***Направление***

Пациент-ориентированный уход, доступность и достоверность информации. Возможности электронной регистратуры и организация работы call-центра. Изучение удовлетворенности пациентов качеством амбулаторно-поликлинической помощи.

**Основание для перемен**

Причины и факторы, послужившие толчком к расширению практики «Информационные технологии в медицине». Регистратура – самое «горячее» место поликлиники, о ней говорят: «зеркало поликлиники». От работы регистраторов во многом зависит, с каким настроением пойдёт дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом.

**Новые навыки, приобретенные сестринским персоналом:**

Методики телефонных консультаций, постановка целей, регламентированное заполнение медицинской карты амбулаторного пациента (работа с программным обеспечением).

**Расширение роли сестринской практики заключается в стандартизации работы регистратуры.**

**Новые функции и виды работ были добавлены к стандартной практике:**

***Улучшение приемно-информационной зоны***



Административная стойка с разной высотой столешниц для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями работа не менее 2-х «окон», организация очереди через инфомат-помощь при записи.

**Стандартизация правил общения с пациентами**



***Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры***



Время ожидания у стойки регистрации, система электронной очереди через программное обеспечение и оборудование, позволяющее быстро и точно распределить поток пациентов по нужным специалистам. Когда подойдет их очередь – номер талона высветится на табло, и его объявят.



***Оптимизация движения медицинской документации***



Создание выделенного картохранилища вдали от пациентов, регламентирование заполнения медицинской карты амбулаторного пациента, контроль за движением медицинской документации.

***Повышение эффективности работы с телефоном***



Разделение окна регистратуры и call-центра, обучение персонала методикам телефонных консультаций и постановке целей, выделение единой многоканальной телефонной линии для вызовов.

***Повышение информированности пациентов***



Информационный и электронный стенд с расписанием приемов, информационно-сенсорные терминалы для самозаписи, информация по программам прикрепления физических лиц, терминал электронной очереди, электронные мониторы с информацией о движении электронной очереди, информация об условиях, видах и объемах оказания медицинской помощи.

***Обучение***, повышение квалификации специалистов со стажировкой на рабочем месте. Постоянное повышение информированности сотрудников регистратуры и call-центра об аспектах деятельности медицинской организации, обучение персонала методикам консультаций (в том числе телефонных), психологическая система работы с персоналом профилактика и коррекция «синдрома эмоционального выгорания».

**Автор:**

Разумова Надежда Васильевна,

главная медицинская сестра,

бюджетное учреждение здравоохранения

Омской области «Городская поликлиника №12»

г. Омск, Россия

**Контакты:**

644001, г. Омск, ул. Куйбышева,75

Рабочий телефон: 8(3812) 36-17-22

Электронная почта: mega.razumova@list.ru



Автор выражает благодарность Омской профессиональной сестринской ассоциации, а также Ковган Людмиле Петровне, руководителю профессионального комитета Совета по сестринскому делу

БУЗОО «ГП №12» за помощь в проведении исследования



**Повышение эффективности работы регистратуры поликлиники**

