



Manažované kontaktní centrum  
pro Nemocnici Pardubického kraje  
na pomoc proti viru COVID19  
Tomáš Deutsch (TMCZ), Jiří Prachař (Daktela)



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

# POŽADAVKY NEMOCNICE PARDUBICKÉHO KRAJE

Autorky řešení a požadavků:

Petra Křížová, sestra prevence a kontroly infekci

MUDr. Lucie Bareková PhD., lékař prevence a kontroly infekci

- Jednotná komunikace a evidence indikovaných pacientů
- Evidence počtu indikovaných pacientů v rámci jednotlivých odběrových míst
- Možnost rozprostření indikovaných pacientů v čase na odběrová místa
- Možnost plánovat personál / ochranné pomůcky a materiál na jednotlivá odběrová místa
- Možnost předcházet krizovým situacím na odběrových místech
- Kontrola indikovaných pacientů versus realizované odběry

KRAJSKÝ COVID INFOTEAM PRO ŘÍZENÍ PROCESU ODBĚRU



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY



**NEMOCNICE**  
PARDUBICKÉHO KRAJE



# NEMOCNICE PARDUBICKÉHO KRAJE



Příchozí hovor

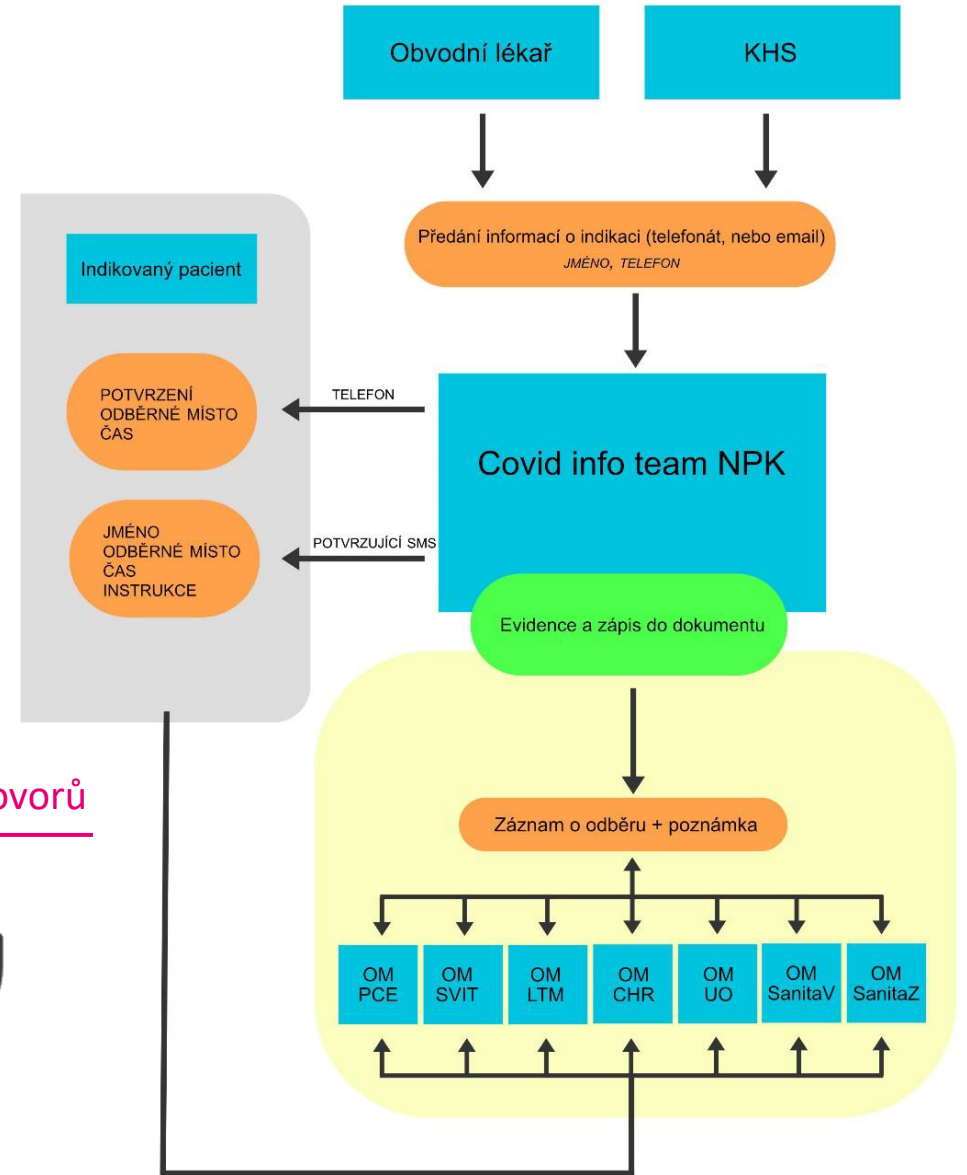
Volání směrem  
ven

SMS chat

Nahrávání hovorů



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY



# REALIZOVANÉ SLUŽBY

**IP komplet** bez připojení.

Manažovaná **pobočková ústředna** s nahráváním hovorů.

Hovory jsou spojovány na mobilní telefony nemocnice.

Operátoři využívají webové rozhraní na notebooku.

**Příchozí volání** na zapamatovatelné číslo

Dobrý den, voláte linku COVID INFO tým - Nemocnice Pardubického kraje, vyčkejte přepojení na operátora.

