

Отчет по итогам проведения общественного контроля

ОЦЕНКА РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ

Москва, 2021

Отчет и методические материалы по оценке работы регистратуры медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, разработаны в рамках проекта Общероссийской общественной организации инвалидов больных рассеянным склерозом «Право на здоровье. Развитие общественного участия в повышении качества оказания медицинских услуг в городах присутствия ГК «Росатом» в партнерстве с Комиссией по здравоохранению Общественного совета Государственной корпорации «Росатом», с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

В отчете описана методика и опыт проведения общественного контроля по доступности регистратуры медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, представлены результаты анализа данных, собранных территориальными рабочими группами в 12 городах присутствия ГК «Росатом».

Материалы предназначены для участников деятельности рабочих групп Комиссии по здравоохранению Общественного совета Государственной корпорации «Росатом», для членов общественных совещательных структур действующих при органах здравоохранения и МСЭ.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК В ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»	4
1.1. Методические основы технологии	4
1.2. Техническое задание по проведению исследования	5
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ХОЛЛА РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК	8
2.1. Физическое пространство холла поликлиник	8
2.2. Информационное пространство холла поликлиник	11
3. РАБОТА ФРОНТ-ОФИСА РЕГИСТРАТУРЫ: РЕЗУЛЬТАТЫ «ТАЙНОГО ПОСЕТИТЕЛЯ»	16
3.1. Пространство фронт-офиса регистратуры	16
3.2. Тайминг посещения и звонка в регистратуру	19
3.3. Оценка компетентности регистраторов	21
3.4. Оценка этики регистраторов	24
4. КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТОВ, ПРОВОДИВШИХ ОЦЕНКУ	28
5. ВЫВОДЫ ПО ОЦЕНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК В ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»	36
6. ПРИЛОЖЕНИЕ.	40
Проверочный лист оценки доступности удаленных сервисов поликлиник	40

1. ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК

1.1. Методические основы технологии оценки регистратуры поликлиник

Регистратура является важной составляющей «входной группы» поликлиники. Правильная организация пространства регистратуры – от физического обустройства до информационного и самой системы коммуникации регистраторов с посетителями – является важным условием эффективности работы поликлиники и удовлетворенности пациентов.

Цель технологии

Оценка пространства и работы регистратуры поликлиник, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению.

Задачи технологии

1. Оценка физического пространства холла, где расположена регистратура.
2. Оценка информационного пространства холла регистратуры.
3. Оценка организации фронт-офиса регистратуры.
4. Оценка качества работы регистраторов.

Метод исследования

Метод сбора информации – «Тайный посетитель» – включает в себя 4 вида работ:

- Звонок в регистратуру.
- Поход в регистратуру.
- Наблюдение в зоне регистратуры.
- Фотографирование.

Рабочий порядок реализации технологии

Интервал для сбора информации зависит от особенностей функционирования системы здравоохранения на территории и скорости принятия управленческих решений по удаленным сервисам.

На локальных территориях, где количество ЛПУ ограничено, оптимальным является обращение к данной технологии раз в год.

На крупных территориях исследование оценки регистратуры ЛПУ целесообразно проводить «волнами». В рамках каждой волны могут быть выбраны определенные районы, та или иная группа учреждений или организаций.

1.2 Техническое задание на проведение исследования

Техническое задание членам рабочих групп на территориях, проводившим оценку, включало в себя методическую часть (описание порядка реализации технологии) и инструмент (Проверочный лист – Приложение 1).

Время похода в поликлинику и звонка в регистратуру: на каждой территории оценка затрагивает два интервала: утренний, до 9 часов (период «наплыва») и обеденный, с 13 до 16 часов. Время распределяется между экспертами, проводящими оценку таким образом, чтобы в каждом регионе были оценены оба интервала как очным походом, так и звонками.

Легенды для тайного посетителя:

1. «Мне нужно записаться к участковому врачу. Полиса нет, я не из дома» (только очно).
2. «Моему мужу/жене нужно выехать на обследование в другой город. А- Как можно получить выписку из медицинской карты? Б- Могу ли я прийти забрать?»

