



Геймификация, как инструмент повышения вовлеченности и мотивации персонала



77 000

пациентов в год

получают консультационно-
диагностическую помощь
в поликлинике ККБ

более

36 000

пациентов

лечатся в стационаре
больницы

из них более

5 000

получают
высокотехнологичную
медицинскую помощь

Санитарная авиация
больницы
за год оказывает помощь

более **3 000**

пациентам



краевая
клиническая
больница
основана в 1942

Наша команда:

- Егор Евгеньевич КОРЧАГИН, главный врач КГБУЗ ККБ
- Екатерина Вячеславовна МИХАЙЛОВА, заместитель главного врача по кадрам
- Олег Андреевич ЧЕРКАШИН, руководитель отдела автоматизированных систем управления
- Светлана Константиновна СБИТНЕВА, менеджер по персоналу
- Евгения Михайловна АРБАТСКАЯ, корреспондент
- Александр Сергеевич КЛОЧКО, ведущий инженер-программист
- Алексей Дмитриевич ТАНКОВ, техник-программист
- Оксана Сергеевна АЛЕНЧЕНКО, психолог
- Алексей Викторович МАСЛЕННИКОВ, ведущий инженер-программист
- Александра Константиновна ШЕСТАКОВА, менеджер отдела системы менеджмента качества
- Надежда Михайловна НИКОЛАЕВА, руководитель отдела системы менеджмента качества



Геймификация



Цель проекта «Геймификация»

Создать вовлекающую среду, направленную на повышение эффективности организации и каждого сотрудника в частности

Измеримые показатели:

Уровень вовлеченности 64,3% -> 80%

Уровень лояльности 44.5 -> 80



Цель проекта «Геймификация»

Создать вовлекающую среду, направленную на повышение эффективности организации и каждого сотрудника в частности

Измеримые показатели:

Уровень вовлеченности 64,3% -> 80%

Уровень лояльности 44.5 -> 80



Геймификация. Задачи

- Создать эффективную адаптацию новых работников;
- Максимально вовлечь сотрудников в рабочий процесс и командную работу;
- Создать эффективную систему обучения персонала;
- Снизить текучесть кадров;
- Создать здоровую конкуренцию между сотрудниками;
- Сплотить коллектив, усилить командную работу;
- Повысить эффективность и производительность труда каждого.





Геймификация. Этапы

- Постановка цели
- Определение бюджета
- Разработка механики игры: рейтинги, уровни для прохождения, виды наград.
- Создание корпоративного символа для реализации контента Игры;
- Разработка эстетики игры: эмоциональная составляющая, которая помогает поддерживать интерес игрока (персонаж, сюжет), наполнение «сокровищницы» (магазина), в котором за накопленную валюту в игре можно купить брендированные логотипом ККБ товары (кружки, блокноты, ручки и др) или услуги (например, парковочное место на территории и т.д.)
- PR-кампания, проведение презентации, съемка видеоролика
- Запуск и оценка первых результатов. Важными факторами являются прозрачность начисления рейтинга и валюты, понимание места каждой команды и сотрудника в турнирной таблице.
- Непрерывная генерация идей, формирование заданий, уровней прохождения, т.е контент, который будет удерживать интерес сотрудников.





Геймификация. Создание команд

Новости Группы

Микрохирургическое отделение, в том числе пластическая хирургия

Основное

Ваш статус:	Вы администратор группы
В ленте:	Публикации группы отображаются в вашей ленте
Тип группы:	Закрывая Участник в игре Ссылка с подразделением
Участников:	22
Кому видно:	Только внутри организации
Баланс:	10 0 0 ф
Награды:	

Публикации Участники Ещё

Отправить подарок Присоединиться

Публикации группы

Робот Бендер 31.03.2021

Команде отправили подарок "Благодарность"

Поступила благодарность от Фельк Ирина Викторовна. Обращение #2034 от 30.03.2021. Текст: Хочу выразить ОГРОМНУЮ благодарность

Отдел автоматизированных систем управления

Основное

Ваш статус:	Вы администратор группы
В ленте:	Публикации группы отображаются в вашей ленте
Тип группы:	Закрывая Участник в игре Ссылка с подразделением
Участников:	36
Кому видно:	Только внутри организации
Баланс:	30 0 0 ф
Награды:	

Публикации Участники Ещё

Публикации группы

Иващенко Евгения Петровна 20.07.2021 / опубликовано: Колпаков Роман Сергеевич

Информация от банков!

Уважаемые сотрудники!

Редактирование группы

Название группы:
Отдел автоматизированных систем управления

Описание:
Напишите подробнее о группе: какова её тематика, цель...

Тип доступа:
Закрывая (всем видно, для вступления требуется подтверждение администратора)

☐ Группа НЕ видна другим организациям
☒ Группа активна
☐ Не отображается в блоке "Рекомендованные"
☒ Участвует в начислении рейтинга команде

Название команды:
Супермены

Аватарка:
Выборите изображение с пропорцией 1:1
Выберите файл | Файл не выбран | Загрузить

Обложка:



Геймификация. Награды. Бейджи

Игра

Прогресс Рейтинг Топ

Ваш профиль



Баланс: 985 ☆ 65

Ваша команда



Супермены

Отдел автоматизированных систем управления

30 ☆

Командные награды

Спасибо!

Благодарность от коллег. Можно получить от сотрудника

5 ☆ 0

Жалоба

Из системы "Обращения граждан"

0 ☆ 0

Благодарность

Благодарность от пациентов, их...

5 ☆ 0

Всегда готовы

Результат оценки по чек-листу...

25 ☆ 5

Всезнающие

Получается в новом компоненте...

100 ☆ 20

CSI по чистоте

CSI по чистоте выше 9.55 по ок...

30 ☆ 5

Точно во время

Современная оценка истории бо...

