

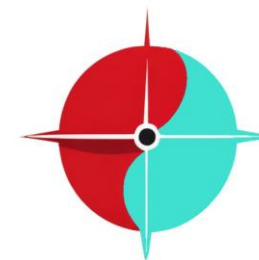
Оздоровление процессов Минздрава в Нижегородской области



Министерство здравоохранения
Нижегородской области

Интейк: вау-эффект + мода (цифровизация)


- ✓ Для управления федеральным сервисом компанией БСС создано ПО ИРИС
- ✓ ПО ИРИС зарегистрировано в реестре Российского ПО
- ✓ Компания БСС стала победителем конкурса BPM-проект года 2017 с ПО ИРИС
- ✓ Компания БСС стала членом IT кластера по Нижегородской области
- ✓ Молодой и активный руководитель в Минздраве, желающий яркого проекта



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



Реестр Заявления Подать заявление Документы Аналитика Помощь

 **ИРИС**

Правообладатели программного обеспечения

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ"
коммерческая организация без преобладающего иностранного участия

Сокращенное наименование:
ООО "БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ"

Государство регистрации в качестве юридического лица:
Россия

Основной государственный регистрационный номер регистрации в качестве юридического лица (ОГРН):
1055238063627

Идентификационный номер (ИНН):
5260150825

Запись в реестре №3841 от 16.08.2017 произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 15.08.2017 №421

Класс программного обеспечения по классификатору программного обеспечения, утвержденному приказом от 31.12.2015 № 621

Основной класс:
04.11 Системы управления процессами организации

Описание программного обеспечения

Коды продукции в соответствии с Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности:
58.29.21 Приложения общие для повышения эффективности бизнеса и приложения для домашнего пользования, отдельно реализуемые

Наличие функционала поддержки работы



Участники проекта со стороны клиента и со стороны консультанта

Участники со стороны клиента:

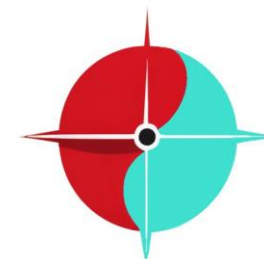
- ✓ Заместитель директора по мониторингу организации медицинской помощи: Ольга Ипполитовна Овчинникова
- ✓ Начальник отдела (владелец процесса): Марианна Рудольфовна Ражева
- ✓ Рядовые сотрудники отдела

Участники со стороны консультанта:

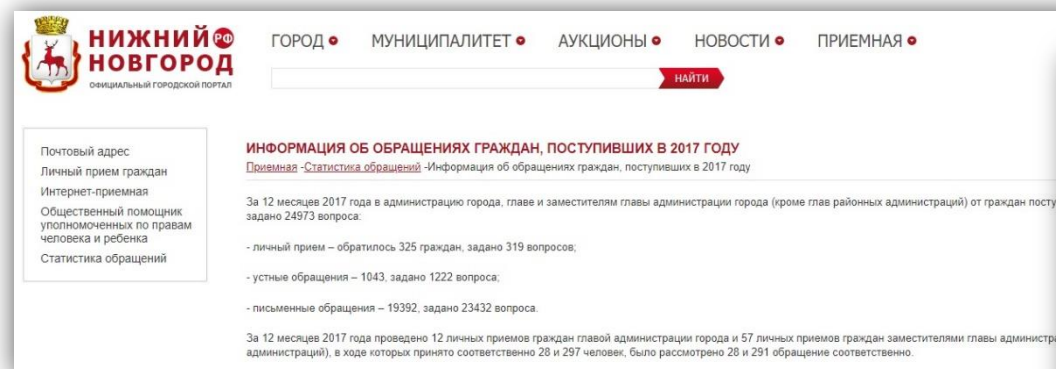
- ✓ Консультант: диагностика, методическая работа по подготовке к автоматизации, постановка технических заданий программисту, обучение сотрудников, анализ аналитики и обучение руководителей
- ✓ Программист: программирование процесса обработки обращения граждан, настройка аналитических отчетов по атрибутам

Проблемы

- ✓ Длительное время ответа на обращение
- ✓ Непрозрачность процесса формирования ответа на обращение
- ✓ Низкая наглядность отчетности по работе с обращениями



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



Среди всех обращений большая часть – 18380 (или 87,51%) поступила в виде **устных** обращений, в том числе по телефонам «горячей линии» и в Контакт-центр ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 2624 (или 12,49%) обращения, в том числе: заявлений – 1373 (52,3%), консультаций – 651 (24,81%), предложений – 99 (3,77%), жалоб – 501 (19,09%).

Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об обеспечении полисами ОМС – 5935 (28,26%);
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – 3937 (18,74%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 4002 (19,06%);
- об организации работы медицинских организаций – 1563 (7,44%);
- о выборе и замене СМО – 1751 (7,34%).



Система органов
государственной власти РФ



Чёрный ящик

Содержание работы



Первый этап. Диагностика и анализ.

- Анализ документов, регламентирующих деятельность.
- Проведение диагностического интервью с участниками процесса.

Документ, регламентирующий деятельность:

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 июля 2015 г. N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями):

