

**КРУГЛЫЙ СТОЛ: «СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ЦИФРОВОГО ГОСУДАРСТВА НА ПРИМЕРЕ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ «РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА»**







Digital Government  
Support Center

Центр поддержки  
цифрового правительства

# TELEMEDFORUM 2.0

**Brainstorm**

по жизненной ситуации

**«Рождение ребенка»**

[www.govtec.kz](http://www.govtec.kz)



**Время: 12 мая 2023 года в 13.30.**  
**Длительность 2 часа**

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

## ЦЕЛЬ ВСТРЕЧИ:

Определить проблемы и болевые точки при получении государственных услуг в рамках ЖС «Рождение ребенка»  
Получить обратную связь от ВРАЧЕЙ для дальнейшей проработки процесса

## ЗАДАЧИ:

Найти пути решения и пути реализации

## ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ:

Подтвердить выдвинутые гипотезы

## ЦЕЛЬ БРЕЙНШТОРМА :

Провести встречу в режиме диалога между владельцами бизнес-процесса и участниками бизнес процессов для выявления болей и кейсов.

# УЧАСТНИКИ:

**МОЛДАБЕКОВА А.Т**

Советник министра  
МЦриАП

**КЕНЖЕКУЛОВА А.С**

Директор Центра  
цифровой  
трансформации

**САРМАНОВ А.А.**

Генеральный  
директор РЦЭЗ  
МЗ РК

**БЕКБУЛАТОВ Ф.Б**

Директор Департамента  
развития электронного  
здравоохранения МЗ



**Фокус группа врачей**

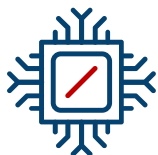


**Проектная команда**

10 человек

## Центр поддержки цифрового правительства

**Наш девиз: «Change is inevitable» –**  
перемены неизбежны.  
И перемены начинаются с нас.



### **МИССИЯ ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ ЦИФРОВОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА:**

«Мы строим цифровое  
клиентоориентированное  
государство»



### **НАШИ ЦЕННОСТИ:**

Приносить пользу обществу через  
цифровую трансформацию  
государственного управления.



## Платформенная модель государственного управления

### Гражданам



Новый уровень качества государственных сервисов



Повышение уровня безопасности пользовательских данных



Принцип “невидимого государства”

### Бизнесу



Возможность интеграции коммерческих услуг с государством



Снижение издержек на взаимодействие с государством



Доступ на рынок государственного IT для малого и среднего бизнеса (“ГосМаркет”)

### Государству



Технологический суверенитет



Управление государством на основе данных и снижение коррупции



Новый уровень кибербезопасности

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

## С ГРАЖДАНИНОМ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ЖИЗНИ

- Мед. свидетельство о рождении
- Свидетельство о рождении
- Патронажная медсестра
- Прикрепление к поликлинике
- Пособие по рождению
- Предоставление детского питания
- Постановка на очередь в детский сад

- Выбор и зачисление в школу
- Льготная транспортная карта для учеников
- Бесплатный подвоз для удаленных сельских округов
- Бесплатное питание в школах
- Постановка на воинский учет и выдача приписного свидетельства
- Запись и посещение дополнительных занятий

- Поиск работы
- Направление на работу с дипломом
- Тестирование для приема на работу
- на госслужбу
- Обязательный ежегодный медицинский осмотр
- Заключение трудового договора на электронной площадке
- Открытие пенсионного счета
- Оформление больничного листа
- Постановка на очередь на жилье

- Оформление автомобиля
- Оплата налогов
- Получение земельного участка
- Оформление недвижимости
- Постановка на очередь на жилье
- Банкротство физ.лица

РОЖДЕНИЕ

ДЕТСКИЙ САД

ШКОЛА

ВУЗ

РАБОТА

СЕМЬЯ

ИМУЩЕСТВО  
НАЛОГИ

ПЕНСИЯ

- Ежегодный медицинский осмотр детей
- Получение направления в детский сад
- Заключение договора с садом
- Вакцинация детей
- Подготовка детей к школе (дошкольное обучение)
- Оформление паспорта