50 ☆ 10

CSI по врачам

CSI по врачам выше 9.2 по врач...

50 ☆ 10

CSI по м/с

CSI по мастерам выше 9.55 по...

20 ☆ 10

Лучшие по отзывам

CSI по окончании скарата пол... Можно получить в "Самое лучшее отделение по отзывам пациентов"

100 ☆ 20

WOW-эффект

CSI, по окончании квартала пол... Можно получить в "ТОП-рейтинг по отзывам пациентов"

100 ☆ 20

Всегда на стороже

Инциденты по команде. Можно получить в "Всегда на стороже"

100 ☆ 20

Личные награды

С днём рождения!

Можно получить от сотрудника

0 ☆ 0

Спасибо!

Благодарность от коллег. Можно получить от сотрудника

5 ☆ 0

Молодец!

Может быть выдана руководителем... Можно получить от сотрудника

10 ☆ 5

Жалоба

Анти-бейдж из системы "Обраще...

0 ☆ 0

Благодарность

Благодарность от пациентов, их...

5 ☆ 0

Всезнайка

Получается в новом компоненте...

25 ☆ 15

Самый бдительный

Лучшие сотрудники по регистрац... Можно получить в "Самый бдительный"

50 ☆ 10

В курсе событий

Чтение новостей. Можно получить в "В курсе событий"

15 ☆ 5

Вы можете подарить

Спасибо!

Благодарность от коллег. Для команд

5 ☆ 0

Молодец!

Может быть выдана руководителем... Для сотрудников

10 ☆ 5

Спасибо!

Благодарность от коллег. Для сотрудников

5 ☆ 0

С днём рождения!

Для сотрудников

0 ☆ 0



Действия *

Черкашин Олег Андреевич

31.07.1988

Основные Дир. Я подписан Подписчики Отпуска Тип отдела

Авто Служебное Роль

Информация

Местный: 919

Рабочий: 202-68-22

Сотовый: +7(913) 594-66-79

Почта: oascherkashin@gmail.com

Вк: oascherkashin1

Сайт: www.medgorod.ru

Активность: Сегодня в 03:34

Принят на работу: 20.07.2010

Награды: 

Работает

ККВ

Отдел автоматизированных систем управления

0000000055

Печатать

Основная масса работы

Руководитель

Публикации

Черкашин Олег Андреевич

08.06.2020



Геймификация

МедICSИгра

ПрогрессРейтингЗаданияМагазинТеле

Добро пожаловать в Игру!

Зачем это?

Есть много различных подсистем: Дашборд, критерии оценки, записки и прочие. Они в большой степени направлены на коррекцию работы диспансеров.

Мы планируем реализовать вовлеченность и прозрачность каждого сотрудника. Мы хотим, чтобы все понимало, что на труд очень важен и ценится. А результат этого труда влияет на итоговый показатель работы отделения - команды.

Кто может играть?

Механика игры создана универсальной и в перспективе все сотрудники (внут) постепенно смогут принимать участие в игре.

На основе с помощью проработки критериев для каждого сотрудника и выставления баллов, в 2021 году (по) дантам на уровне аудитории - конечный этап. За исключением реализации. Ежегодно стартера и координатора поспали. К 2022 году будем стараться расширить аудиторию.

При этом ряд элементов игры доступен для всех сотрудников без ограничений.

Очки опыта и валюта

По ходу игры вы будете получать очки опыта - они служат для вычисления общего рейтинга команд и сотрудников. Лучшие будут дополнительно поощряться. В дальнейшем планируется система уровней, в зависимости от которой будут открываться новые возможности в игре.

Так же по мере опыта вы будете получать валюту, которую вы пока можете использовать в игре. В скором времени в игре появится магазин и в нем вы сможете приобрести разные материалы и не автоматические подарки.

Награда: «Точно во время»

Описание

Редактировать

Категория: Нормативные

Описание: Своевременная сдача историй болезни

Доступен для получения только координаторам

Во время сдачи истории болезни позволяют вовремя сдать реестры на оплату и получить оплату за лечение пациентов, рассчитаться с поставщиками например за лекарства и медикаменты.

После выписки пациента ИБ согласно порядка должна быть сдана в течение суток, мы понимаем что порой это бывает сложно, но нужно стремиться к этому. Для получения этого бейджа % сданных ИБ в течение 24 часа с момента выписки пациента должен быть выше норматива.

Фактом сдачи ИБ считает сканирование ШК в отделе медицинской статистики и/или оперативном отделе.

Начисление бейджа происходит каждые 2е число за предыдущий месяц

Норматив на данный момент: 90

Награду получает: Команда

Начисление происходит: 2го числа, каждого месяца

Ценность: 50 ☆ 10

Бейджи CSI

Описание: Механизм сбора показателя

Периодичность начисления

Нормативные бейджи

Рейтинговые бейджи

Награда: «WOW-эффект»

Описание Редактировать



Описание: CSI, по окончании квартала получают ТОП-3 лучших по ТОП-рейтингу. ТОП-рейтинг это значение от 1 до 10, соотношение оценивших все на 10 к общему количеству анкет. Начисление производится каждый 10й день месяца.