Проверяется информированность регистратора о порядке действий, указание на необходимость принести заявление о том, чтобы оформить выписку: копию каких документов хотите получить – на имя главного врача или заместителя... при получении документов обязательна идентификация личности пациента: должны спросить паспорт, другой человек забрать выписку не имеет права).

Обязательное условие фотографирования – отсутствие лиц пациентов:

1. Фото холла.
2. Фото кресел ожидания.
3. Фото окон регистратуры.
4. Фото информационного стенда
5. Фото отдельных достижений или вопиющих недостатков при их наличии.

Проверочный лист разработан таким образом, чтоб быть интуитивно понятным: он содержит комментарии по технологии заполнения.

Показатели оценки сайтов

Всего проверочный лист содержит 3 блока и 64 показателя оценки:

1. Оценка фронт-офиса – 21 показатель оценки: Очередь через инфомат (талоны в терминале), Очередь: количество человек впереди, Время ожидания своей очереди, мин., Продолжительность разговора, мин., Наличие бейджа/таблички у сотрудника, разборчиво, Приветствие (поздоровался или нет), Представление себя в начале разговора по ФИО, «Чем я могу помочь?» или «Вы хотите записаться?», Реакция на легенду 1: готовность записать без полиса, Грамотный ответ на легенду 2-А: нужно принести заявление на имя главврача с перечнем документов, которые хотите получить, и паспортом, Грамотный ответ на легенду 2-Б: другое лицо не может, Завершение разговора: «Я ответила? Есть еще вопросы?», Компетентность сотрудника регистратуры [1-5], Приветливость, доброжелательность сотрудника [1-

- 5], Спокойствие и вежливость [1-5], Внимательность сотрудника [1-5], В речи обращение по полу: «женщ./мужч./дев./мол.чел.», В речи слова-паразиты: «ну/ вот/ это/ так сказать/ как бы», В речи оценочные фразы (если есть - какие именно?), В речи есть раздражение, недовольство повторением, Удовлетворенность результатом разговора [1-5].
2. Наблюдение – 24 показателя оценки: Площадь для ожидания, кв.м. холла (примерно), Что находится в холле, помимо регистратуры (если из холла идут коридоры, кабинеты в них не отмечаем), Наличие в холле администратора, отвечающего на вопросы, Количество людей в холле (не только в регистратуру), Количество кресел для ожидания в холле, Недостаточно сидячих мест (стоящих больше, чем пустых кресел), Состояние кресел [1-5], Количество работающих «окон» регистратуры, Окно для инвалидов (заниженное для колясочников), У окон наличие вывески «Регистратура», Наличие графика и перерывов в работе окон регистратуры, У окон наличие информации о способах записи через колл-центр, электронные сервисы (госуслуги и др.), Ситуации недовольств, конфликтов за время наблюдения: были / нет, Работающее табло электронной очереди, Звуковое сопровождение электронной очереди, Наглядная маршрутизация: указатели, стрелочки по направлениям 1 этажа от зоны регистратуры, Наличие работающего видеомонитора в визуальном доступном месте, Стенд с информацией по врачам и кабинетам: стенд доступен, читабелен [1-5], Стенд с прочей информацией: стенд доступен [1-5], Стенд с прочей информацией (отметить имеющиеся документы), Качество материалов на стенде: материалы читаемы, Актуальность ТППГ, Доступность стенда с информацией: стенд размещен в визуальном обозримом месте, вывеска видна с расстояния не менее 1 метра, есть доступ к документам: любой документ можно взять в руки, Препятствие фотографированию.
3. Звонок в регистратуру – 19 показателей оценки: С какого раза удалось дозвониться, Время ожидания ответа оператора максимальное, мин., Продолжительность разговора, мин., Приветствие (поздоровался или нет), Проговаривание наименования учреждения, Представление себя по ФИО, «Чем я могу помочь?» или «Вы хотите записаться?», Грамотный ответ на легенду 2-А: нужно принести заявление на имя главврача с перечнем документов, которые надо получить, и паспортом, можно без человека, Грамотный ответ на легенду 2-Б: другое лицо не может!, Завершение разговора: «Я ответила? Есть еще вопросы?», Компетентность сотрудника регистратуры [1;5], Приветливость, доброжелательность сотрудника [1;5], Спокойствие и вежливость [1;5], Внимательность сотрудника [1;5], В речи обращение по полу: «женщ./мужч./дев./мол.чел.», В речи слова-паразиты: «ну/ вот/ это/ так сказать/ как бы», В речи оценочные фразы (если есть - какие именно?), В речи есть раздражение, недовольство повторением, Удовлетворенность результатом разговора [1;5].