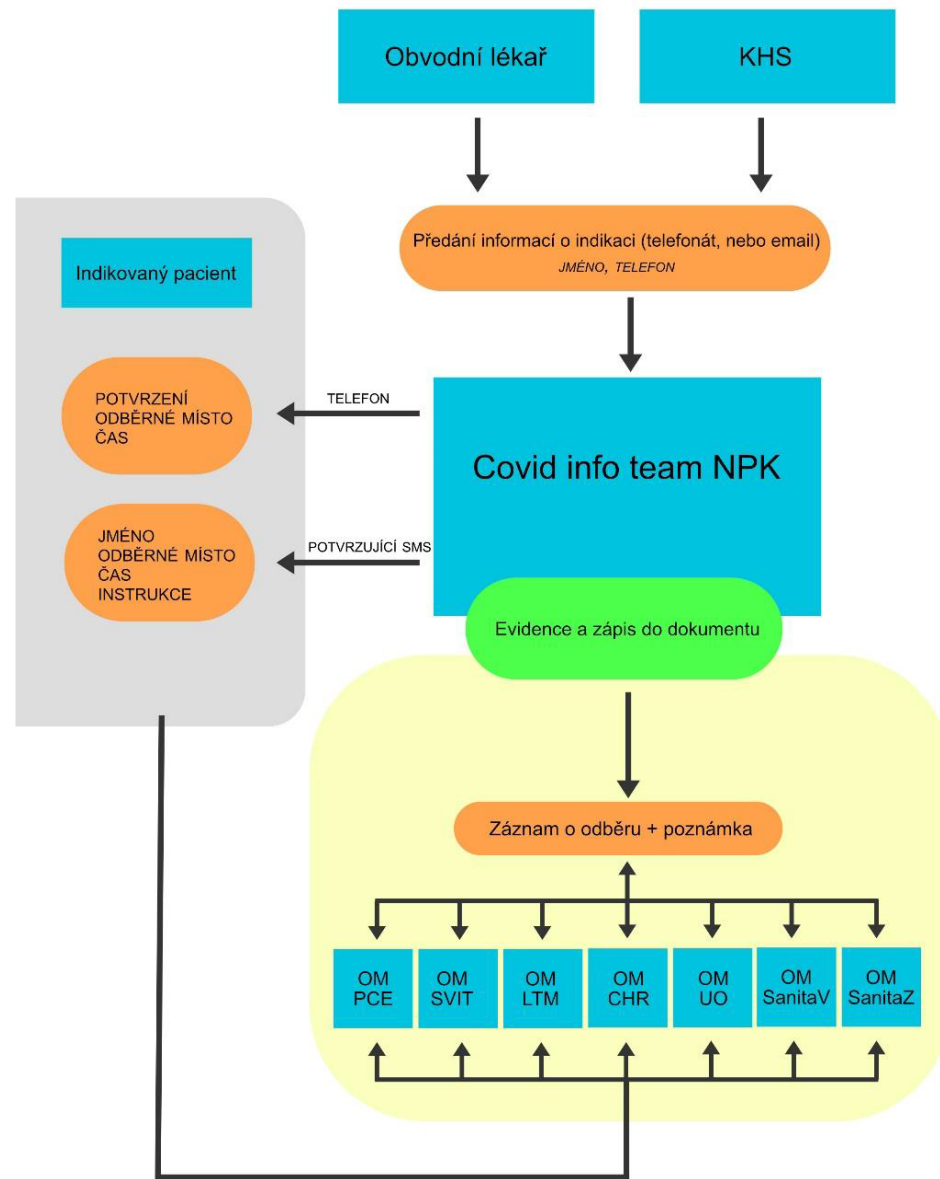
**Odchozí volání** na pacienty

Dobrý den, toto je linka Nemocnice Pardubického kraje a nelze uskutečnit příchozí hovor. Budete znovu kontaktováni.

**Odchozí SMS brána** – textový identifikátor INFO

**Airtable** – Google suite sdílená tabulka

**Operátoři** - studenti medicíny ve směnném provozu.



# Předávání informací



**NEMOCNICE**  
PARDUBICKÉHO KRAJE

Tabulka indikovaných pacientů PKN

Čas	Vyplní po rozhovoru s klientem Covid tým					Předal	Vyplní odběrné místo	
	Jméno	Příjmení	Narození	Telefon	Bydliště		Odběr proveden	Poznámka
8 - 9						MUDr. Hegrová KHS	Ano	-
						MUDr. Daňková KHS	Ano	-
						MUDr. Novák	Ano	-
						MUDr. Novák	Ano	-
						MUDr. Novák	ne	nechtěl odebrat
						MUDr. Novák	ANO	upravit jméno na "Mikulášová"
9-10						MUDr. Novák	ne	nedostavila se k odběru
10-11								

Příklad první verze sdíleného dokumentu pro evidenci pacientů a jejich odběrů:

Google G-suite dokument  
uložen a sdílen prostřednictvím  
Google Drive

Modrá zóna:  
Covid Info Team zapisuje  
požadavky

Zelená zóna:  
Odběrná místa zapisují odběry

KHS:  