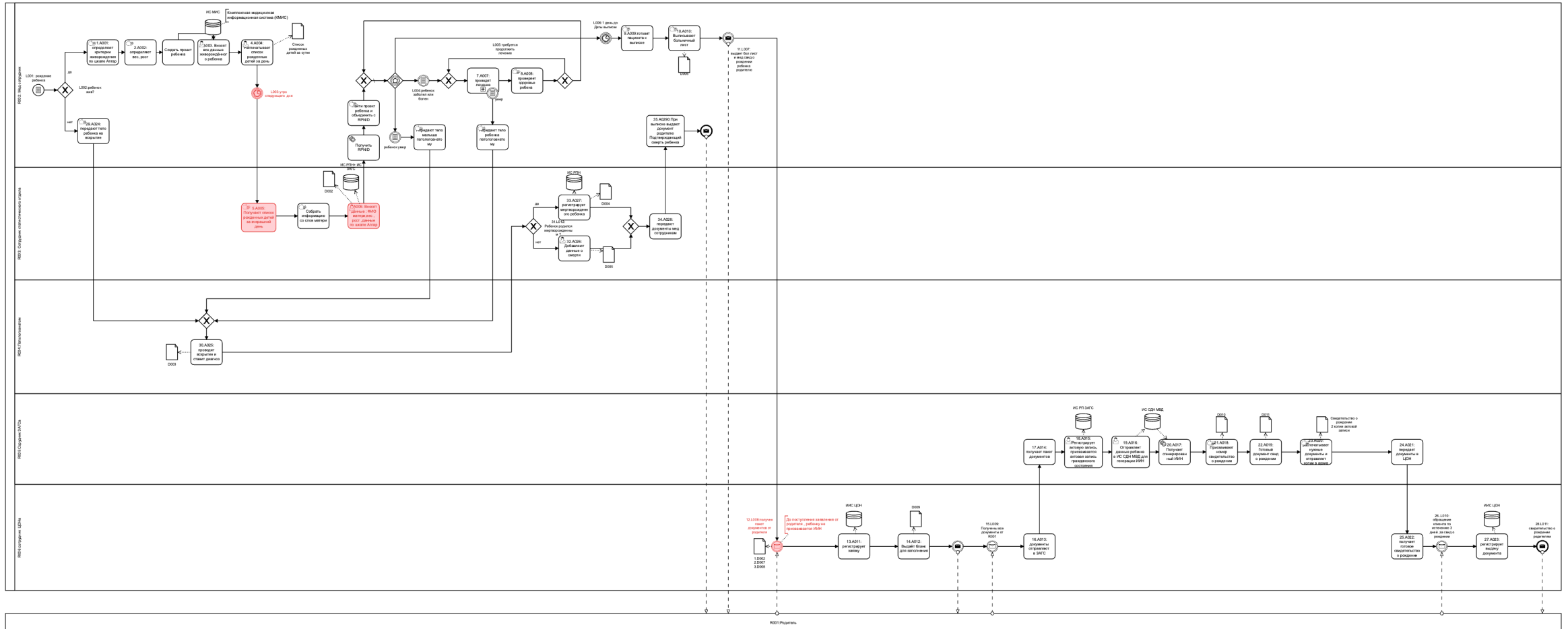
- Поступление в учебное заведение
- Конкурс на присвоение образовательных грантов
- Прикрепление к студенческой поликлинике
- Предоставление общежития и прописка
- Оформление читательского билета в библиотеке
- Предоставление отсрочки от воинской службы
- Сдача выпускных государственных экзаменов

- Заключение брака
- Госпрограммы для приобретения жилья для молодой семьи
- Постановка на учет по беременности
- Выплата по беременности и родам
- Оформление отпуска по уходу за ребенком
- Выдача военного билета по достижению 27 лет
- Адресная социальная помощь

- Регулярный медицинский осмотр (скрининг)
- Оформление пенсии
- Предоставление льготных путевок
- в санатории
- Снятие накоплений из Единого накопительного пенсионного фонда

# МЕТОДИКА BPMN

**BPMN (англ. Business Process Model and Notation, нотация и модель бизнес-процессов) — система условных обозначений (нотация) и их описания в XML для моделирования бизнес-процессов.**





## CJM, или Customer Journey Map –

Карта пути клиента. **CJM учитывает эмоции, цели, мотивы, потребности вашего клиента.**

На ней отображается, как именно клиент контактировал с вашей компанией, двигаясь по определенному сценарию. **Взаимодействие может произойти через SMS, мобильное приложение, даже через увиденный баннер** – всё это будут так называемые точки контакта.



# КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ



## Клиентоцентричный подход —

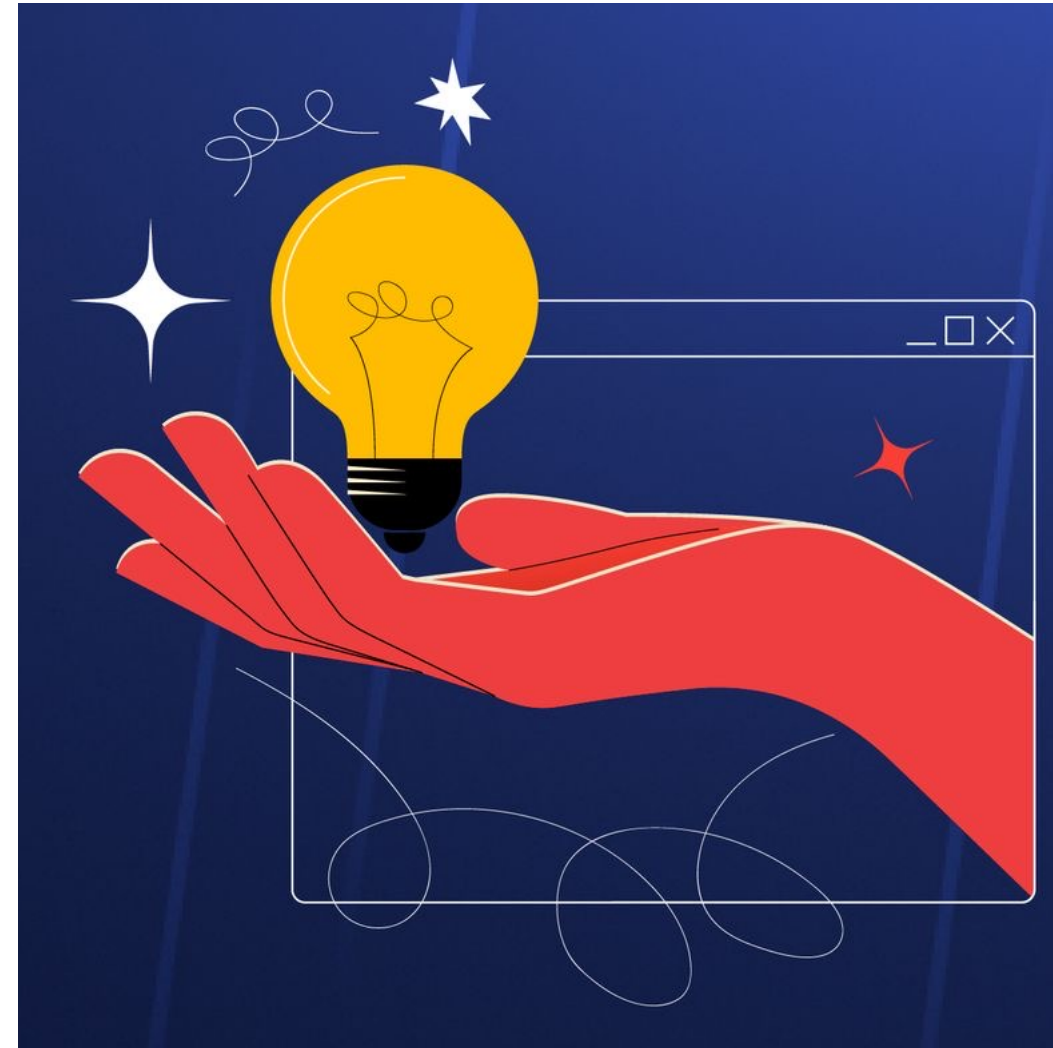
Концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента, максимально адаптированных для каждого за счет постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

# ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЕ

## Дизайн-мышление —

это метод и процесс решения конкретных задач, который помогает понять пользователя, осмыслить его проблему и найти альтернативные решения.

В дизайн-мышлении важнее всего то, что в центре стоят потребности и запросы конкретного человека, а не государства или организации.