Описание методики сбора показателя: База знаний - Механизм сбора индекса удовлетворенности пациента (CSI)

Подробные правила получения бейджей по CSI: База знаний - Бейдж CSI

Способ получения: Можно получить в «ТОП-рейтинг по отзывам пациентов»

Ценность: 100 ☆ 20

Механизм сбора индекса удовлетворенности пациента (CSI)

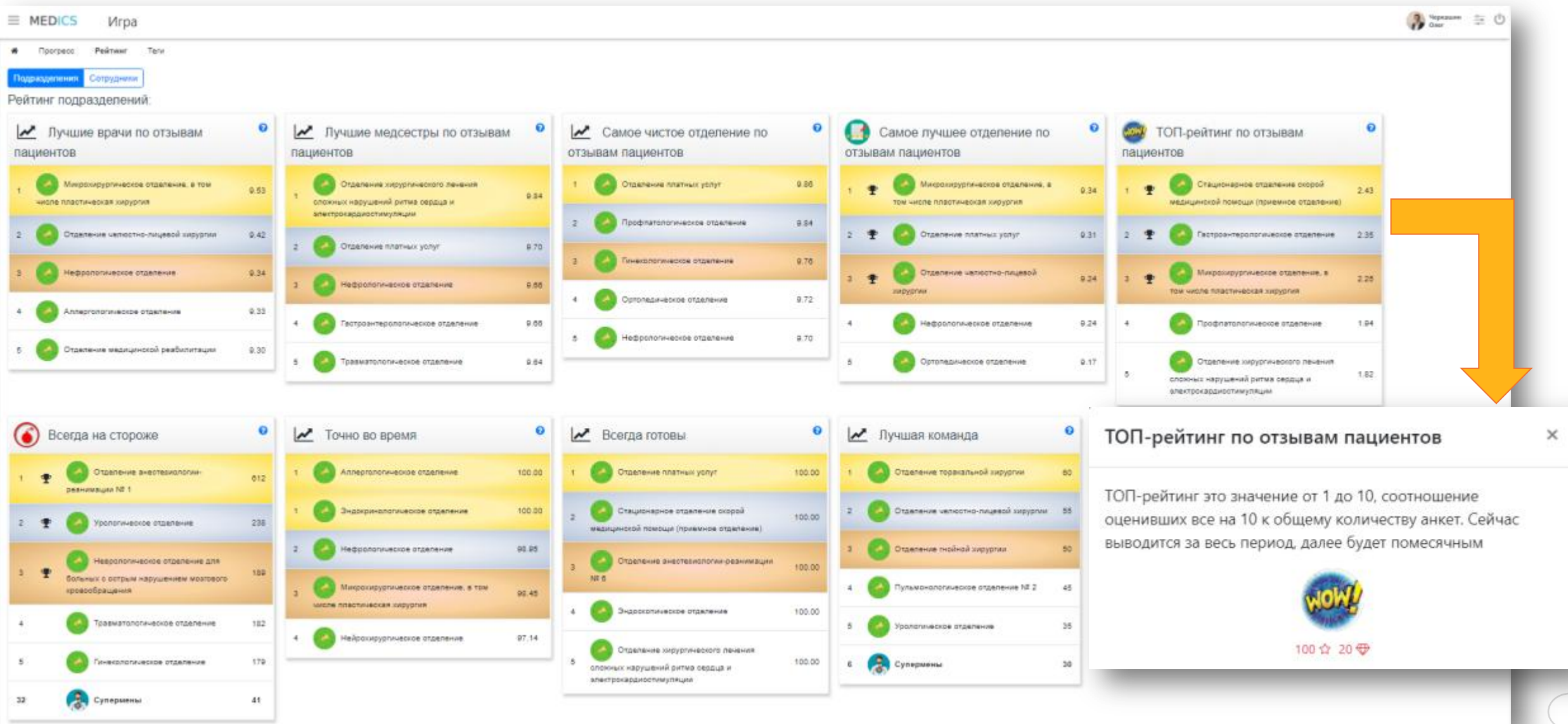
Определение

Методика сбора показателя в ККБ

Анкета CSI



Геймификация. Показатели. Конкуренция





Геймификация

МедICS

Игра

УПРАВЛЕНИЕ

ГЛАВНОЕ

Лента

Планёрки

Вопрос администрации

Адресная книга

Задачи +22

Заявки

Ассистент NEW

Фотогалерея

Сообщения +3

Календарь

База знаний NEW

События

Библиотека документов

Есть идея!

Структура организации

Документооборот

Обучение

COVID-19

CSI NEW

КПП

Аудиты NEW

Управление рисками +4

Обращения граждан +4

МЕД СИСТЕМА

Операционные

Госпитализация

Прогресс

Рейтинг

Теги

Подразделения

Сотрудники

Рейтинг сотрудников:

Самый бдительный

1

Джабраилов Денис Умарович

165

2

Евсеев Алексей Витальевич

127

3

Кривков Дмитрий Игоревич

114

4

Северина Марина Игоревна

106

5

Медведева Мария Константиновна

103

225

Черкашин Олег Андреевич

3

В курсе событий

1

Федотова Анастасия Андреевна

100.00

1

Пестряков Юрий Яковлевич

100.00

1

Деменова Анастасия Витальевна

100.00

2

Титова Наталья Михайловна

99.68

3

Дергачева Полина Владимировна

99.67

226

Черкашин Олег Андреевич

86.33

Самый самый

1

Волынкин Сергей Евгеньевич

35

1

Резник Константин Александрович

35

2

Корчагин Егор Евгеньевич

30

3

Новых Николай Николаевич

25

3

Столбиков Юрий Юрьевич

25

4

Черкашин Олег Андреевич

20

Черкашин Олег

Олег

Корпоративный портал, 2013-2021

Ваш IP: 172.26.131.16



Геймификация. Награды

Награда: «CSI по м/с»



Описание

[Редактировать](#)



Описание: Выполнение норматива CSI по медсестрам по окончании месяца. Начисление производится каждый 10й день следующего месяца

Норматив на данный момент **9.58** Описание методики сбора показателя [База знаний :: Механизм сбора индекса удовлетворенности пациента \(CSI\)](#)

Подробные правила получения бэйджей по CSI [База знаний :: Бэйджи CSI](#)

Ценность: 50 ☆ 10 💎

Награда: «Всегда готовы»



Описание

[Редактировать](#)



Описание: Результат оценки по чек листу РЗН экстренной медицинской помощи должен быть 100%
Получается после проведения ежегодного внутреннего аудита

