



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

от 21.08.2017

№ 1689

г.Симферополь

Об утверждении Мероприятий по обеспечению внедрения «нового стандарта регистратуры»

В целях повышения доступности и качества оказания первичной медико-санитарной помощи на территории Республики Крым в рамках реализации на территории Республики Крым проекта «Новый стандарт поликлиники», тиражирования опыта медицинских организаций, расположенных на территориях других субъектов Российской Федерации, участвующих в реализации пилотных проектов, направленных на совершенствование организации оказания первичной медико-санитарной помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Мероприятия по обеспечению внедрения «нового стандарта регистратуры» в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Республики Крым - приложение 1.

2. Заведующей отделом организации первичной медико-санитарной и скорой медицинской помощи Министерства здравоохранения Республики Крым Гончаровой И.В. довести приказ до руководителей медицинских организаций и организовать методическую помощь по организации работы регистратур в медицинских организациях.

Срок – до 23.08.2017

3. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым, проанализировать и реализовать Мероприятия, утвержденные пунктом 1 вышеуказанного приказа.

Срок – до 25.09.2017

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель министра

А.Шаклунов

к приказу
 министерства
 здравоохранения РК
 «21» 08 2017 года
 51689

**Мероприятия
 по обеспечению внедрения «нового стандарта регистратуры»**

№/п	Мероприятия
	I. <u>Улучшение приемно-информационной зоны</u>
1.	Улучшение внешнего вида регистратуры
1.1.	Визуальная организации регистратуры по типу ресепшена (open space)
1.2.	Административная стойка с разной высотой столешницы для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями
2.	Улучшение навигации
2.1.	Навигация в холле поликлиники (стенды указывающие расположение ключевых пунктов визита пациента, напольная навигация/ где это позволяет внутренний вид и планировка/)
2.2.	Таблички с обозначением ключевых пунктов визита пациента в
2.3.	едином стиле Стенды (электронные стенды) с расписанием приемов (названии на стендах легко читаемы и выполненными в едином стиле, информация на стендах должна содержать важные сведения, быть структурированной и краткой, выполненной крупным шрифтом)
3.	Повышение комфорта посещения поликлиники
3.1.	Организация очереди в регистратуру, возможность дополнительных «окон»
3.2.	Организация очереди к инфомату (расположение инфоматов, регистратор оказывающий помощь при записи)
3.3.	Достаточное количество мягких сидячих мест
3.4.	Кулер с водой в холле регистратуры (не помповый, достаточное количество одноразовых стаканчиков)
3.5.	Автоматы с едой и горячими напитками в холле регистратуры
3.6.	ТВ в холле регистратуры с трансляцией позитивных программ
3.7.	Кондиционеры в холле регистратуры (температура не превышает 26 градусов)
3.8.	Пеленальные столики, детские стульчики, игровые принадлежности и тд. (для детских поликлиник)
3.9.	Обеспечение работы регистратуры на все время работы поликлиники (с 8.00 до 20.00)

4.	Формирование стандартов чистоты и организации работы по их выполнению
4.1.	Обеспечение чистоты в коридорах, санузлах, на прилегающей территории
4.2.	Обеспечение чистоты на «ресепшен»
4.3.	Отсутствие в зоне видимости пациентов личных вещей персонала и прочих вещей
	II. Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры
1.	Время ожидания у стойки регистрации
1.1.	Время общения с пациентом не более 3 минут
2.	Единое требование к внешнему виду регистраторов
2.1.	Форменная одежда в соответствии с корпоративными требованиями. Чистая, отглаженная, соответствующая размеру и росту
2.2.	Наличие корпоративного бейджика в зоне груди с левой стороны
2.3.	Чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве
3.	Стандартизация правил общения с пациентами
3.1.	Стандарт начала беседы («Доброе утро» с 9.00 до 12.00, «Добрый день» с 12.00 до 17.00, «Добрый вечер» с 17.00 до 21.00
3.2.	Стандарт фирменного приветствия с позитивной интонацией и улыбкой
3.3.	Тактичность и доброжелательность, исключая тон голоса с нотками недовольства или превосходства, панибратство (обращения «мужчина/женщина», «этот/эта», на «ты»)
	III. Оптимизация движения медицинской документации
1.	Работа в картоохранилищах
1.1.	Выделение сотрудника, ответственного за работу в картоохранилище и доставку карт в кабинеты специалистов
1.2.	Подбор карт на прием по данным записи МИС/звонку врача
1.3.	Перемещение карт без участия пациентов
1.4.	Перемещение карт в кабинеты врачей без участия регистратора
2.	Регламентирование заполнения медицинской карты амбулаторного больного
2.1.	При первичном обращении пациента оформление документации и внесение первичной информации – не более 5 минут (если требуется большее время посетитель поликлиники приглашается в специальное окно или кабинет к ответственному сотруднику)
	IV. Повышение эффективности работы с телефоном
1.	Создание «call-Центра»
1.1.	Разделение окна регистратуры и «call-Центра» (сотрудник «call-Центра» находится не в регистратуре)
1.2.	Создание должностной инструкции оператора «call-Центра»
1.3.	Оператор «call-Центра» сотрудник с медицинским образованием