Технология обработки данных

Обработка данных по результатам сбора информации осуществляется путем сведения результатов в объединенные таблицы по отдельным блокам информации (см. Таблицы 1-7).

Время проведения оценки

Оценка регистратуры поликлиник проходила в городах присутствия Госкорпорации Росатом в апреле 2021 года.

Поликлиники, чьи сайты анализировались

1. Новоуральск, ФГБУЗ ЦМСЧ № 31 ФМБА России (Городская поликлиника)
2. Новоуральск, ФГБУЗ ЦМСЧ № 31 ФМБА России (Поликлиника № 2)
3. Трехгорный, ФГБУЗ МСЧ №72 ФМБА России
4. Лесной, ФГБУЗ ЦМСЧ №91 ФМБА России (Городская поликлиника)
5. Лесной, ФГБУЗ ЦМСЧ №91 ФМБА России (Поликлиника комбината)
6. Волгодонск, МУЗ «Городская поликлиника №3» (ЛПП №1)
7. Волгодонск, МУЗ «Городская поликлиника №3» (ЛПП №2)
8. Саров, ФГБУЗ КБ №50 ФМБА России (Поликлиника №1)
9. Саров, ФГБУЗ КБ №50 ФМБА России (Поликлиника №2)
10. Железногорск, ФГБУЗ КБ № 51 ФМБА России
11. Сосновый Бор ФГБУЗ ЦМСЧ № 38 ФМБА России
12. Северск, СКБ КДЦ № 1
13. Заречный, ФБУЗ МСЧ №32 ФМБА России
14. Озерск, ФГБУЗ КБ №71 ФМБА России
15. Снежинск, ФГБУ ЦМСЧ №15 ФМБА России
16. Зеленогорск, филиал ФГБУ ФСНКЦ ФМБА России КБ № 42

Объем работ в городах:

№	Город	Кол-во поликлиник	Кол-во походов	Кол-во звонков
1	Новоуральск	2	3	3
2	Трехгорный	1	2	2
3	Лесной	2	2	2
4	Волгодонск	2	2	2
5	Саров	2	2	2
6	Железногорск	1	1	1
7	Сосновый Бор	1	2	1
8	Северск	1	2	2
9	Зеленогорск	1	1	1
10	Озерск	1	1	1
11	Заречный	1	1	1
12	Снежинск	1	2	2

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ХОЛЛА РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК

2.1. Физическое пространство холла регистратуры

Поликлиники городов присутствия ГК «Росатом» довольно разнородны по размерам и организации холла, где расположена регистратура:

- Очень большой холл имеют поликлиники Северска (до 260 кв.м.), Железногорска и Заречного (около 200 кв.м.), Сарова, Волгодонска и городская поликлиника Новоуральска (до 100 кв.м.).
- Средний размер холла – 60-70 кв.м. – имеют поликлиники Зеленогорска и Соснового Бора.
- Сравнительно небольшой холл – 40-45 кв.м. – в поликлиниках Озерска, Снежинска, Лесного (ГП) и Новоуральска (Поликлиника 2).
- Самый маленький холл – 25 кв.м. – имеют поликлиника Трехгорного и поликлиника комбината Лесного.

Наполненность холла другими пространствами, помимо регистратуры, также различается:

- 4 пространства помимо регистратуры находятся в сравнительно небольшом (45 кв.м.) холле поликлиники 2 Новоуральска: гардероб, окно выдачи больничных и 2 кабинета (смотровой и ЭКГ).
- 3 пространства помимо регистратуры имеют холлы поликлиник Соснового Бора (гардероб, аптека и ортопедический киоск), Северска (гардероб, аптека и кабинет неотложной помощи) и Железногорска (гардероб, буфет и справочное окно), Трехгорного (гардероб, аптек, касса отделения платных услуг).
- 2 пространства помимо регистратуры – в холлах поликлиник Озерска, Зеленогорска, Сарова.
- 1 пространство помимо регистратуры имеют холлы поликлиник Новоуральска (городская поликлиника), Лесного, Волгодонска, Заречного и Снежинска.