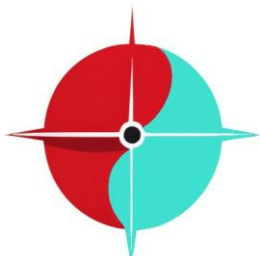
- ✓ 20 листов
- ✓ 120 пунктов

Содержание работы

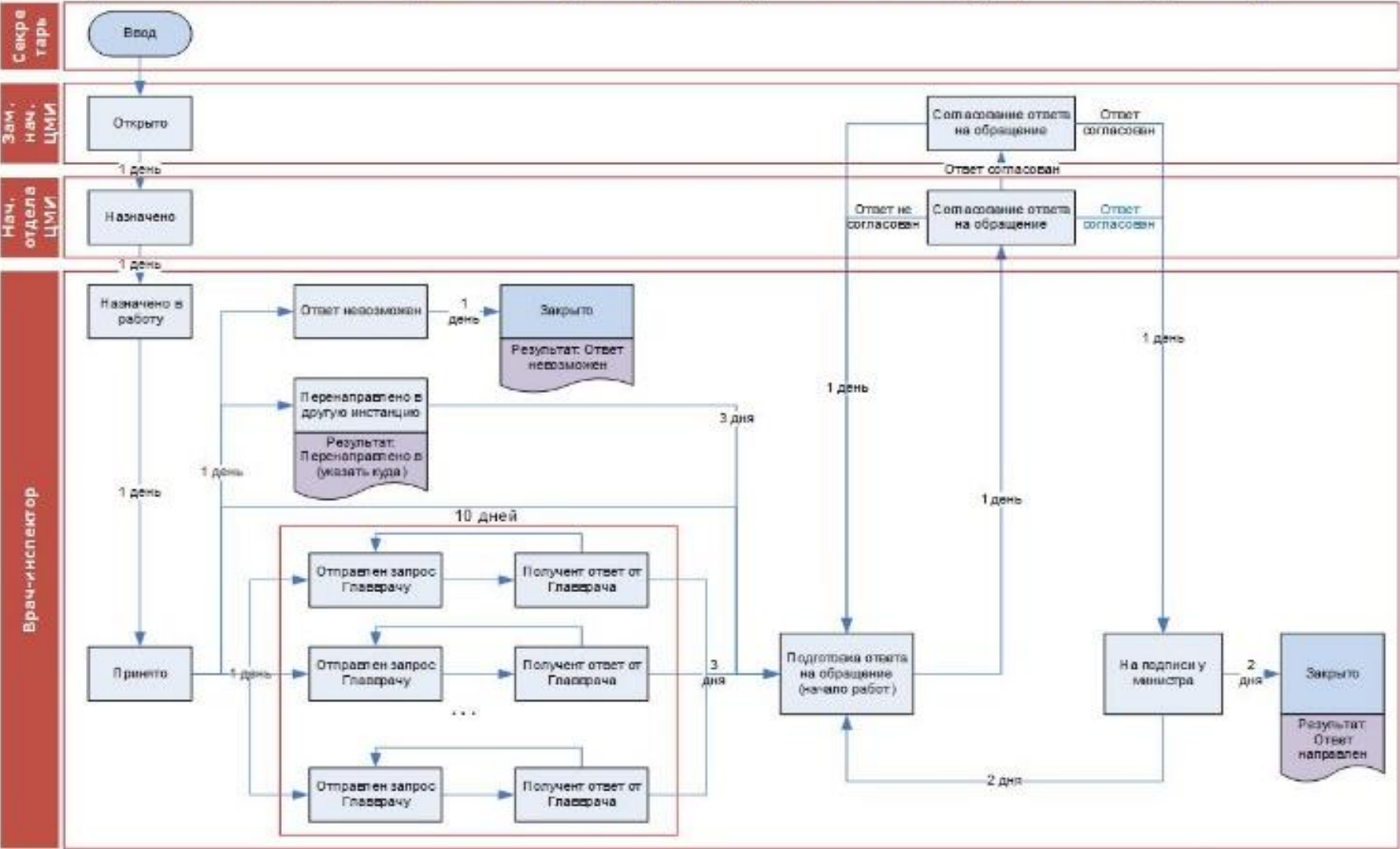


Второй этап. Моделирование процесса в нотации «бассейновые дорожки».

- Определение этапов и названий этапов процесса.
- Определение времен на каждый этап, чтобы весь процесс укладывался во время, указанное в законе.
- Определение атрибутов обращений, по которым собирать статистические данные (наименование проблемы, больница, врач).



Обработка обращений граждан (21 календарный день)



Содержание работы



Третий этап. Этап внедрения ПО ИРИС

- Программирование процесса в ПО ИРИС.
- Определение списка отчетов для руководителя и его заместителя.
- Настройка оперативных уведомлений и их эскалации.

Список статусов (названий этапов) процесса



ИРИС

Главная

Обращения

Лента новостей

Почта

Настройки

Реестры

Справочники

Объекты здравоохранения

Персонал

Структура территории

Контрагенты

Бизнес-процессы

Статусы

Наборы статусов

Этапы

Процессы

Результаты

Типы просрочек

Договоры

Классификация обращений

Почтовые извещения

История операций

Отчеты

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[-]Id:[0]

0367ИРИСВерсия 6.RC9Выйти

Справочник наборов статусов

Главная / Справочник наборов статусов

НАЗВАНИЕ

ДОБАВИТЬ

НАЗВАНИЕ, СТ...