1.4.	Выделение специального номера телефона для «call-Центра» (многоканальный)
1.5	Создание аудиофиксации разговоров «call-Центра»
2.	Использование сотрудником «call-Центра» алгоритма общения с пациентом
2.1.	Приветствие – оператор называет медицинскую организацию. Приветствует, называет свое имя и обращается к звонящему
2.2.	Обращение к звонящему. Если оператор выяснил имя звонящего, либо он представился сам, то обращение должно быть только по имени – отчеству или имени, в зависимости от того, как клиент представился (не допускается обращение мужчина/женщина и на «ты»)
2.3.	Общение максимально корректное, искреннее желание помочь, доброжелательный тон
2.4.	В случае, если звонящему требуется информация на подготовку которой необходимо время более 1 мин., регистратор просит оставить координаты и назвать время, в течение которого оператор перезвонит пациенту
2.5.	Если во время ожидания информации звонящий находится на линии, необходимо переключить звонок на прослушивание музыки или корпоративной информации, если в учреждении есть техническая возможность, если возможность нет – допускается тишина (не допускается слышимые посторонние звуки или разговоры)
2.6.	Отвечать на все интересующие пациента вопросы относительно работы медицинской организации, программ прикрепления, записи к врачам, стоимость услуг – вопросы, входящие в компетенцию сотрудника регистратуры
2.7.	Если звонящий просит соединить его с кем-то из работающих сотрудников поликлиники, то оператор уточняет как представить звонящего
2.8.	Если оператор снимает трубку, но в трубке молчание, то вежливо просит перезвонить
3.	Использование сотрудником «call-Центра» сформированного алгоритма приема вызовов на дом
3.1.	Приветствие, сбор анамнеза, предполагаемая причина обращения
3.2.	На основании анамнеза медицинский работник формирует для себя причины обращения
3.3.	Отбор дальнейшего шага в заранее разработанной карте перенаправления пациента или сообщения информации регистратор проводит в утвердительной форме
3.4.	Работа с возражениями (в случае отказа от визита в поликлинику) – выбор из предварительно разработанного списка возражений соответствующих рекомендаций
4.	Информирование пациентов, записавшихся на прием накануне

	визита к врачу с целью напоминания о визите или предупреждения об отмене/ переносе
4.1.	Создание электронной системы оповещения пациентов о визите или предупреждения об отмене
5.	Создание реестра граждан с частыми обращениями. Формирование алгоритма предложений, альтернатив (визит в поликлинику, визит патронажной службы) для общения с пациентами
	V. Повышение информированности пациентов
1.	В холле регистратуры должны быть расположены
1.1.	Информационный (электронный) стенд с расписанием приемов
1.2.	Информационно-сенсорный терминалы для самозаписи (инфомат)
1.3.	Информация по программе прикрепления физических лиц
1.4.	Визитницы с визитными карточками данной медицинской организации
1.5.	Информация об условиях, видах и объемах оказания медицинской помощи
1.5.1.	Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи
1.5.2.	Сведения о режиме работы всех подразделений поликлиники
1.5.3.	Номера телефонов вызова врачей на дом и вызова дежурных врачей в дневное и вечернее время
1.5.4.	Указатель (поэтажный) расположения кабинетов, структурных подразделений с указанием часов работы
1.6.	Время и место приема населения главным врачом и его заместителями, данные о вышестоящей организации и возможностях обращения (телефон, адрес, контактное лицо)
1.7.	Адреса дежурных поликлиники и стационаров, оказывающих экстренную специализированную помощь населению в выходные дни
1.8.	Правила подготовки к исследованиям
1.9.	Возможно размещение телефонов служб заказа такси (по согласованию)
2.	Текущие объявления
2.1.	Короткие и понятные, выполнены крупным контрастными буквами без отражающих поверхностей
2.2.	Исключение использования самодельных примитивных видов наглядной информации (в том числе в пластиковых прозрачных файлах)
3.	Информирование о записи на прием
3.1.	Система напоминаний о выполненной записи на прием (уведомление смс, по электронной почте, посредством телефонной связи)
3.2.	Система уведомления о невозможности приема врача в ранее назначенное время
3.3.	Сделать удобным и простым отказ от записи на прием или перезапись

