

*Улучшение
взаимодействия
персонала регистратуры
поликлиники с
пациентами.*

Гребнева Е.Н., администратор детской
поликлиники ГБУЗ АО «Архангельская
городская клиническая больница №6»

Регистратура детской поликлиники ГБУЗ АО «АГКБ 6»

Регистратура является структурным подразделением поликлиники, обеспечивающим формирование и разделение потоков пациентов, своевременную запись на прием, как по телефону, так и при личном обращении.

С декабря 2016 г. детская поликлиника находится по новому адресу: ул. Ильича, 60



Кадровый состав регистратуры

Должность	количество	образование
Старший администратор	1	Высшее
Администратор	6	3- среднее специальное 3- общее среднее

Формирование потоков населения

Старший администратор

- Предварительная запись к специалистам, на исследования.
- Работа по обращениям граждан
- Справочная информация
- Оформление листков нетрудоспособности

Администратор

- Запись на прием по телефону или при личном обращении
- Запись вызовов на дом
- Распределение потока пациентов на приемы

Инфомат (терминал для самозаписи)

- Запись на приемы

Виды общения:

Вербальное общение -

осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить.

Невербальное общение - происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). **Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.**



Паравербальное общение - это общение с помощью интонации, тембра голоса.

Вербальная информация

Критерии вербальной передачи информации:

- простота, ясность подачи информации.
- достоверность (доверие пациента).

- Уместность сообщения (с учетом индивидуальных особенностей пациента).

2 главных правила общения:

Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать!

Люди склонны слушать только после того, как выслушали их.

Приемы, позволяющие достичь успеха в общении с людьми:

Наблюдательность

Оттачивание коммуникативных навыков

Расширение собственного кругозора

Умение читать эмоции собеседника и контролировать собственные.

Соблюдение правил этикета и норм в обществе

5 стадий поведения в конфликте:

Уклонение
(избежать, уйти
от конфликта)

Приспособление
(отказ от
отстаивания
собственных
интересов)

Конфронтация
(конкуренция,
соперничество)

Компромисс

Сотрудничество
(первый этап
выхода из
конфликта)

Принципы установления эффективных отношений между посетителем и работником регистратуры

- ▶ выдержанность, сдержанность
- ▶ приветствие в общении
- ▶ не подвергать сомнению правильность лечения
- ▶ беседа с пациентом (родственником) только в пределах своей компетенции.
- ▶ отвечать на вопросы спокойно, сдержанно, неторопливо.

С целью более эффективной организации работы регистратуры детской поликлиники в 2016 - 2017гг. проведены следующие мероприятия:

- ▶ с апреля 2016 г. разработан и внедрен **стандарт внешнего вида администратора** (регистратора) поликлиники: единая по цветовой гамме форма одежды, наличие бейджа.
- ▶ В сентябре 2016г старший администратор регистратуры прошла усовершенствование на базе ГАПОУ АО «АМК» по теме: «Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры».

С целью более эффективной организации работы регистратуры детской поликлиники в 2016 - 2017гг. проведены следующие мероприятия:

- ▶ В июле 2017 г. установлена **система видео наблюдения** в регистратуре, что значительно снизило риск возникновения конфликтных ситуаций.
- ▶ С 2016г разработаны **лист претензии** пациента, **памятка** пациенту в случае конфликтной ситуации.

Изучение удовлетворенности населения работой регистратуры

- ▶ Ежеквартально проводится анкетирование пациентов, в целях совершенствования работы по внутреннему контролю качества медицинской деятельности
- ▶ **Удовлетворенность работой регистратуры детской поликлиники, %**
 - ▶ **В 2016 г. – 84,7**
 - ▶ **В 2017 г. – 89,2**

Спасибо за внимание!