Ценность: 25 ☆ 5 💎



Геймификация

Награда: «Всегда настороже»

Описание Редактировать



Категория: [Рейтинговые](#)

Описание: Приверженность системе управления рисками по команде

Регистрация инцидентов и система управления рисками является одним из важнейших элементов системы менеджмента качества, но не достаточно просто зарегистрировать какое-то событие, важно чтобы фиксация этих фактов привела к улучшениям и снижению вероятности их повторения

Для получения этого бейджа необходимо занять призовое место в рейтинге (ТОП-3). **Рейтинг ведется всегда по году**

Алгоритм расчета предполагает мотивацию на регистрацию действительно важных проблем, так за регистрацию инцидента будет получен 1 балл, за регистрацию инцидента который был полностью разобран но в результате не получено улучшений - 10 баллов, а за заверченный с улучшениями - 20 баллов

Обратите внимание что отмененные инциденты не учитываются

Награду получает: Команда

Способ получения: [Можно получить в "Всегда настороже"](#)

Начисление происходит: 6го числа, каждого месяца

Ценность: 150 ☆ 30 💎



Всегда настороже		
1	Отделение анестезиологии-реанимации № 1	571
2	Урологическое отделение	275
3	Кардиологическое отделение № 3	213
4	Неврологическое отделение для больных с острым нарушением мозгового кровообращения	209
5	Травматологическое отделение	191
31	Служба подавления восстания машин	40



Всегда настороже

Описание:

Регистрация инцидентов и система управления рисками является одним из важнейших элементов системы менеджмента качества, но не достаточно просто зарегистрировать какое-то событие, важно чтобы фиксация этих фактов привела к улучшениям и снижению вероятности их повторения **Рейтинг ведется всегда по году**

Алгоритм расчета предполагает мотивацию на регистрацию действительно важных проблем, так за регистрацию инцидента будет получен 1 балл, за регистрацию инцидента который был полностью разобран но в результате не получено улучшений - 10 баллов, а за заверченный с улучшениями - 20 баллов

Обратите внимание что отмененные инциденты не учитываются

Начисление происходит **6го числа, каждого месяца**

Описание вашей позиции:

Всего за 2021 год подано 3, из них:

- не рассмотрены на данный момент (по 1 баллу): 0
- расследованы, но улучшений нет (по 10 баллов): 2
- завершены с улучшениями (по 20 баллов): 1

Категория награды: [Рейтинговые](#)



50 ☆ 10 💎



100 ☆ 20 💎



150 ☆ 30 💎



Геймификация

MEDICS Обращения граждан

Список обращений Группы Отчеты [Зарегистрировать обращение](#)

← № 3333 от 09.09.2021
Тип: Благодарность
Письмо от юридического лица

Категория: Качество оказания медицинской помощи

Обратившийся: Волосач Елена Владимировна
deboratieze@gmail.com

Пациент: Волосач Елена Владимировна (Женский)
Дата рождения: 20.01.1966 [подробнее](#)

Статус: **Отменен**
Срок: 09.10.2021
Группа: Отдел по работе с обращениями граждан
Отв-й: Бортникова П.В.
[Действия](#)

☐ показывать в новостях

Содержание обращения Документы Информация о пациенте Связанные обращения История

Содержание обращения

Благодарственное письмо Волосач Е.В. сотрудникам ККБ

Прикрепленные файлы

- 14-1075.pdf

Благодарность в адрес:

Отделение: Отделение функциональной диагностики
Сотрудники: Мартыненко Александр Степанович [Андреев Дмитрий Александрович](#) [Чернышова Наталья Владимировна](#)

[Ответить на обращение](#)

«Благодарность»

Категория: Благодарности

Описание: Благодарность от пациентов, их родственников и др. Поступают из системы "Обращения граждан"

История

Дата	Описание	Комментарий	Рейтинг	Валюта
10.09.2021 09:03	Получена награда "Благодарность" Изменение рейтинга на 5 единиц	Поступила благодарность от Волосач Елена Владимировна. Обращение #3333 от 09.09.2021. Текст: Благодарственное письмо Волосач Е.В. сотрудникам ККБ	5 ☆	

[Заккрыть](#)

MEDICS Профиль сотрудника

Мартыненко Александр Степанович
27.11.1990

Сотрудник отсутствует (Отпуск) с 16.08.2021 по 26.09.2021

[Основное](#) [Долг](#) [Отпуск](#) [Тел. отдела](#) [Авто](#) [Служебное](#) [Роль](#)

Информация

Местный: 531
Рабочий: 228-67-89
Сотовый: +7(933) 320-32-26
Почта: sasha271190@gmail.ru
Активность: Сегодня в 15:14
Принят на работу: 01.09.2013

Мир

Работает

ККБ

- Клинико-диагностическая лаборатория
- 0000004755 Медицинский технолог
- 9900004755 Медицинский технолог

Публикации [+ Добавить](#)