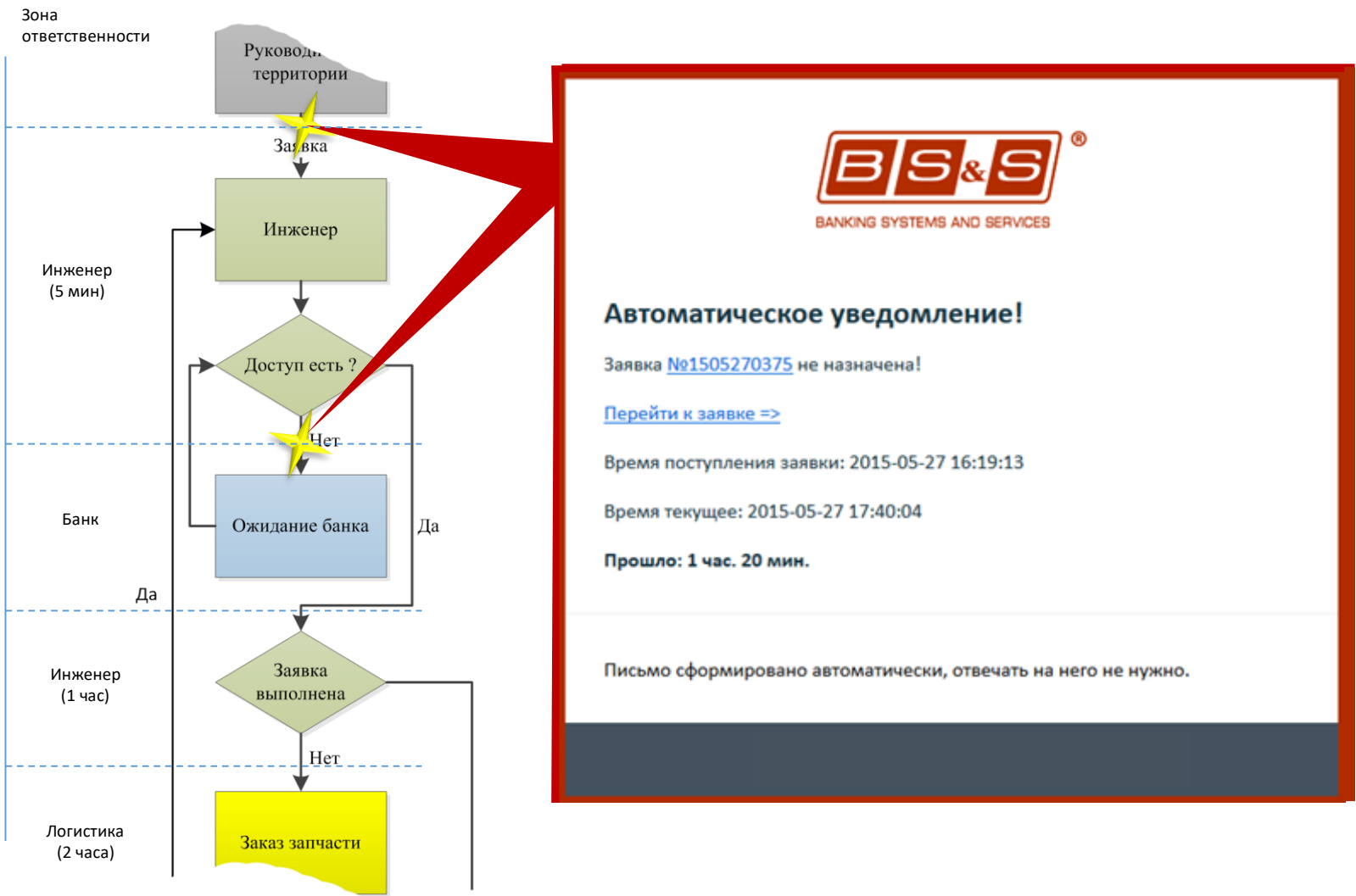
с 1 по 30 из 89 записей

НАЗВАНИЕ	СТАТУСЫ	
Обращение поступило	Отменено, Открыта	
Назначено в работу инспектору	Назначено в работу_, Отвергнуто	
Согласование ответа	Ответ согласован	
Процесс успешно завершен	Ответ согласован	
Обращение назначено в отдел	Назначено_, Закрото	
Отправлен запрос Гл.Врачу	Запрос отправлен_	
Получен ответ Гл.Врача	Ответ получен_	
Процесс прекращен	Закрото	
Оформление ответа гражданину	Ответ оформлен_	
Принятие обращения в работу	Принято	
Подготовка ответа на обращение	Подготовка ответа на обращение	
Обращение поступило_new	Открыта	
Обращение назначено в отдел_new	Назначено	
Назначено в работу инспектору_new	Назначено в работу	
Принятие обращения в работу_new	Принято в работу	
31_п	Подготовка ответа на обращение, Запрос 1 отправлен	

Оперативные уведомления: контроль стандартов прохождения бизнес-процесса



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



Уведомления и эскалация о нарушениях сроков этапов



ИРИС

Здравствуйте, admin (администратор)[Отдел:[-]]Id:[0]

0367ИРИСВерсия 6.RC9Выйти

Настройка уведомлений

Главная / Настройка уведомлений

Настройки уведомлений

Вид	Тип уведомлений
Контролирующие	Уведомления по неназначенным заявкам
Оперативные	Уведомления по просрочкам ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»
Стратегические	Уведомления по заказам запчастей
Управленческие	Уведомления по отсутствию информации от сотрудника о принятии заявки
	Уведомления по ожиданию заказчика
	Уведомления по несвободным инженерам

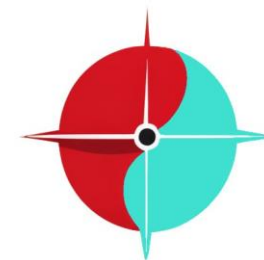
Настройки уведомлений

Редактирование условий уровней эскалации в уведомлениях по неназначенным обращениям

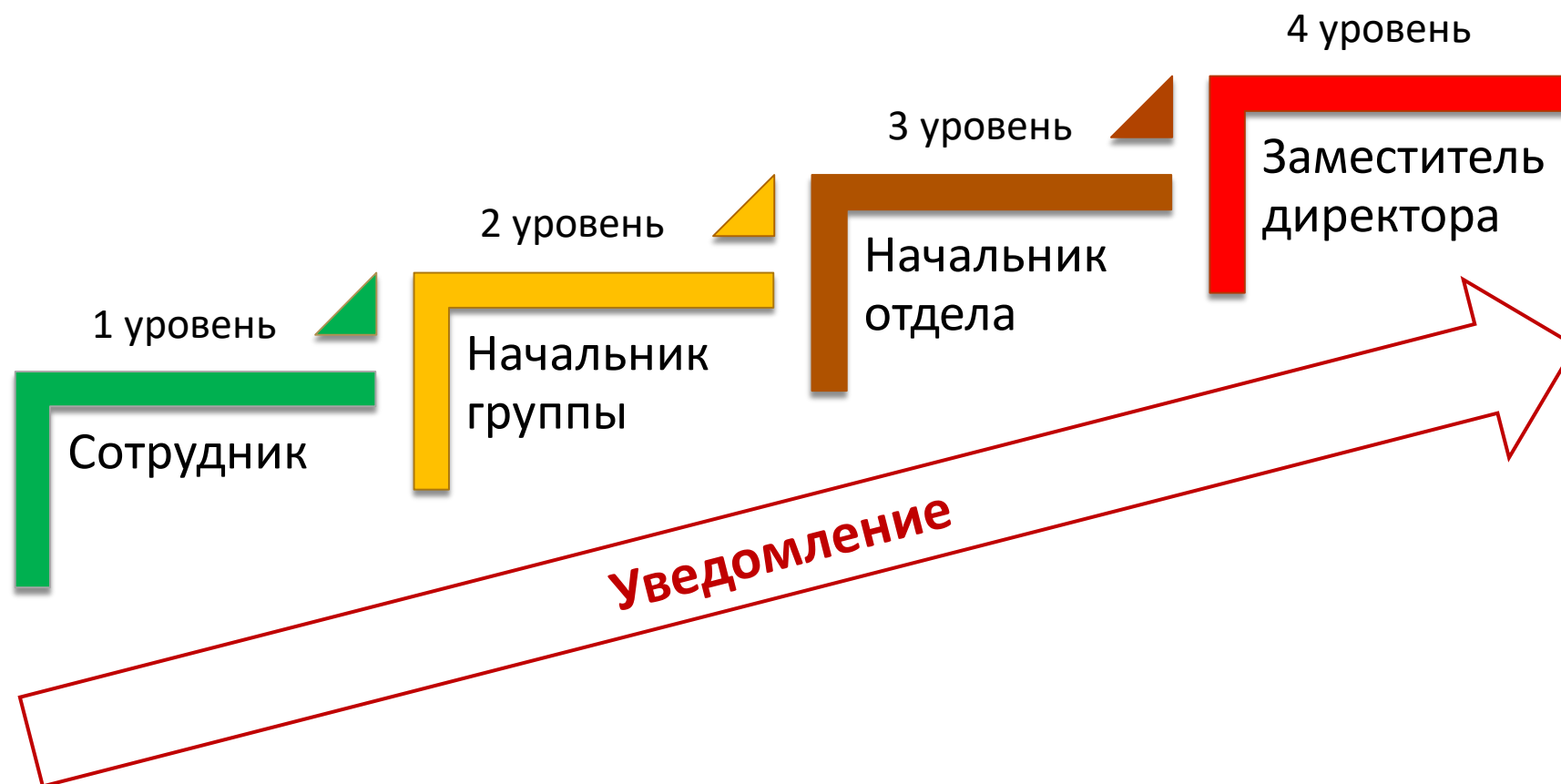
Уровень 1, отправлять через (минут):	30	<input type="checkbox"/> Кооп.	<input type="checkbox"/> Т.Рук.	<input type="checkbox"/> Р.Рук.	<input checked="" type="checkbox"/> Пол.1	<input type="checkbox"/> Пол.2	<input type="checkbox"/> Пол.3
Уровень 2, отправлять через (минут):	60	<input type="checkbox"/> Кооп.	<input type="checkbox"/> Т.Рук.	<input type="checkbox"/> Р.Рук.	<input checked="" type="checkbox"/> Пол.1	<input type="checkbox"/> Пол.2	<input type="checkbox"/> Пол.3
Уровень 3, отправлять через (минут):	120	<input type="checkbox"/> Кооп.	<input type="checkbox"/> Т.Рук.	<input type="checkbox"/> Р.Рук.	<input checked="" type="checkbox"/> Пол.1	<input type="checkbox"/> Пол.2	<input type="checkbox"/> Пол.3
Уровень 4, отправлять через (минут):	960	<input type="checkbox"/> Кооп.	<input type="checkbox"/> Т.Рук.	<input type="checkbox"/> Р.Рук.	<input checked="" type="checkbox"/> Пол.1	<input type="checkbox"/> Пол.2	<input type="checkbox"/> Пол.3
Пользователь 1:	nachcmi						
Пользователь 2:	razheva_						
Пользователь 3:	nachotd_						

