**Повышение эффективности работы регистратуры поликлиники**

Разумова Н. В., главная медицинская сестра бюджетного учреждения здравоохранения

Омской области «Городская поликлиника № 12», г. Омск, тел.8-908-319-11-88, e-mail: [mega.razumova@list.ru](mailto:mega.razumova@list.ru)

**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 пойдет дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом.

Новые навыки, приобретенные сестринским персоналом:методики телефонных консультаций, постановка целей, регламентированное заполнения 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.

Новые функции и виды работ были добавлены к стандартной практике:

* 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 движения 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 регистраторов 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».

Расширение сестринской практики повлияло на дальнейшее повышение профессионального уровня медицинских регистраторов в ежедневной работе Разработано и внедрено положение дежурного администратора зала. Разработана должностная инструкция дежурного администратора зала и методические рекомендации.

Выражаю благодарность за помощь в проведении исследования Ковган Л. П., руководителю профессионального комитета Совета по сестринскому делу ГП № 12.