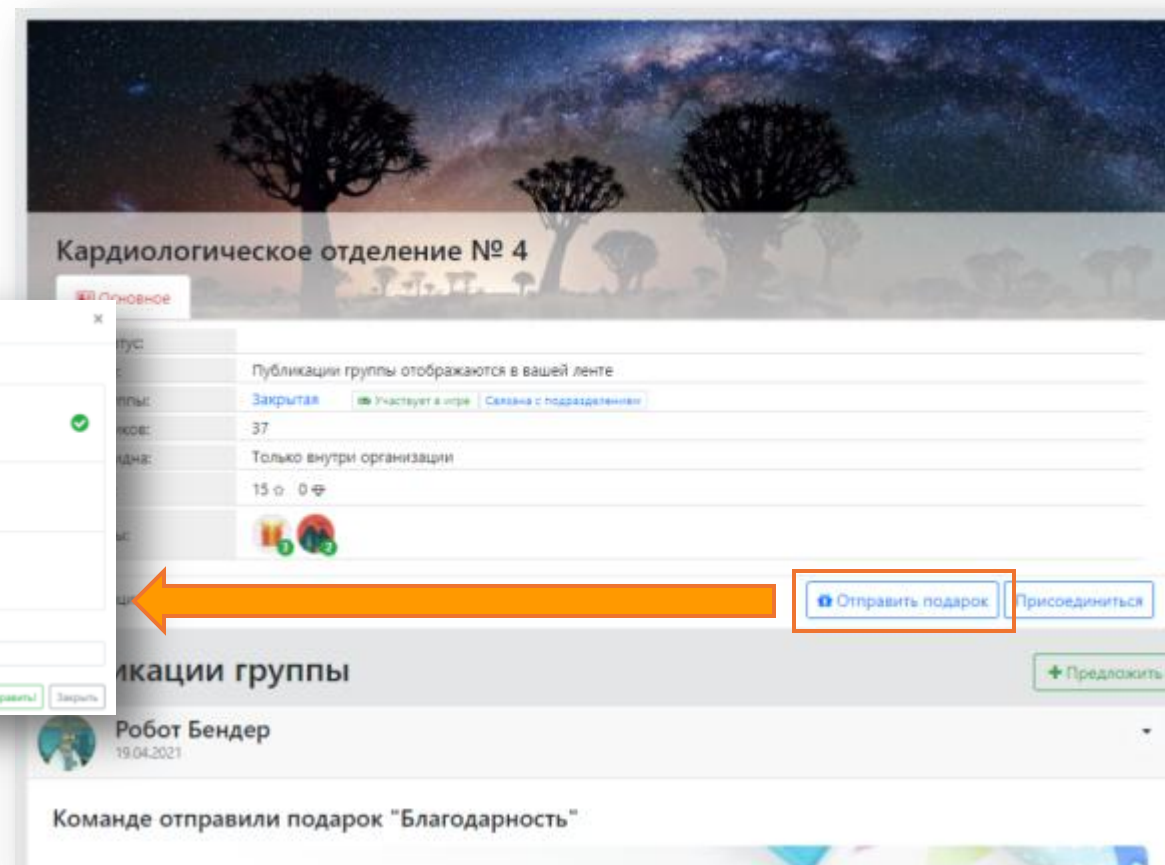
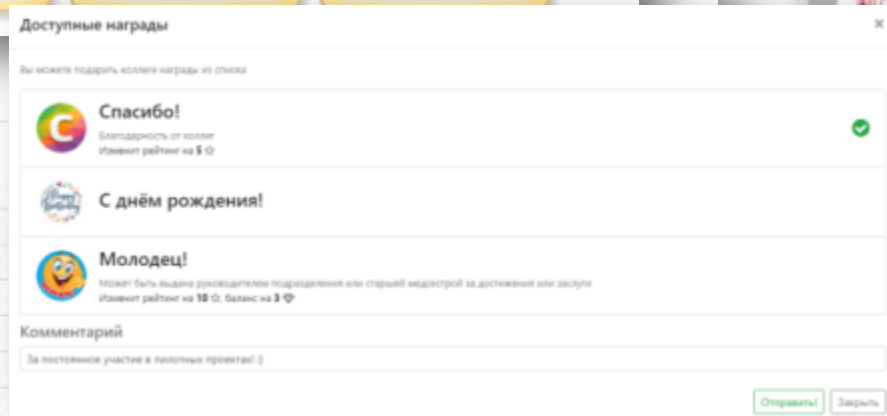
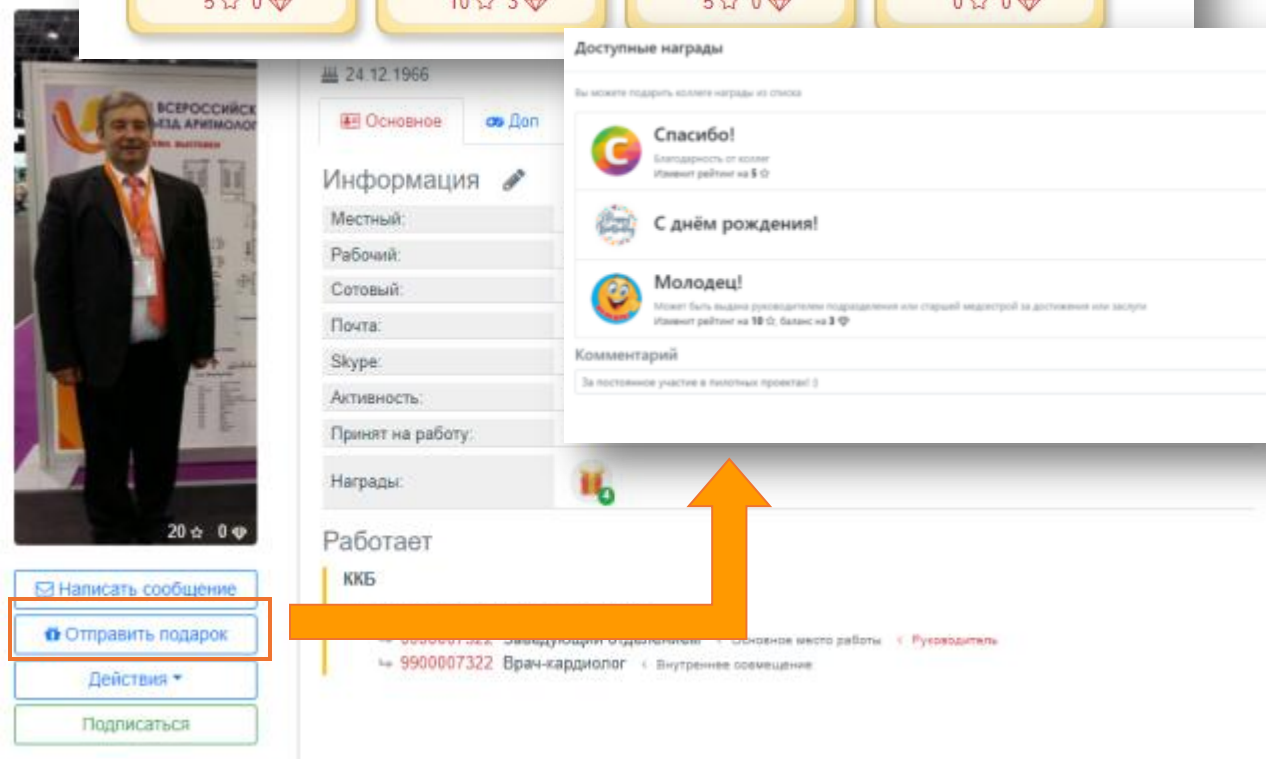
Робот Бендер
10.09.2021