Сохранить

Уровни эскалаций для уведомлений



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



Атрибуты обращений (темы)



ИРИС

Главная

Обращения

Лента новостей

Почта

Настройки

Реестры

Справочники

Объекты здравоохранения

Персонал

Структура территории

Контрагенты

Бизнес-процессы

Классификация обращений

Темы

Почтовые извещения

История операций

Отчеты

Выход

Здравствуйте, admin (администратор)[Отдел:[-]Id:[0]]

ИРИС

Версия 6.RC9

Выйти

Список категорий

Главная / Список категорий

НАЗВАНИЕ

Все уровни

Любая роды

ДОБАВИТЬ

Выбраны все варианты

с 1 по 30 из 35 записей

НАЗВАНИЕ	РОДИТЕЛЬСКАЯ КАТЕГОРИЯ	УРОВЕНЬ
Об обеспечении полисами ОМС	(нет)	1
О выборе МО в сфере ОМС	(нет)	1
Об обеспечении полисами ОМС граждан РФ	Об обеспечении полисами ОМС	2
Об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев	Об обеспечении полисами ОМС	2
Выбор МО ОМС на территории страхования	О выборе МО в сфере ОМС	2
Выбор МО ОМС вне территории страхования	О выборе МО в сфере ОМС	2
О выборе врача	(нет)	1
О выборе и замене СМО	(нет)	1
Выборсмена МО по постоянному месту жительства	О выборе и замене СМО	2
Выборсмена МО вне постоянного места жительства	О выборе и замене СМО	2
Выборсмена МО без регистрации на территории РФ	О выборе и замене СМО	2

«

< Предыдущая

1

2

Следующая >

»

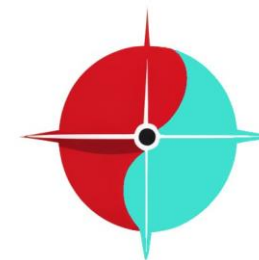
Содержание работы



Четвертый этап. Этап обучения сотрудников

- Обучение сотрудников работе с программой.
- Контроль правильности занесения информации сотрудниками по отчетам и обучение руководителей.

Форма заполнения обращения



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС

ИРИС Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[-]Id:[0] 0 367 ИРИС

Создание обращения

Главная / Создание обращения

Ввод информации о новом обращении

Новый гражданин

* **Объект:** Ахмарова Разыя (603146, г.Н.Новгород, ул.Ванеева, д.157)

* **Процесс:** Обращения граждан

* **Уровень обслуживания:** Стандартный

* **Категория проблемы:** О материально-техническом обеспечении МО

Номер входящий:

VIP: ☐

* **Открытия ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»:** 09.08.2021 **Время:** 17:00

* **Контр. срок ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»:** 30.08.2021 **Время:** 17:00

* **Краткое содержание обращения:**

Создать

Информация об объекте

Адрес: 603146, г.Н.Новгород, ул.Ванеева, д.157
Группа: Население, Тип: Гражданин
Процесс: Обращения граждан
Телефон: 8 920 051 3571
Контактное лицо: Ахмарова Разыя

Содержание работы

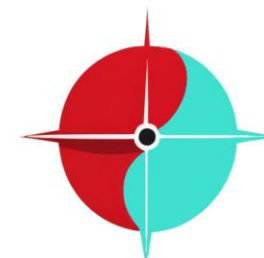


Пятый этап. Этап проверки работоспособности системы

- Проверка особых точек по картам Шухарта, понимание их источника: ошибка занесения или ошибка в работе.
- Настройка управленческих уведомлений 1 вида.