# АНАЛИЗ АНКЕТ



# 420

**анкеты вошли  
в промежуточный анализ**  
(отчет снят 20 января)

В анализе ЦА разбита на 2 подгруппы, но разбивка показала и подтвердила что и **мам и у беременных одинаковые сложности**

## ОСНОВНЫЕ БОЛИ:



**Неосведомленность  
беременных на всех  
этапах**



**Низкая оснащённость  
клиник**



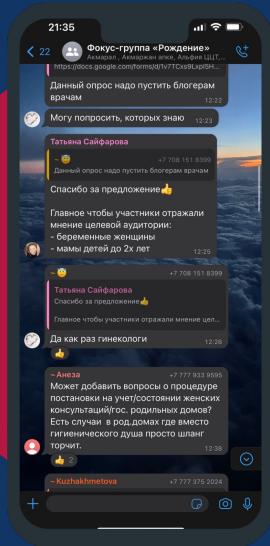
**Не понимание  
расчета пособия**



**Грубость, хамство  
персонала**

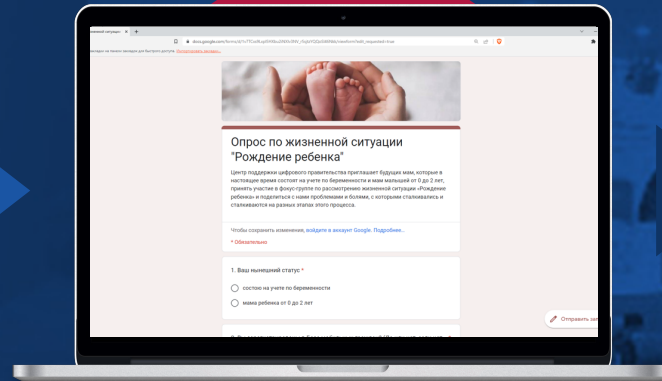


# РАБОТА С ФОКУС-ГРУППОЙ



Была создана онлайн фокус-группа, состоящая из мамочек, будущих мам (женщин в положении).

На данный момент в группе участвует более **60 женщин**



Мы создали опрос из ключевых болей, выявленных с помощью CJM.

Мы получили **420 ответов** на данный опрос.



Провели брейншторм с участием **15 мам,**

где получили подтверждение всех гипотез.

# РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА

## БЕРЕМЕННОСТЬ

(Женщина узнала о своей беременности)



## СКРИНИНГИ

(I-II-III триместры)



❌ Беременная женщина **не знает что делать**, после того как узнала о своей беременности (какая поликлиника, как прикрепиться и т.д.).

❌ Беременную женщину направляют на **дополнительные обязательные обследования** в другие медицинские организации, так как не имеют соответствующего оборудования.

❌ Загрузка врачей рутинной работой по заполнению бумажных анкет, которые повторяются на каждом этапе взаимодействия с беременной женщиной.

❌ Беременная женщина **не знает, что ей положено 3 дня оплачиваемого отпуска**.

## РЕШЕНИЯ:



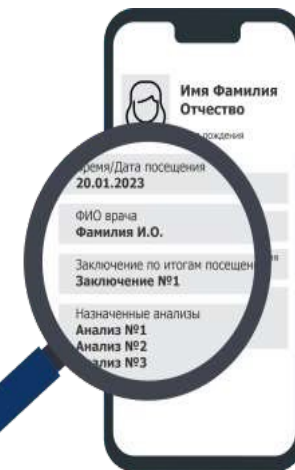
Беременной женщине приходит **push-уведомление** в приложении МИСов



Автоматическая передача информации о пациенте между информационными системами МЗ



В приложении МИСов будет **вся информация о прохождении скринингов** для удобства беременной женщины



# РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА

**7 МЕСЯЦ**  
беременности



**РОДЫ**  
(40 недель)



Работающей женщине необходимо **лично обращаться в ЦОН** с пакетом документов для назначения дородовых выплат.



Для выхода в отпуск по беременности необходимо подписать **бумажный больничный лист** у работодателя.



Из-за возможных **ошибок по социальным отчислениям**, беременной женщине приходится обращаться в ГО для разбирательств.



**Нет данных** в родильных домах о беременной.

При экстренной госпитализации в родильных домах приходится лично сообщать всю информацию о себе при этом на бумажном носителе.