Вам отправили подарок "Благодарность"



Геймификация

Вы можете подарить





Квесты

[Профиль](#) [Рейтинг](#) [Задания](#) [Магазин](#) [Топ](#)

Заполнить информацию о команде



Необходимо зайти в кабинет задания, выбрать название команды и аватара, статья о том как это сделать [База знаний](#) - редактирование информации о команде

- Установите аватар команды
- Установите название команды

Награду получает команда
Награда: 10 ☆ 0 🏆

Получить

Редактировать

Снять обучающий видеоролик



Тама видеоролика как создать WOW-Эффект у пациента, доступен только для команд, получивших награду Бэйде WOW-Эффект. Продолжительность видео от 3 до 10 минут, разрешение не менее чем 720p

- Снять ролик и отправить на модерацию
- Получить утверждение модераторов

Награду получает команда
Награда: 150 ☆ 100 🏆

Получить

Редактировать

Заполнить информацию о себе



Необходимо зайти на свой профиль в правом верхнем углу и заполнить информацию о себе, статья о том как это сделать [База знаний](#) - инструкция по работе с профилем

- Установите фото в профиле
- Укажите рабочий телефон
- Укажите email

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Адресная книга



Найти человека в [адресной книге](#) - достаточно распространенная задача в работе, но возможно не все знают, что там можно найти даже работы.

Вам нужно найти страницу этого человека и написать что-нибудь приятное в публикации (возможно это спасет вас в случае возникновения незначим).

Более подробно об адресной книге вы можете узнать в [База знаний](#) - инструкция по работе с адресной книгой.

Награду получает команда
Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Исследователь medics



Познакомьтесь с другими разделами портала, посетите следующие страницы: [Вопрос администрации](#) - Здесь вы можете напрямую задать вопрос главному врачу. [Есть идея!](#) - Вы можете предложить идею для развития организации или проголосовать за имеющиеся. [Планировки](#) - Список всех планировок больницы для удаленного подключения. [Рабочие листы](#) - Простой доступ к вашим рабочим листам.

- Перейдите в [Вопрос администрации](#)

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

База знаний



"Дайте мне инструкцию, и я переверну Землю". А все инструкции, стандарты и главные материалы вы можете найти в [База знаний](#).

Потребуйте найти инструкцию, как связаться с отделом АСУ.

Более подробно о базе знаний вы можете узнать в [База знаний](#) - инструкция по работе с базой знаний (парадокс).

- Перейдите в [База знаний](#) и найдите статью «Область АСУ - контакты»

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Заявки



Если у вас протекнет кран или не включается компьютер, вы всегда можете создать задачу на странице [заказы](#).

Вам нужно создать и подтвердить одну заявку, для этого можете использовать тестовую заявку «Проверка функционала заказа» (найти через поиск или (справа выбрать АСУ - Сайты - Medics). Чтобы подтвердить заявку, перейдите на страницу «Мои заявки».

Более подробно о заявках вы можете узнать в [База знаний](#) - инструкция по работе с заказами.

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Инциденты



Каждый год миллионы пациентов страдают или умирают в результате небезопасности или некачественного оказания медицинской помощи. Любой медицинской организацией важно организовать процесс управления рисками, чтобы снизить количество неблагоприятных событий. В нашей организации, для этого используется система [управления рисками](#).

Вам нужно создать инцидент в группе «Тестовый инцидент» (если бы ранее уже подавали инциденты то зачитывается автоматически).

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Подарки



Каждый месяц одному сотруднику высылается 2 подарка "Спасибо". Перейдите в профиль сотрудника и отправьте подарок.

Список доступных подарков вы можете найти на странице [подарков](#) в игре.

- Откройте подарок 3 сотрудникам

Награда: 2 ☆ 0 🏆

Награда получена

Редактировать

Прочитать книгу



Книга Тони Шей «Доставляя счастье», доступная в разделе «Курсы», необходимо прочитать книгу и ответить на вопросы в тесте.

- Записаться на курс «Тони Шей - Доставляя счастье. От нуля до миллиарда»
- Прочитайте книгу и успешно ответьте на вопросы в курсе

