

Работникам на базе ИИ нужен испытательный срок, а не просто пилотный проект

Источник: MedCity News

Дата публикации: 2024-05-01

Оригинал: <https://medcitynews.com/2026/09/ai-workers-need-a-probation-period-not-just-a-pilot/>

внедрение ИИ

клинические рабочие процессы

организация здравоохранения

управление проектами

Недавно я проводил руководящую команду одной клиники через план внедрения нового ИИ-координатора приёма пациентов. Я прошёл по последовательности почти механически: сначала пилот, затем испытательный срок, затем полномасштабное развёртывание. Генеральный директор остановил меня: «Что вы имеете в виду под испытательным сроком?»

Этот вопрос застал меня врасплох. После года внедрения ИИ-агентов в клиниках психического здоровья различие казалось мне очевидным. Но для других — нет. Руководители в здравоохранении умеют тестировать программное обеспечение. У нас пока нет общего свода правил для адаптации агентов, от которых ожидается выполнение задачи от начала до конца. Именно эту проблему призван решить испытательный срок.

Здравоохранение уже хорошо умеет запускать пилотные проекты, но гораздо менее последовательно превращает их в повседневные операции. Опрос более 400 руководителей американского здравоохранения показал, что лишь 30% завершённых пилотных проектов в области ИИ дошли до продуктивной эксплуатации. Причины варьировались от вопросов безопасности и готовности данных до стоимости интеграции и нехватки

внутренних компетенций. Испытательный срок не решит все эти проблемы. Он адресует более узкую задачу: команда доказывает, что технология способна обрабатывать ожидаемый рабочий процесс, и считает внедрение завершённым. Как только демо работает, давление снимается. На деле работа по мониторингу реальных случаев и исправлению ошибок только начинается.

Недавняя статья в MedCity убедительно показала, что именно интеграция в рабочие процессы является точкой, где многие внедрения ИИ дают сбой. Я согласен. Но с агентами интеграция лишь подводит вас к стартовой линии. Предоставление системе доступа к нужным инструментам не означает, что она готова использовать их без рутинного вмешательства.

Возьмём в качестве примера ИИ-координатора приёма пациентов. Его задача — не просто ответить на телефонный звонок. Он должен понимать, когда у него достаточно информации для продвижения дальше, корректно направить пациента, записать на нужную процедуру и распознать, когда случай выходит за рамки заданных правил. «Счастливый путь» обычно прост. Более сложные вопросы возникают, когда страховая информация неполна, запрос не укладывается в правила расписания клиники или следующий шаг неясен. Именно здесь пилот заканчивается и начинается испытательный срок.

Испытательный срок — это период, когда клиника помогает агенту успешно справляться с реальными ситуациями. Начните с малого: одна локация, определённый набор типов звонков или ограниченная группа категорий записей. Поначалу команда может прослушивать каждый звонок. Это не признак провала пилота — так работает адаптация. То, что команда узнаёт, должно возвращаться в инструкции агента, его интеграции и правила эскалации. По мере того как результаты становятся стабильными, клиника может расширять объём и разнообразие задач, постепенно отходя от рутинного контроля. В конечном счёте рутинные звонки не должны требовать вмешательства. Команда переходит от прослушивания звонков к мониторингу общих метрик, а агент сам отмечает исключения.

Внедрение также меняет то, кто должен принимать решение о завершении. Тот, кто утверждает пилот, не обязательно тот, кто завершает испытательный срок. Генеральный директор или операционный директор может оценить бизнес-кейс, стратегическое соответствие и толерантность к риску. Владелец рабочего процесса лучше подходит для оценки самой работы. Для координатора приёма это может быть вице-президент или руководитель отдела приёма — тот, кто видит незавершённые случаи,

последующую «уборку» и предотвратимые эскалации. Руководство высшего звена решает, хочет ли организация иметь такого агента. Владелец рабочего процесса решает, может ли команда доверять ему работу каждый день.

Система оценки — ещё одна область, где старые привычки работы с ПО мешают. С традиционным программным обеспечением команды часто смотрят на количество входов в систему, ежедневных активных пользователей, внедрение функций и время безотказной работы. Эти показатели полезны, но они не показывают, завершает ли агент работу. Во время испытательного срока необходимо отслеживать долю подходящих случаев, завершённых от начала до конца, точность и полноту этих случаев, объём последующей переделки, были ли корректно эскалированы нужные исключения и сколько человеческого времени требуется на один завершённый случай.

Эти цифры показывают, сколько надёжной пропускной способности агент фактически добавляет команде. Эта пропускная способность может соответствовать производительности одного штатного сотрудника или пяти. Но сравнение имеет смысл только если работа соответствует тому же уровню качества. Называть что-то «пятью FTE пропускной способности», пока сотрудники тихо переделывают его работу, — это бухгалтерская фикция.

Выпуск из испытательного срока не означает прекращение контроля. Сертификация Joint Commission (Объединённая комиссия) по ответственному использованию ИИ включает непрерывный мониторинг производительности и безопасности ИИ на протяжении всего жизненного цикла. Клиникам следует выстраивать свои операции с тем же подходом. Когда агент берёт на себя новый рабочий процесс, отнеситесь к этому как к повышению и поставьте новую ответственность на испытательный срок. То же самое — после существенного изменения модели, инструкций, интеграций или собственных правил клиники. Прошлые результаты говорят вам, что предыдущая конфигурация работала. Они не валидируют автоматически новую.

Это не означает, что нужно вечно пересматривать каждый случай. Зрелая работа может оставаться основанной на исключениях. Новые обязанности или значимые изменения должны временно возвращать более пристальный контроль, и владелец рабочего процесса снова решает, когда агент заслужил больше автономии.

Если бы тот генеральный директор задал мне тот же вопрос об «испытательном сроке» сегодня, я бы использовал аналогию с наймом. Пилот — это резюме, собеседование и тестовое задание. Вы узнаете, есть ли

у агента необходимые навыки и способен ли он справиться с ожидаемой задачей в контролируемых условиях. Испытательный срок — это первый отрезок на рабочем месте. Именно тогда вы узнаете, может ли он справляться с нормальной вариативностью, надёжно завершать работу и вовремя просить о помощи. Пилот даёт вам доказательство способности. Испытательный срок говорит вам, готов ли агент к ответственности.

Йост-Винсент Штайскаль руководит продуктом в mdhub (компания из Y Combinator), где проектирует и внедряет ИИ-агентов в клиниках психического здоровья.

Перевод выполнен: 25.09.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.