Инновационность:

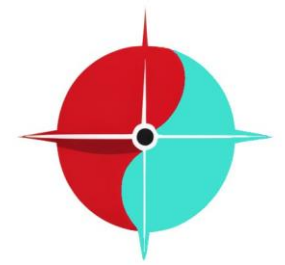
Уведомления – инструмент для прозрачности и автоматического анализа



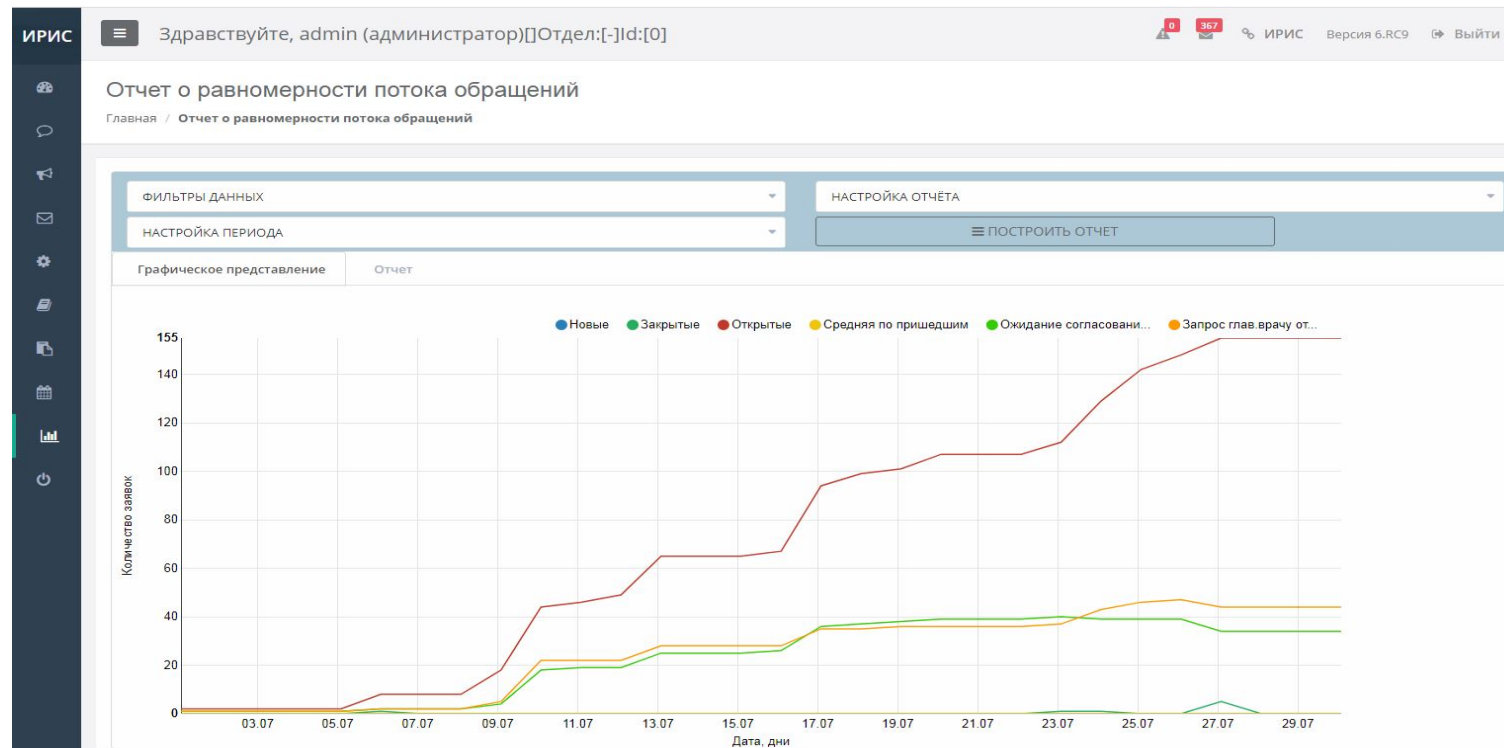
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



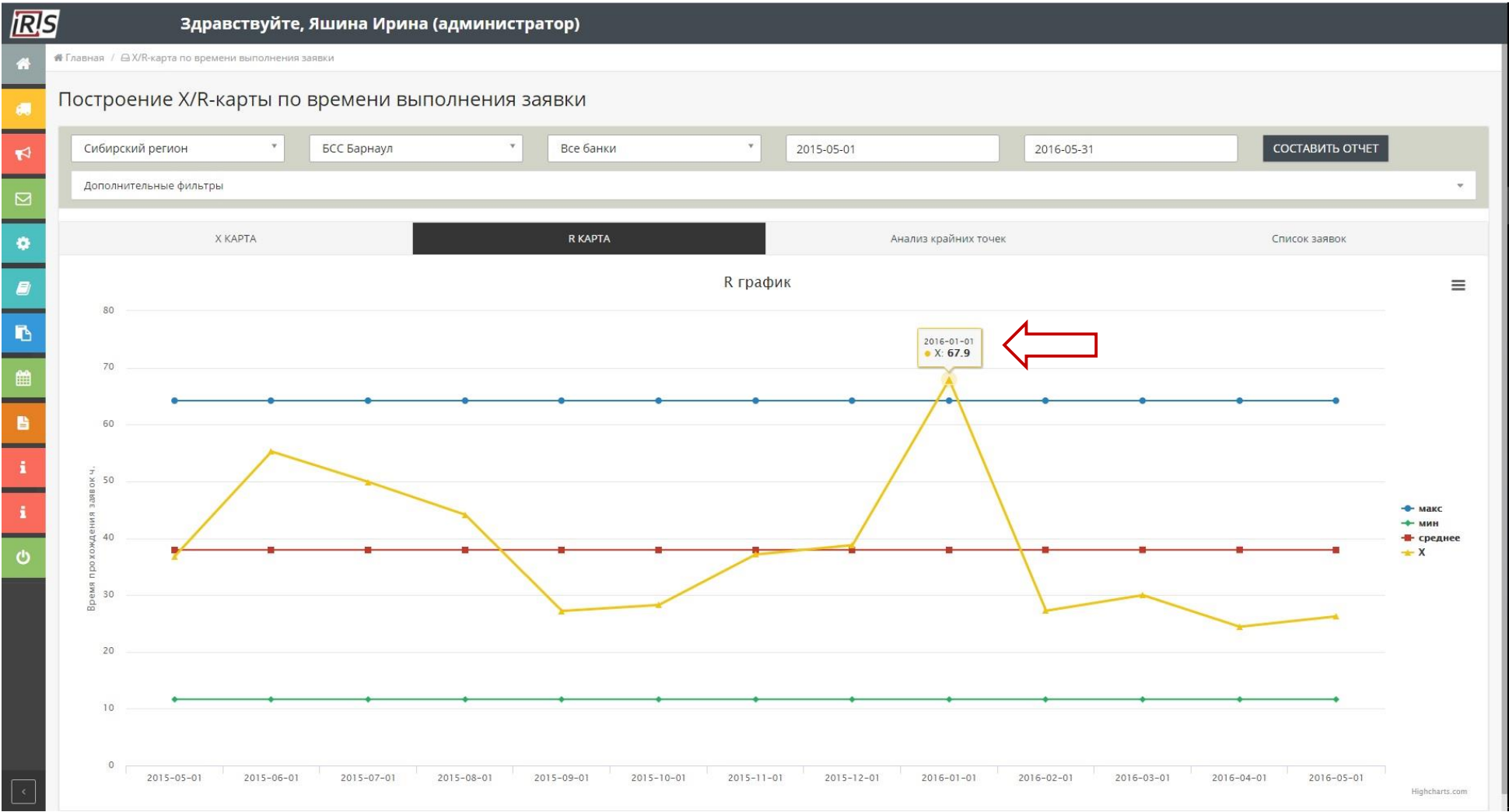
Отчет о количестве заявок в разрезе статусов