Награда: 10 ☆ 3 🏆

Награда получена

Редактировать

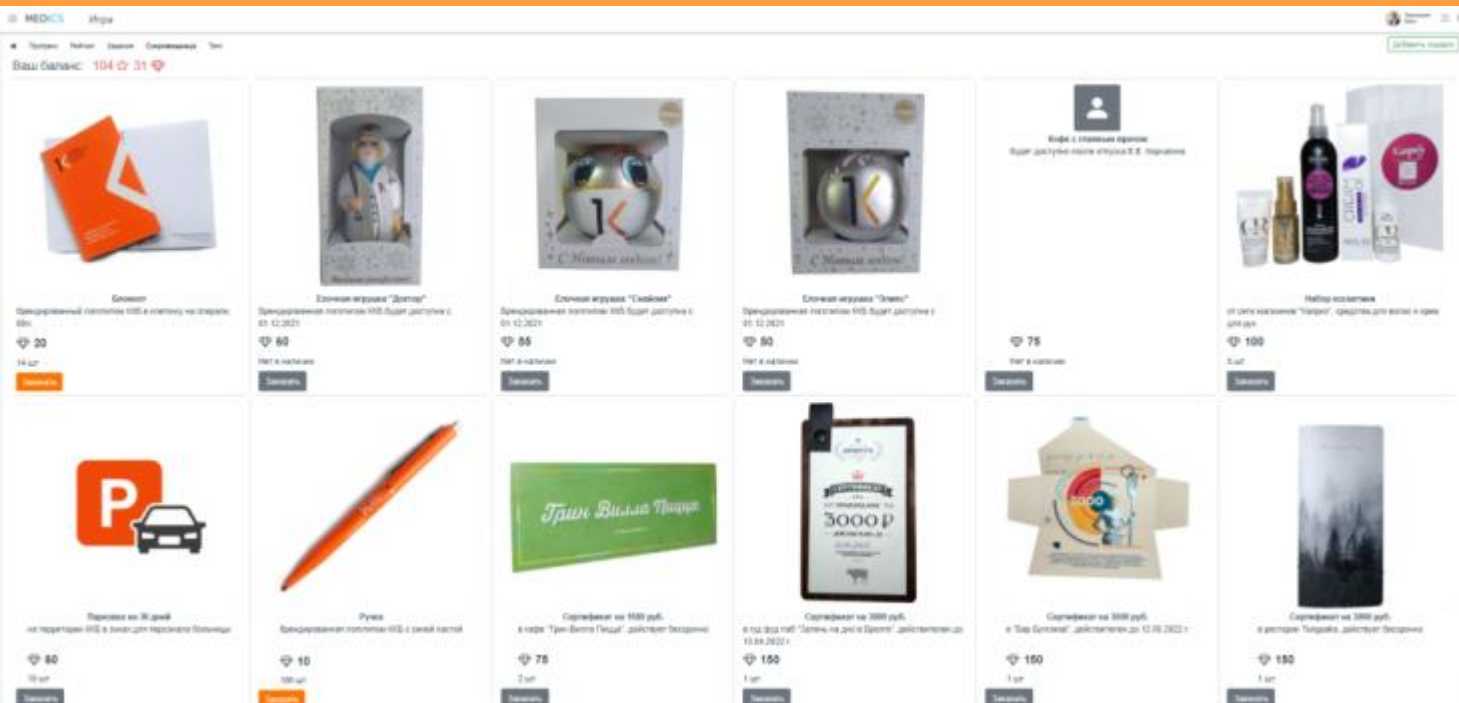
Игра. Задание «Отдел системы менеджмента качества»

На корпоративном портале medics вы можете выполнить задание «Отдел системы менеджмента качества». Для этого, отсканируйте на телефоне QR-код снизу. После сканирования у вас должна открыться страница с заданием (необходимо авторизоваться), где вы можете получить награду.





