**Техническое задание**

|  |  |
| --- | --- |
| Сроки оказания услуги | Начало: в течение 3-х календарных дней с момента заключения договораСрок оказание услуги: в течение 90 календарных дней с момента начала оказания услуг |
| Цель оказания услуги | С целью внедрения национального стандарта РФ Бережливое производство необходимо стандартизировать работу сотрудников регистратуры, терапии и call-центра для повышения эффективности и результативности работы:- по обслуживанию пациентов при входящем обращении в call-центр;- по обслуживанию пациентов при обращении в регистратуру;- по обслуживанию пациентов при обращении через Интернет-ресурсы (сайт, социальные сети, мессенджеры). |
| Основные задачи в рамках оказания услуги | 1. Разработать стандарты, алгоритмы и скрипты обслуживания пациентов для сотрудников терапии, call-центра и регистратуры.
2. Разработать алгоритмы передачи информации и взаимодействия сотрудников терапии, call-центра и регистратуры с другими отделами для эффективного обслуживания пациентов.
3. Разработать стандарты работы сотрудников терапии, call-центра и регистратуры приконфликтных ситуациях с пациентами, а также с предложениями, возражения и формой непокрытого спроса.
 |
| Результаты оказания услуги | 1. Стандарт обслуживания пациентов сотрудниками терапии, call-центра и регистратуры.
2. Алгоритмы взаимодействия сотрудников терапии, call-центра и регистратуры с пациентами.
3. Скрипты обслуживания пациентов для сотрудников терапии, call-центра и регистратуры.
4. Алгоритмы взаимодействия сотрудников терапии, call-центра и регистратуры с пациентами при конфликтных ситуациях, а также при поступлении предложений, возражений и запросов, непокрытых спросом.
 |
| Технологии и методы, используемые при оказании услуги | 1. Метод глубинных интервью
2. Метод наблюдения и фиксации
3. SMART
4. Мозговой штурм
5. CJM (карта клиентского опыта)
6. Mindmap (построение дорожных карт и алгоритмов)
7. Принципы дизайн-мышления
 |
| Требования к результатам оказания услуг | Результаты проведенных работ должны быть оформлены и переданы заказчику в электронном и печатном виде документов MSWord и презентации PowerPoint. |

Приложение 1. Этапы работ.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Описание этапа | Методы | Максимальная стоимость, без НДС, руб. | Сроки выполнения работ |
| Этап 1. | Диагностика текущего состояния взаимодействия сотрудников терапии, call-центра и регистратуры:(мониторинг, изучение текущей ситуации, сбор данных):1. Изучить работу сотрудников терапии, регистратуры, call-центра и действующий алгоритм обслуживания пациентов.
2. Изучение расположение основных зон контакта пациентов с регистратурой и кабинетами врачей, действующую навигацию.
3. Провести картирование процессов перемещения пациентов: диспансеризации; записи, первичного и повторного приема пациентов терапевтами и различными специалистами в поликлинике и на дому.
4. Выявление основных проблем процессов: записи на прием, диспансеризации, прохождение исследований и обследований, направления на больничный, прохождение профосмотров.
5. Определить типичные ошибки обслуживания пациентов.
6. Определение причин отклонения от стандартов и систематизация обслуживания пациентов.

Результат работ:Отчет с описанием основных функциональных обязанностей сотрудников, зон ответственности, сильных и слабых сторон взаимодействия с пациентом и между подразделениями.Построение карты текущего состояния в виде карты клиентского пути (CJM):- Отразить запросы и барьеры потребителя (клиента);- Определить основные стадии перемещения пациентов (итерации);- Заполнить параметры каждой итерации, определить количество пациентов и время их ожидания;- Отразить информационный поток: каким образом каждый процесс получает сведения о том, что делать дальше;- Обозначить места «выталкивания» пациентов, определение точек скрытых потерь и анализ узких мест.Сформировать рекомендации для устранения барьеров передачи информации и обслуживания, перечня мероприятий (по SMART) эффективного обслуживания пациентов. | 1.Наблюдение и фиксация выводов о работе сотрудников на месте.2. Аудит аудиозаписей звонков и видеозаписей регистратуры (всех сотрудников за 2 недели).3. Глубинные интервью с сотрудниками call-центра и регистратуры (8-10 человек). 4. Глубинные интервью с пациентами сегментов ОМС, ДМС+РЖД и платных услуг (30 чел.).Результаты глубинных интервью предоставляются в виде тезисных протоколов и выводов по ним.5. Метод тайного покупателя (5 чел.). | 210 000,00 | 15 календарных дней |
| Этап 2. | Оптимизация процесса:А)Разработать алгоритмы, скрипты и стандарты обслуживания пациентов.1. Разработать стандарты, алгоритмы и скрипты обслуживания пациентов для сотрудников терапии, call-центра и регистратуры.
2. Разработать алгоритмы передачи информации и взаимодействия сотрудников терапии, call-центра и регистратуры с другими отделами для эффективного обслуживания пациентов.
3. Разработать стандарты работы сотрудников при конфликтных ситуациях с пациентами.

Результат работ:Отчет с описанием стандартов, алгоритмов и текстами скриптов обслуживания пациентов для сотрудников терапии, call-центра и регистратуры. | Представление алгоритмов в виде карты MindMap.Стандарты и скрипты в виде документации формата MSWord. | 576 666,67 | 75 календарных дней |
|  | Б)Внедрение и контроль исполнения стандартов.1. Проведение обучения всех сотрудников терапии, call-центра и регистратуры.
2. Разработать метрики контроля исполнения стандартов работы.
3. Проработать систему показателей удовлетворенности пациентов (анкетирования, жалобы через сайт и др.).

Результат работ:Отчет с описанием метрик контроля исполнения стандартов работы и системы показателей удовлетворенности пациентов.  | 1. Обучение.
2. Метод тайного покупателя (5 чел.).
3. Наблюдение и фиксация выводов о работе сотрудников на месте (2 раб. дня)
4. Аудит аудиозаписей звонков и видеозаписей регистратуры (2 дня).
 |