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС



Управленческие уведомления первого вида: о нарушении статистической устойчивости процессов

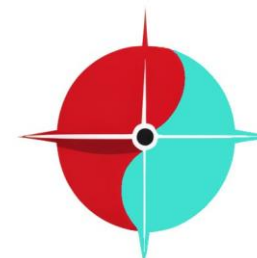


Содержание работы



Шестой этап. Этап промышленной эксплуатации

- Сбор статистической информации в разрезе сотрудников Минздрава.
- Внедрение системы вознаграждения для исполнителей на основе показателя ОЕЕ.
- Анализ диаграмм Парето в разрезе атрибутов: причин обращений, районов, больниц, врачей.
- Анализ карт Шухарта по времени прохождения обращения со стратификацией на районы, больницы, врачей.



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС

Общее рабочее время сотрудника		
Возможность (готовность)	A	Время работы сотрудника (желаемая 100% загрузка сотрудника)
	B	Время, потраченное сотрудником на исполнение своих обязанностей (фактическая загрузка сотрудника)
Производительность	C	Время, потраченное сотрудником на исполнение своих обязанностей (фактическая загрузка сотрудника)
	D	Расчетное время на выполнение объема работ сотрудником
Качество	E	Расчетное время на выполнение объема работ сотрудником
	F	Расчетное время на выполнение заданного объема работ сотрудником, исключая время на производство и переделку брака

Потери времени на
ожидание других
участников процесса

Время простоя от
недозагрузки

Потери от
недозагрузки

Потери времени из-за
производительности
ниже нормы

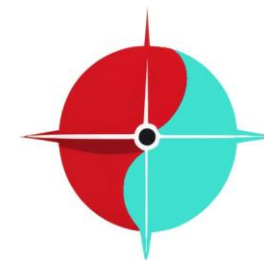
Потери от
непрофессионализма

Потери времени на
производство брака и его
переделку

Потери от
брака

$$OEE = \underbrace{B/A}_{\text{возможность}} * \underbrace{D/C}_{\text{производительность}} * \underbrace{F/E}_{\text{качество}} * 100\%$$

Отчет в разрезе сотрудников ЦМИ



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС

ИРИС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[-]Id:[0]

0367ИРИСВерсия 6.RC9Выйти

Отчет по количеству закрытых обращений

Главная / Отчет по количеству закрытых обращений

ФИЛЬТРЫ ДАННЫХ

Отдел: * Отдел мониторинга организации медицинской помощи взрослому населению

Обращение закрыто с: 01.07.2018 по: 30.07.2018

СФОРМИРОВАТЬ

Сотрудник	Исп.01-10 дней	Исп.11-15 дней	Исп.16-21 дней	Исп.22-30 дней	Исп.30+ дней	Итого исполнено
Бадьина Эльвира Идиетуловна	0	2	0	1	0	3
Заулина Ольга Александровна	1	0	3	0	0	4
Селиванова Елена Владимировна	1	0	0	0	0	1
Итого:	2	2	3	1	0	8