má k dispozici náhled dokumentů



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY



# REALIZACE

## Reference

Pondělí 16.3.2020: dohodnuty možnosti řešení

Úterý 17.3.2020 13:00 prezentace IT řediteli  
19:00 zprovoznění služby

Středa 18.3.2020 8:00 školení operátorů  
17:00 zapracovány úpravy

Čtvrtek 19.3.2020 zahájení provozu

Cena: Zákazník hradí pouze telefonní provoz,  
T-Mobile a Daktela dodají své služby zdarma.



**NEMOCNICE**  
**PARDUBICKÉHO KRAJE**

*Ing. Martin Coufal*

Ředitel úseku ICT

Nemocnice Pardubického kraje, a. s.

Úsek ICT

Kyjevská 44, 532 03 Pardubice

[martin.coufal@nempk.cz](mailto:martin.coufal@nempk.cz) | +420 466 011 284 | +420 601 087 098



**Poděkování patří autorům a realizátorům řešení:**

**Petra Křížová**, sestra prevence a kontroly infekci

**MUDr. Lucie Bareková PhD.**, lékař prevence a kontroly infekci

**Roman kříž**, zaštitění projektu, zprovoznění, vyškolení personálu

**Jiří Prachař** (Daktela), expresní nastavení kontaktního centra

**T-Mobile**, zákaznická řešení, technici, backoffice ...



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