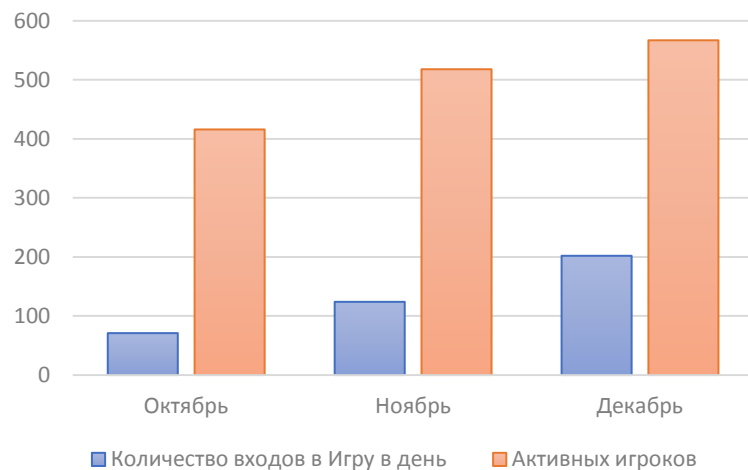
Магазин





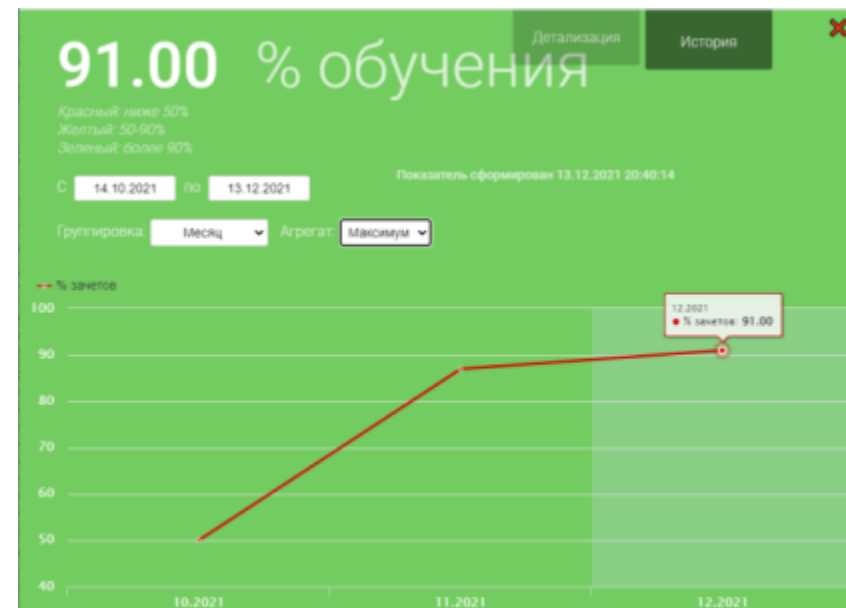
Статистика

Активность

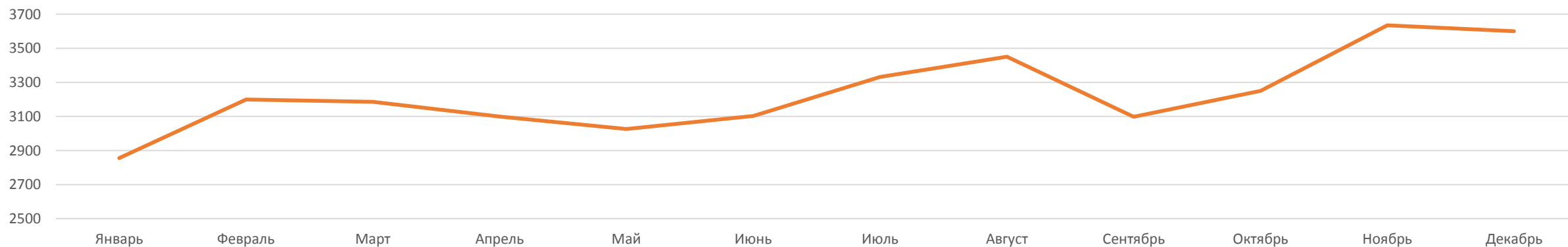


182

книги прочитано
сотрудниками (5 книг)



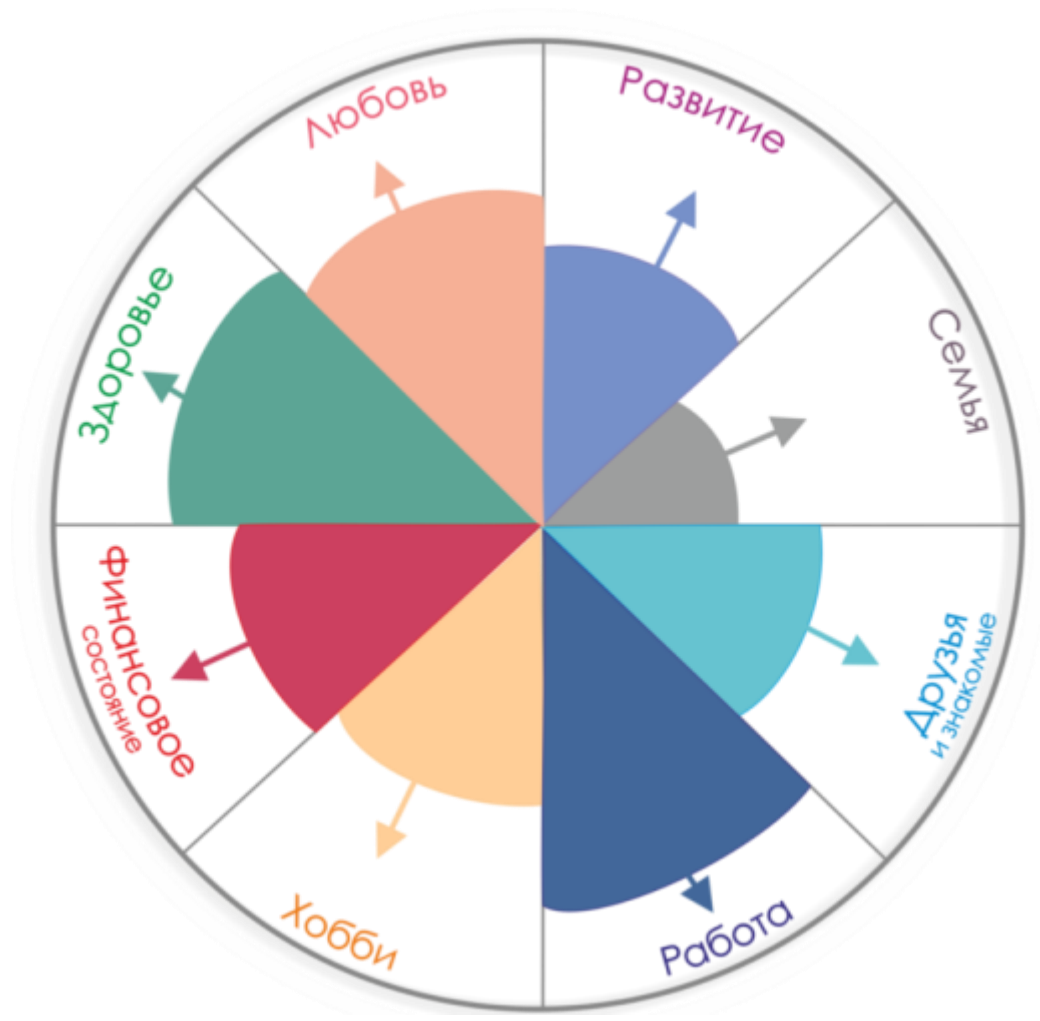
Активные пользователи





Игра 2022

- Сценарий
- Видеоролик
- Маскот
- Больше показателей
- Рац. предложения (опыт КрасЦветМет)
- Колесо жизненного баланса
- Наставничество
- Индивидуальные планы развития сотрудников





Маскот - Микс





Сценарий. Идем на вершину качества

MEDICS Игра

Черкашин Олег

Прогресс Рейтинг Задания Сокровищница История Телги



Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipisicing elit. Numquam culpa, illum praesentium dolor magni distinctio asperiores exercitationem optio beatae aliquam libero consequatur nulla, sunt, nostrum amet. Odit, culpa. Minima, quo?

- ✓ Наберите 100 очков рейтинга
- ✓ Выполните задание WELCOME
- ✓ Выполните задание Путешественник



Посмотрите ролик о нашей игре



<https://www.youtube.com/watch?v=2pLDpYQIQIk>



краевая
клиническая
больница
основана в 1942