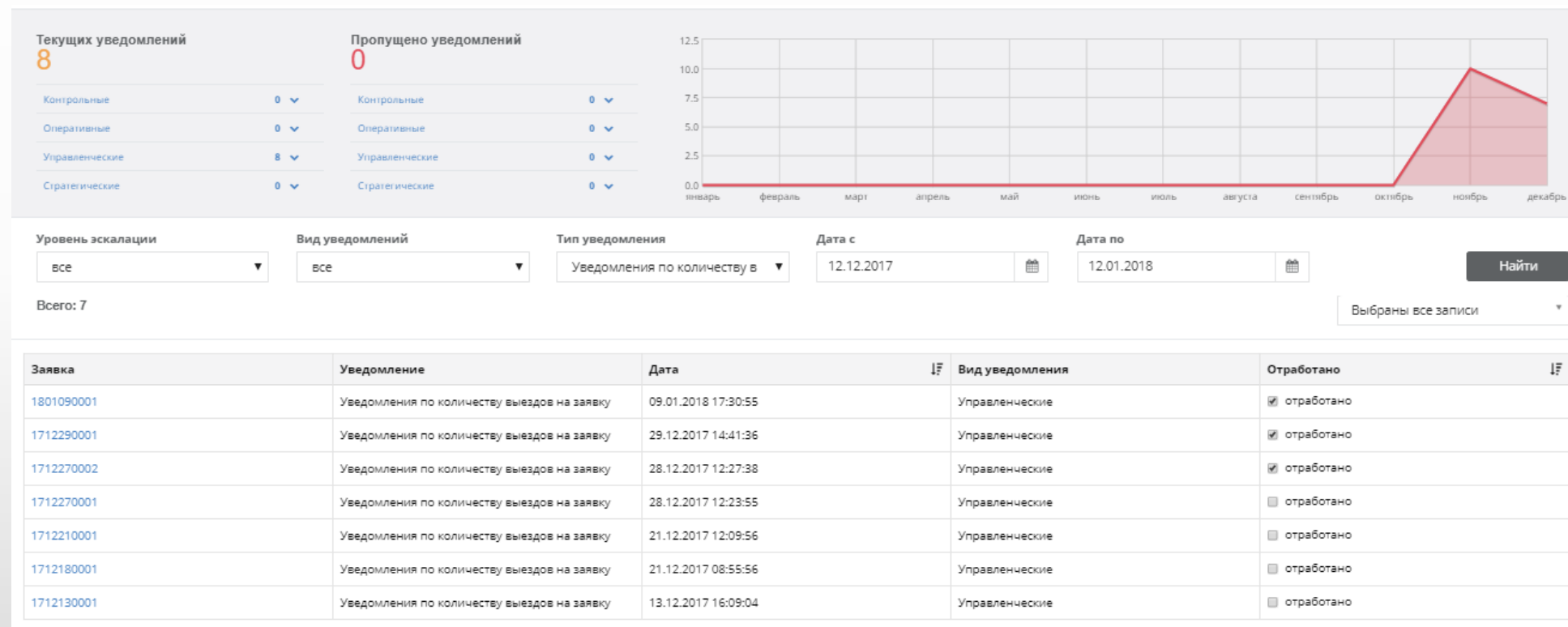
Содержание работы



Седьмой этап. Этап развития системы (предполагалось)

- Настройка управленческих уведомлений 2 вида.
- Внедрение системы мотивации для среднего менеджмента.

Инструмент для работы руководителя со всеми видами поступивших уведомлений



Методы управления, используемые при выполнении проекта

- ✓ Управление процессами (Моделирование процесса в нотации «бассейновые дорожки», анализ процесса, определение показателей процесса)
- ✓ Управление проектами (Составление графика реализации проекта)
- ✓ Управление качеством (7 простых методов контроля качества, в том числе карты Шухарта)
- ✓ Внедрение информационной системы ПО ИРИС
- ✓ Использование собственных методик и практик (оценка эффективности работы сотрудников, система уведомлений об отклонениях)

Методы внедрения и реализации изменений



- ✓ Поиск и вовлечение проводников изменений из состава исполнителей с активной позицией и личностной мотивацией развития.
- ✓ Проведение обучения регламентам, стандартам и работе с ПО ИРИС.
- ✓ Еженедельное посещение, подведение промежуточных итогов, анализ аналитических данных, обсуждение проблем, планирование действий для дальнейшего развития.

Результаты проекта, насколько достигнуты цели и выполнен запрос

Результаты проекта:

- ✓ стандартизирован процесс и по этапам прохождения, и по времени этапов, несмотря на сумбурные первоначальные объяснения участников процесса
- ✓ каждое обращение обрабатывается в сроки, указанные в законе
- ✓ созданы комфортные условия для сотрудников, участвующих в процессе, т.к. они получили стандарты работы
- ✓ созданы комфортные условия для владельца процесса, т.к. он теперь знает, на каком этапе находится каждое обращение
- ✓ создана прозрачная система мотивации: раньше руководитель назначал премию по наитию, теперь появились инструменты, обеспечивающие прозрачность
- ✓ создана система отчетности для принятия управленческих решений

Полученный эффект для участников

✓ **Управленческая эффективность:**

Прозрачность процесса обработки обращений граждан внутри ОГВ для руководителя, Оценка работы линейного менеджмента, Сокращение времени процесса

Информация ГОУ НО «Центр медицинской инспекции»

Дата открытия: 2018-08-21 00:00 Контрольный срок: 2018-09-10 23:00 Дата обновления: 2018-09-06 09:18

Действия ГОУ НО «Центр медицинской инспекции»

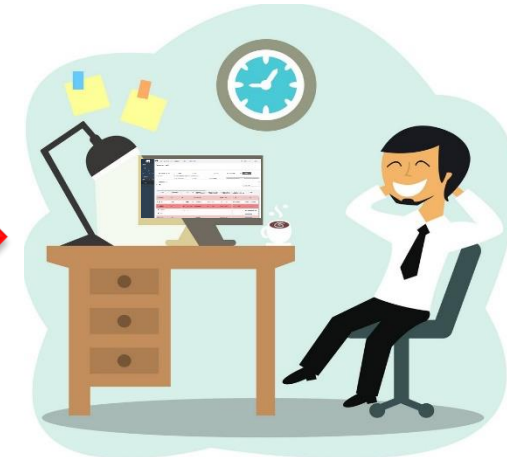
Вс	Дата	Время	Сотрудник	Статус	Адресат	Примечание по этапу	Комментарий
	2018-08-24	16:37	Бадина Эльвира Идигуловна	Назначено в работу
	2018-08-27	15:05	Бадина Эльвира Идигуловна	Принято в работу
	2018-08-28	09:10	Бадина Эльвира Идигуловна	Перенаправлено в другую инстан	Сторонняя организация		Об организации работы МО...
	2018-08-29	13:35	Бадина Эльвира Идигуловна	Запрос 1 отправлен	Ген 33 Ленинского р-на		Об организации работы МО...
	2018-08-29	13:35	Бадина Эльвира Идигуловна	Запрос 2 отправлен	Коллективный диагностический центр		Об организации работы МО...
	2018-08-30	14:02	Бадина Эльвира Идигуловна	Ответ 2 получен
	2018-09-05	09:18	Бадина Эльвира Идигуловна	Запрос 3 отправлен	Сеть муниципальных учреждений		Об организации работы МО...

➕ ДОБАВИТЬ В УДАЛИТЬ



✓ **Экономическая эффективность:**

Повышение эффективности (производительности) труда сотрудников ОГВ

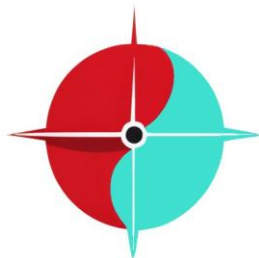


✓ **Социальная значимость:**

Удовлетворенность граждан: скоростью оказания услуги



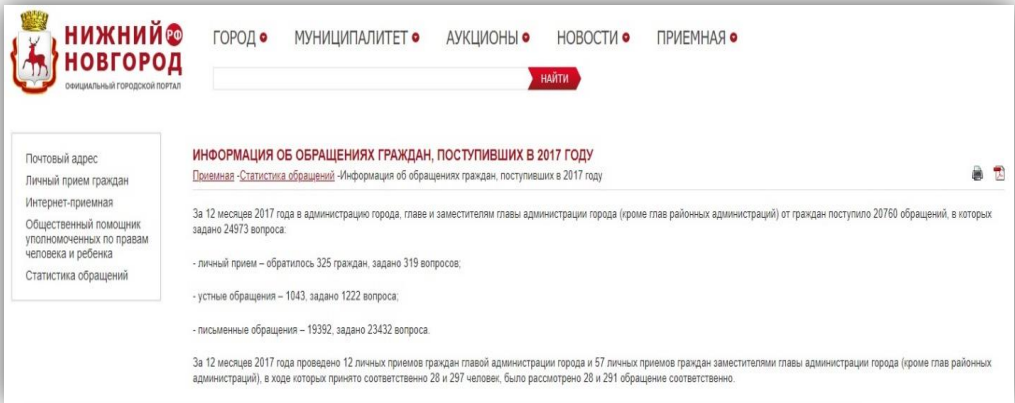
Отчетность Минздрава НО по обращениям граждан



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС

2017 год

2025 год



Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,3), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5).