Администратора в холле имеют 9 из 16-ти обследованных поликлиник. Это не справочное окно, а передвигающаяся по холлу фигура, к которой можно обратиться. В двух поликлиниках администратор работает только в утреннее время «наплыва» посетителей.

Поликлиники, имеющие администратора в холле: Озерск, Северск, Железногорск, Трехгорный, Саров, Волгодонск, городская поликлиника Новоуральска.

Железногорск помимо администратора холла имеет справочное окно в регистратуре для общих вопросов.

Справочное окно без администратора холла имеет поликлиника Снежинска.

В остальных 6-ти поликлиниках пациенты с общими вопросами обращаются в регистратуру наравне с другими (Заречный, Зеленогорск, Сосновый Бор, Лесной, поликлиника 2 Новоуральска).

Загруженность холла поликлиники людьми важно оценивать, учитывая размер холла и количество сидячих мест ожидания:

- Сверхвысокая загруженность (до 100 чел. утром) зафиксирована в отделении 2 ГП №3 Волгодонска. Пространство холла поликлиники довольно велико и в нем самое большое число «посадочных мест» (40), однако утром этого количества не хватает на всех посетителей.
- Высокая утренняя загруженность холла (30-40-60 человек) отмечена также в поликлиниках Соснового Бора, Северска, Зеленогорска и отделении 1 ГП №3 Волгодонска. При этом организация пространства (площадь холла и количество сидячих мест ожидания) в трех из них достаточны для комфортного ожидания (Волгодонск, Северск и Зеленогорск). В Сосновом Бору на 40-60 человек утренней очереди предусмотрено только 12 «посадочных мест» - и здесь проблема организации зоны ожидания налицо.
- Средняя загруженность холла (15-20-25 человек) имеет место в поликлиниках Трехгорного, Железнодорожска, Озерска и городской поликлинике Новоуральска. При этом очевидно, что 15 человек на 25 кв.м. холла поликлиники в Трехгорном и 20 человек на 200 кв.м. холла поликлиники Железнодорожска – это две принципиально разные ситуации. Тем не менее, важно, что во всех упомянутых поликлиниках нет проблемы нехватки кресел для ожидания.
- Низкая загруженность холла (до 10 человек) отличает поликлиники Снежинска, Заречного, Сарова, Лесного и поликлинику 2 Новоуральска. Однако в холле поликлиники Снежинска имеется только одно(!) посадочное место, и проблема отсутствия условий для ожидания стоит как нигде остро.

Состояние кресел в большинстве поликлиник оценено как хорошее (на «4» и «5»). Исключением стал Снежинск, где единственная имеющаяся в наличии кушетка оценена неудовлетворительно.

