**Техническое задание**

|  |  |
| --- | --- |
| Сроки оказания услуги | Начало: в течение 3-х календарных дней с момента заключения договора  Срок 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). |