
2. Время бездействия сотрудников;
3. Время обслуживания;
4. Максимальное время ожидания.

На основе анализа данных показателей, мы можем принимать управленческие решения в режиме реального времени.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

Сотрудники стали больше времени уделять непосредственной работе за счет персонального внимания к конкретному пациенту

Сократилось время ожидания примерно на 50%

Наглядная статистика дает реальную картинку работы регистратуры

Статистические данные по результатам обслуживания показали как легко можно сократить расходы на 1/5 за счет оптимизации распределения и времени смен регистраторов, чтобы оптимизировать мощность обслуживания в период повышенной загрузки.