

Полиданов Максим Андреевич

студент

ФГБОУ ВО «Саратовский государственный медицинский университет им. В.И. Разумовского» Минздрава России

г. Саратов, Саратовская область

ROBOMED: НАЗНАЧЕНИЕ, СПЕЦИФИКА И СВОЙСТВА ПРОГРАММЫ

***Аннотация:** в любой медицинской организации имеются BPM (Business Process Management) специализированные системы – помогающие управлять процессами компании, создавать их графические схемы, проводить анализ и совершенствовать структуру организации. BPM-системы это своеобразный «инструмент», при помощи которого можно не только повысить эффективность работы, но также и оптимизировать системы управления. В данной статье уделяется внимание одной из подобных систем, наиболее часто применяемой в медицинской практике, – система Robomed. Цель работы заключается в анализе одной из таких систем – Robomed. Особое внимание автор статьи обращает на выявление ее сильных сторон и слабых мест, рассмотрение ее структуры, а также аспектов, позволяющих повысить эффективность работы организации.*

***Ключевые слова:** система Robomed, Business Process Management, медицинская практика, бизнес-модели клиники, Система DSS.*

Robomed – это информационная система и метод эффективного планирования а также способ управления всеми системами и ресурсами клиники, либо другой медицинской компании. Система прежде всего важна для обеспечения наиболее эффективного медицинского обслуживания.

Система Robomed была создана в России на основе международного и отечественного опыта. Она была успешно протестирована в повседневной рутине российских клиник и доказала свое преимущество перед другими аналогами, но более этого – она доказала свою эффективность.

Robomed является, пожалуй, основой для более эффективной бизнес-модели клиники. Система позволяет увеличить качество лечения за счет внедрения

стандартов и алгоритмов для врачей. Система Robomed Network объединяет провайдеров медицинских услуг и пациентов на основе умного контракта, критериями выполнения которого являются метрики эффективности конкретной медицинской услуги и удовлетворенность пациента [1]

Система DSS (Decision Support Systems)

В начале поговорим об стандартах лечения, об автоматизированной постановки диагноза, персональном плане лечения и об комплексе услуг клиники, несомненно, под выбранный диагноз.

Decision Support Systems – система поддержки клинических решений. Ее можно настроить как самостоятельно, так и приобрести уже заполненную систему. DSS – это готовые алгоритмы действий для врача и персонала согласно выбранному диагнозу. Более высокая эффективность лечения достигается за счет стандартизации и контроля каждого действия. Благодаря системе Robomed стоимость лечения становится наиболее понятна и прозрачна для непосредственно пациента уже с самого начала обращения в клинику, что приводит к повышению доверия к выбранной организацией

Особенности системы Robomed перед другими аналогичными системами:

1. Как уже упоминалось выше – Прозрачные и достоверные оценки эффективности работы медицинского персонала.

Модуль Business intelligence собирает и визуализирует информацию из различных источников:

2. Отлаженная и автоматизированная система управления предприятием.

«Конструктор системы» позволяет наиболее детально настроить функции и алгоритмы действий медицинского персонала, а также выявить нарушения (благодаря совместной работе модулей – модуля Call-центра и модуля Web-аналитики) в работе и сформировать отчет.

3. Автоматизация расчета заработной платы по настраиваемым KPI*.

* KPI (Key Performance Indication или ключевые показатели эффективности) – это система, которая позволяет оценить эффективность работы организации в целом и каждого специалиста в отдельности. Целью системы можно

назвать оптимальную организацию действий сотрудников разных служб, без противоречий и торможения работы других подразделений.

Польза от внедрения KPI для компании неимоверна, это и мотивация сотрудников (к примеру, внедрение оплаты работы персонала по ключевым показателям эффективности повышает эффективность работы сотрудников минимум на 10%, а в среднем на 20–30%), трансляция приоритетов и задач предприятия (ведь зачастую, даже самые грамотные и опытные работники не понимают, что именно им нужно сделать для достижения целей компании, а работают чисто из своих интересов) Внедрение системы показателей позволит точно транслировать сотрудникам приоритеты их бизнеса.

Таким образом, стандартная мотивационная формула оплаты труда имеет вид: *Заработная плата = фиксированная часть (оклад) + переменная часть*

Далее, поговорим о преимуществах системы Robomed

1. *Растет рентабельность бизнеса.*

За счет выявления неэффективного персонала и роста среднего чека.

2. *Растет стабильность и лояльность клиентской базы.*

За счет повышения качества лечения и удовлетворенности клиентов.

3. *Падают зависимость от ротации медицинского персонала.*

За счет сокращения периода адаптации новых сотрудников. Все ошибки новичков будут отображаться в реальном времени.

Подробное описание системы Robomed [2] Рассмотрим более детально основные аспекты системы:

Личный кабинет: Веб и мобильное приложение для клиента/Запись на услуги / Система напоминаний (email, SMS) / Управление записью на услуги

Онлайн оплата услуг/Оценка врачей/Доступ к программам лояльности / Интеграция с трекерами здоровья

Теперь рассмотрим более детально – *Лечебный блок* – Рабочее место врача / главврача – Расписание услуг/Диагнозы и алгоритмы / Стандарты лечения по диагнозам / Аналитика по диагнозам/Медицинская карта/Расходники / Расчет KPI,

оценивающих успешность лечения/Формирование клинических случаев в виде стандартных кейсов

Блок работы с клиентами (CRM-система)

Оператор контакт центра / менеджер / Администрирование потоков клиентов / Прогнозирование продаж / Встроенная программа лояльности / Запись пациентов / План звонков для контакт-центра / План продаж для менеджеров / Поддержка входящих звонков / Составление расписания врачей / Система напоминаний для персонала.

Административный блок (блок Управляющий)

Аналитика бизнеса на все 360 градусов (полноценный охват концепции организации) / Управление материалами и кадрами / Администрирование всей системой / Отчеты воронки продаж (эффективность интернет-рекламы, контакт-центра) / Бизнес-отчеты (эффективность врачей, биллинг, структура продаж, план продаж, расходы) / Управление загрузкой отделений и врачей / Управление кадрами / Управление расходными материалами / Формирование состава и стоимости услуг.

Таким образом, применение данной системы удобно при проведении статистической обработки данных организации – в частности, для автоматизации процессов клиники за счет моделирования различных аспектов и ситуаций, возникающих при работе, что позволяет быстро адаптироваться к постоянным изменениям в механизме работы клиники [3]. Система хранит все данные о пациенте в единой электронной карте, позволяет отслеживать динамику изменений и осуществлять полный цикл ведения пациента, что несомненно упрощает лечение.

Список литературы

1. Официальный сайт компании Robomed [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://robomed.io/ru/>
2. Профессиональная IT-система для медицинских центров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.beka.ru/ru/katalog/novinki/robomed/>

3. Интервью с Иваном Девятковым, соучредителем компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://vademec.ru/article/robomed-_-it-sistema_dlya_rukovodstva_kliniki/ Robomed