Среди всех обращений большая часть – 18380 (или 87,51%) поступила в виде **устных** обращений, в том числе по телефонам «горячей линии» и в Контакт-центр ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 2624 (или 12,49%) обращения, в том числе: заявлений – 1373 (52,3%), консультаций – 651 (24,81%), предложений – 99 (3,77%), жалоб – 501(19,09%).

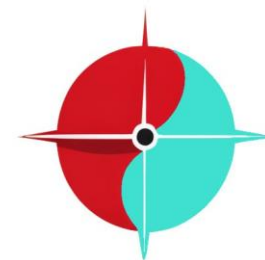
Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об обеспечении полисами ОМС – 5935 (28,26%);
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – 3937 (18,74%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 4002 (19,06%);
- об организации работы медицинских организаций – 1563 (7,44%);
- о выборе и замене СМО – 1751 (7,34%).

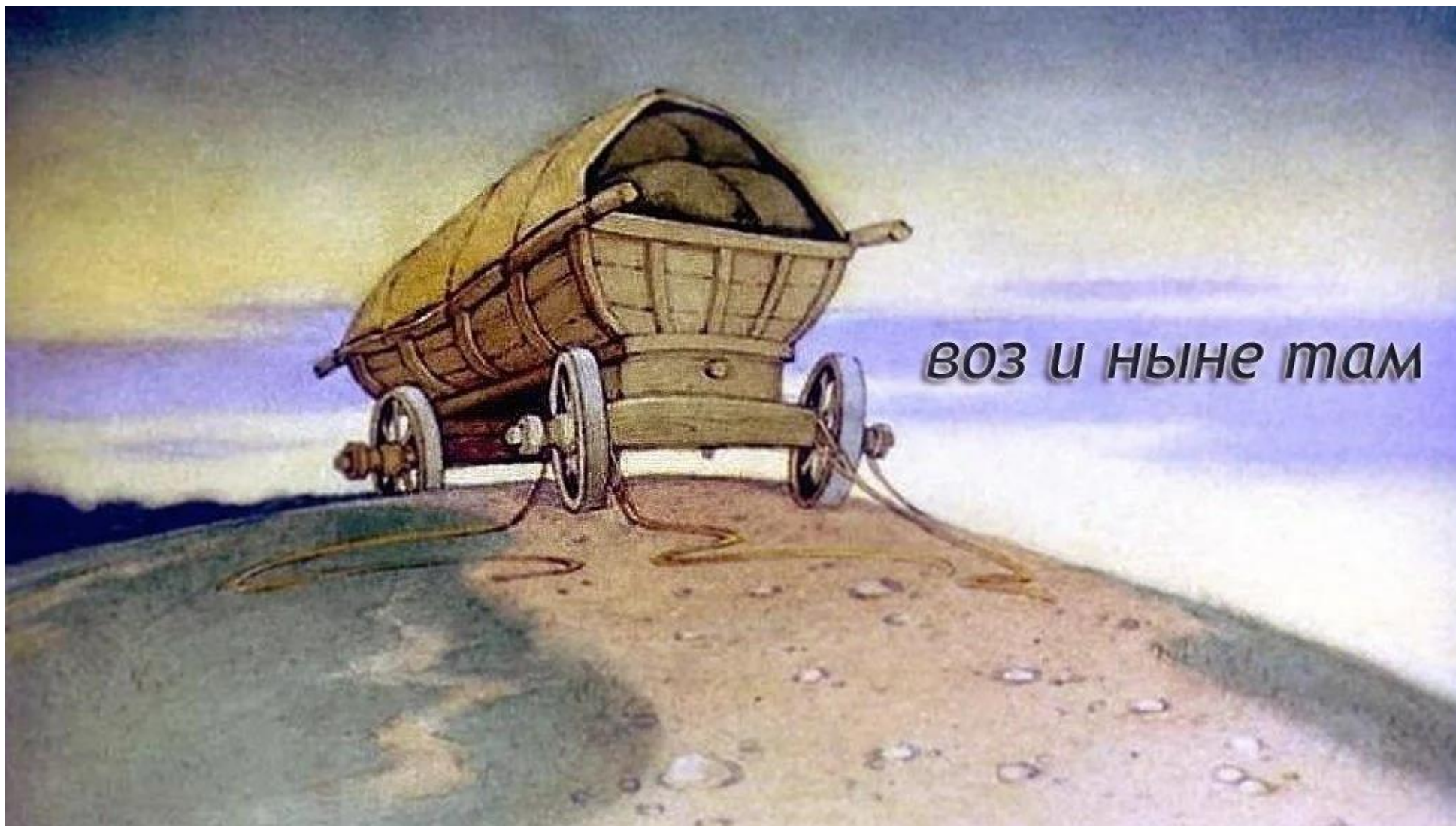
Выводы:

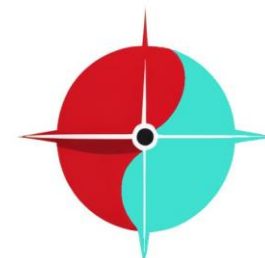
1. Общее количество обращений граждан в январе-июне 2025 г. по сравнению с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 6,2%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-июне 2025 г., увеличилось на 16,6%, количество обоснованных жалоб выросло на 20,5%.
3. В I полугодии 2025 г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 25% количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций, в том числе на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи. Отмечается рост количества обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – на 68,4%, на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС на 150%.

Отчетность Минздрава НО по обращениям граждан



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС





УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОМПАС

Спасибо за внимание!

Косарева Наталья Святославовна

+7-910-793-35-22

ns.kosareva@gmail.com

<http://www.kosareva.pro/>