## РЕШЕНИЯ:



Перевод больничного листа с бумаги в электронный формат



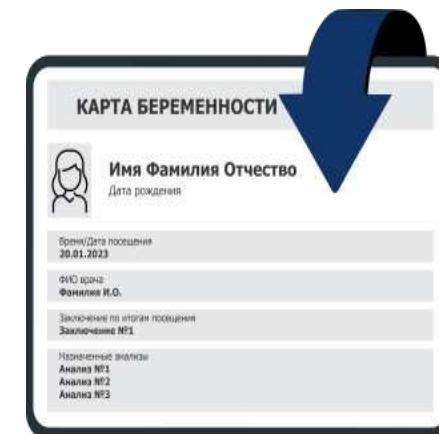
Внесение данных по трудовому договору через ИС



На 6 месяце беременная женщина получит **информацию о том что нужно проверить свои отчисления**



При поступлении беременной женщины в родильное отделение **автоматическое получение ее данных с карты беременности** (за счет интеграции МИСОВ)



# РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА

## ВЫПИСКА

(10 до 40 дня с момента регистрации актовой записи о рождении)



## Первый послеродовой ПАТРОНАЖ

(на 3 день после выписки)



✘ Длительное ожидание поступления денежных средств по рождению и уходу за ребёнком.

✘ Положенные выплаты при сложных родах нужно нести дополнительный больничный лист на бумаге.

✘ Не знает про то, что ей положен Babybox.

✘ Новорожденному ребенку не осуществляют визиты патронажные медсестры.

✘ Новоиспечённой матери приходится уведомлять участкового врача о том, что она родила.

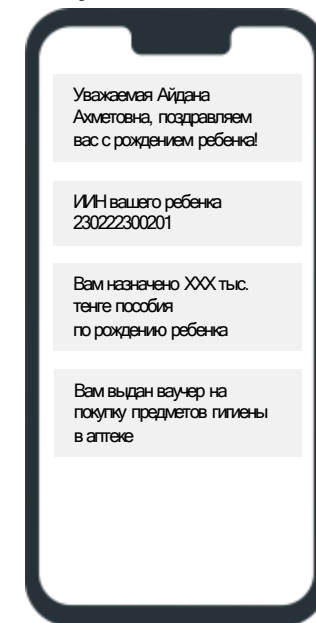
## РЕШЕНИЯ:



В момент рождения ребенка будет сгенерирован его ИИН. В следствии чего, в течение 3 дней после рождения ребенка, матери будет осуществлена выплата пособий по уходу за ребенком







При выписке новоиспечённой матери будет выдан ваучер на покупку необходимых предметов гигиены для малыша в аптеке









# Основные боли врачей:

## ПРОБЛЕМЫ:

-  Ручное заполнение/дублирование форм (электронное/ бумажное).
-  Поздняя явка для постановки на учет по беременности и родам.
-  Загруженность врачей по вопросам получения дородовых выплат .
-  Нет системы триггеров и триажа для новорожденных, для того, чтобы потом строить маршруты

## РЕШЕНИЯ:

-  ЦПЦП провел реинжиниринг процесса , для внесения данных в единое окно (МИС) и передал в МЗ для дальнейшей реализации
-  Информировать беременную женщину по средствам приложения МИСов , где так же будет прописана дорожная карта беременной женщины.
-  Информировать беременную женщину по средствам сайта egov.kz и мобильного приложения eGOV mobile массовой информации , а так же уведомлениями в приложениях МИСов.
-  Ребенок родился крайне недоношенным - красная метка, ребенок с потенциальными рисками - жёлтая, здоровый - зелёная.

# Основные боли врачей:

## ПРОБЛЕМЫ:

 Сложность процесса выписки **бумажного больничного листа**.

- В случаях нескольких мест работы беременной женщины.
- Открытие ИП после выявления беременности.
- Продление ПДР.

 **Свободное прикрепление**.

- Скрытие место проживания для дальнейшего лечения и родов в городских больницах.
- Не явка после постановки на учет.

## РЕШЕНИЯ:



Внедрение электронного больничного листа (реализация- конец 2023 года)



Обеспечить врачей правильной информацией по месту проживания и контактных данных роженицы и доверенных лиц.



**DGSC** | Digital Government  
Support Center

[www.govtec.kz](http://www.govtec.kz)



г. Астана, проспект Мәңгілік Ел 55/15,  
здание С 2.4, 3 этаж



+7 (7172) 79 05 05



[info@govtec.kz](mailto:info@govtec.kz)

**Спасибо за участие!**  
**Нам будет очень полезна ваша обратная связь и профессиональное мнение!**  
**Отсканируйте QR , указанный на экране ниже:**