	к врачу
	VI. Повышение операционной эффективности регистратуры
1.	Оптимизация маршрутизации и распределения потоков пациентов
1.1.	Отдельное окно регистратуры для пациентов, направляющихся для прохождения профилактических осмотров, диспансеризации и периодических медицинских осмотров
1.2.	Оптимизация распределения (внутренняя перегруппировка) ресурсов сотрудников регистратуры по направлениям деятельности в зависимости от потоков пациентов и сезонной нагрузки
2.	Формирование алгоритмов
2.1.	Алгоритм общения с пациентом
2.3.	Алгоритм приема вызова на дом
2.4.	Карта перенаправления пациента
2.5.	Алгоритм работы с возражениями
2.6.	Алгоритм предложений, альтернатив при общении с гражданами с частыми обращениями в поликлинику
3.	Обучение, повышение квалификации специалистов
3.1.	Повышение квалификации регистраторов в объеме от 16 учебных час для выработки профессиональных компетенций
3.2.	Постоянное повышение информированности сотрудников регистратуры и «call-Центра» об аспектах деятельности медицинской организации. Назначение ответственного по медицинской организации за данное направление работы.
3.3.	Обучение персонала методикам консультаций (в том числе телефонных) и постановке целей
3.4.	Тренинги по работе с алгоритмами
3.5.	Проведение занятий с сотрудниками регистратуры специалистами медицинской организации для обеспечения координирования деятельности различных структурных подразделений учреждения по принципу системности с использованием компонентов планирования и оценки эффективности обучения
3.6.	Психологическая система работы с персоналом
3.7.	Психологическое тестирование сотрудников, для получения рекомендаций при приеме на работу в регистратуру
3.8.	Психологические тренинги коммуникации, уверенности, стрессоустойчивости
3.9.	Работа с психологом по выявлению «проблемного персонала», решения возникающих затруднений
4.0.	Обучение действиям в конфликтной ситуации, осуществлению профилактики ее повторного возникновения, выработке умения быстроты решения вопросов
4.1.	Психологическое просвещение направленное на повышение и

	развитие психологической культуры сотрудников регистратуры
5.	Профилактика и коррекция «синдрома эмоционального выгорания»
5.1.	Организация перерывов в работе на 10 минут каждые два часа по очереди для персонала регистратуры
5.2.	Обучение техникам релаксации (расслабления)
5.3.	Поддержание стабильных социальных отношений среди персонала регистратуры
5.4.	Физические упражнения, возможность занятий спортом
6.	Совершенствования системы мотивации персонала регистратуры
6.1.	Прямое материальное стимулирование
6.2.	Косвенное материальное стимулирование
6.3.	Нематериальное стимулирование (конкурс на лучшего работника регистратуры)
7.	Обратная связь
7.1.	Организация сбора жалоб и предложений (обеспечение выполнения приказа МЗ РК от 04.06.2015г. № 666 «О создании телефонной консультативной линии» в медицинских организациях РК
7.1.1.	Оборудование места сбора жалоб и предложений в поликлинике (установка ящика для сбора жалоб и предложений, с бланками поликлиники для заполнения, столом и письменными принадлежностями)
7.1.2.	Выделение ответственного (зам.главного врача по КЭР) за обработку жалоб и предложений с мобильным телефоном и выделенным номером горячей линии
7.1.3.	Регистрация всех поступивших жалоб ответственным в специальном журнале поступивших жалоб и предложений
7.5.	Организация визуальной коммуникации возможности связаться с ответственным по телефону (минимум 1 табличка на этаж)
7.6.	Обеспечение возможности «обратной связи» на сайте медицинской организации