Таблица 1. Физическое пространство холла в зоне регистратуры

Город	МСЧ	Бережлив. пол-ка	Холл, кв.м.	Людей в холле максимум	Кол-во посадочных мест (1 лавка = 2 места)	Не хватает кресел	Состояние кресел [1-5]	Кабинеты в холле помимо регистратуры	Администратор холла
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа		2.1	2.4	2.5	2.6	2.7	2.2	2.3
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	80-100	18 утром 10 днем	13	-	4	Гардероб	+
	Пол-ка 2 МСЧ-31	-	45	4	12 5 кушеток* и 2 пуфа	-	5	Гардероб Окно выдачи больничных, 2 каб.: смотровой и ЭКГ	-
Лесной	Гор. пол-ка	-	45	от 1 чел. до 7 чел.	8	-	5	Аптека	-
	Пол-ка комб-та	-	24	от 1 чел. до 6 чел.	4 2 скамейки*	-	4	Гардероб	-
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	100	30	50	-	5	Гардероб	+
	ГП-3, отд.2	-	75	100 утром, 3-5 чел. после обеда	40	Утром не хватает, но ставить негде	4	Гардероб	До 11.00
Саров	КБ-50 Пол-ка 1	+	120	8	20 10 банкеток*	-	5	Гардероб Регистратура платн. услуг	+
	КБ-50 Пол-ка 2	+	100	3	10 5 банкеток*	-	5	Гардероб, аптека	До 12.00
Трехгорный	МСЧ-72	+	25	15	14 7 банкеток*	-	5	Гардероб, аптека, касса отделения платных услуг	+
Железнодорожск	КБ-51	+	200	25	15	-	5	Гардероб, буфет, Справочное окно	+
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	70	До 60 утром, до 17 днем	12	+	4	Гардероб, аптека, Ортопедический киоск	-
Северск	СКБ КДЦ-1	+	~ 260	40 чел.	41	-	5	Гардероб, аптека, кабинет неотложн.помощи	+
Зеленогорск	КБ-42	+	60	38	10	-	5	Гардероб Страховая компания	-
Озерск	ЦМСЧ-71	+	40	20	14	-	5	Гардероб, аптека	+
Заречный	МСЧ-32	+	180	5-7	~ 20	-	5	Гардероб	-
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	40	5-10	1	+	3	Справочное окно	-

* Банкетки, скамейки, кушетки – условный расчет посадочных мест - 2 на 1 банкетку (даже если лавка на 3-4 места, требование соблюдать дистанцию диктует правила).

2.2. Информационное пространство холла регистратуры поликлиник

Информационное пространство холла регистратуры поликлиник оценивалось по следующим критериям: наличие навигации от зоны регистратуры, наличие видеомонитора, доступность и качество стенда по врачам и кабинетам, доступность и качество стенда с материалами.

Навигация от зоны регистратуры – наличие указателей по кабинетам и этажам – есть у большинства обследованных поликлиник (в 11-ти из 16-ти).

Не имеют навигации поликлиники Заречного, Зеленогорска, Соснового Бора, поликлиника 1 КБ №50 Сарова и отделение 2 ГП №3 Волгодонска.

Видеомонитор имеют 8 из 16-ти обследованных поликлиник. Огромный холл поликлиники Северска (260 кв.м) оборудован 5 мониторами, холл поликлиники №1 Сарова имеет 2 монитора. Нет видеомонитора в холле поликлиник Новоуральска, Лесного, Железногорска, Озерска, Снежинска и Заречного.

Терминал для записи имеют 10 из 16 поликлиник. В Сосновом Бору терминал для записи также выполняет функцию инфомата электронной очереди. Нет терминала в поликлинике №2 Новоуральска, поликлинике комбината Лесного, поликлиниках Трехгорного, Железногорска, Северска, Зеленогорска.

Стенд с информацией по врачам и кабинетам в доступном месте и визуально читаем у большинства обследованных поликлиник. В городской поликлинике Новоуральска информация по врачам и кабинетам размещена на электронном табло

Есть замечания к стенду с информацией по врачам и кабинетам в поликлинике Соснового Бора: по словам эксперта, проводившего оценку, стенд не структурирован, не читаем и не ориентирован на пациента.

Стенд с документами и материалами доступен и удобен для чтения у 12-ти из 16-ти обследованных поликлиник.

Комментарии к расположению и качеству материалов стенда:

- Городская поликлиника Новоуральска: объемные многостраничные документы находятся в отдельном кабинете, это указано на стенде. Кабинет находится рядом со стендом. Насколько удобна эта практика для посетителей, вопрос открыт.
- Поликлиника №2 Новоуральска: стенд находится на 2 этаже у кабинета заведующего (в центре холла). На первом этаже нет свободных мест для размещения стендов.
- Сосновый Бор: стенд с материалами, как и стенд с информацией по кабинетам, не структурирован и материалы нечитаемы – весь стенд не ориентирован на пациента.
- Волгодонск, отделение 2 ГП №3: стенд доступен, но размещен в затемненном месте, документы имеют мелкий шрифт, их тяжело читать.
- Заречный: материалов на стенде нет, есть надписи «туалет» и проч. без указателей.
- Озерск: нет информации по стенду с материалами.

Актуальность материалов на стенде оценивалась только по одному материалу – ТППГ (дате размещенного на стенде документа). Везде, где ТППГ выложена, программа актуальна, т.е. датирована 2021 годом.

Таблица 2. Информационное пространство холла

Город	МСЧ	Бережливая поликл-ка	Маршрутизация от регистр-ры	Видеомонитор/ терминал для записи	Стенд по врачам: доступен, читабылен	Стенд с документами доступен	Материалы стенда читаемы	Стенд: число док-в из 18 оцениваемых	ТПГГ от 2021 года
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа		2.16	2.17	2.18	2.19 и 2.23	2.21	2.20	2.22
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	+	Терминал записи	+	+	+	13	+
	Пол. №2 МСЧ-31	-	+	-	+	-	+	12	+
Лесной	Гор. пол-ка	-	+	Терминал записи	+	+	+	7	+
	Пол-ка комб-та	-	+	-	+	+	+	13	+
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	+	Монитор+термин	+	+	+	18	+
	ГП-3, отд.2	-	-	Монитор+термин	+	+	-	18	+
Саров	КБ-50 Пол-ка 1	+	-	Два монитора, терминал записи	+	+	+	13	+
	КБ-50 Пол-ка 2	+	+	Монитор+термин	+	+	+	18	+
Трехгорный	МСЧ-72	+	+	Монитор	+	+	+	18	+
Железногорск	КБ-51	+	+	-	+	+	+	15	+
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	-	Монитор+термин	-	-	-	8	+
Северск	СКБ КДЦ-1	+	+	5 мониторов	+	+	+	14	+
Зеленогорск	КБ-42	+	-	Монитор	+	+	+	15	+
Озерск	ЦМСЧ-71	+	+	Терминал записи	+	+	+	0	-
Заречный	МСЧ-32	+	-	Терминал записи	+	-	-	0	-
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	+	Терминал записи	+	+	+	12	-

Информационный стенд с потенциально важными для пациентов материалами важно оценить с точки зрения количества вложенных в него документов.

На экспертную оценку было вынесено 18 документов – их наличие на стенде должны были оценить члены рабочих групп.

- Все 18 материалов размещены на стендах четырех из 16-ти обследованных регионов: в двух поликлиниках Волгодонска, в поликлинике №2 Сарова и в поликлинике Трехгорного.
- Меньше всего видов документов размещено на стендах городской поликлиники Лесного (7 из 18) и в поликлинике Соснового Бора (8 из 18).
- В Заречном информационного стенда в холле поликлиники нет.
- В Озерске на информационном стенде нет ни одного из 18-ти материалов.

Информация по наличию или отсутствию конкретных видов документов в каждой конкретной поликлинике приведена в таблице 3.

Таблица 3. Информационный стенд в холле

Город	Новоуральск		Лесной		Волгодонск		Саров		Трехгорный	Железнодорожный	Сосновый Бор	Северск	Зеленогорск	Озерск	Заречный	Снежинск
	ГП МСЧ-31	П №2 МСЧ-31	Гор. полка	Пол. комб-та	ГП-3, отд.1	ГП-3, отд.2	КБ-50 Полка 1	КБ-50 Полка 2	Мсч-72	КБ-51	ЦМС Ч-38	СКБ КДЦ-1	КБ-42	ЦМС Ч-71	МСЧ-32	ЦМС Ч-15
Число документов	13	12	7	13	18	18	13	18	18	15	8	15	15	-	-	12
Общая информация об учреждении	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+
Порядок обращения к руководству поликлиникой	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+
Копия свидетельства государственной регистрации медицинской организации	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+
Копия действующей лицензии с приложениями	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+
Внутрибольничный распорядок, правила	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+	-	-	+	-	-	+
Порядок обращения в поликлинику с перечнем необходимых документов	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-
Внеочередной прием ветеранов войн, ветеранов атомной отрасли и др.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	+
Порядок оказания платных услуг, образец договора	-	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+
ТПГГ: Порядок, объемы и условия оказания медицинской помощи	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-
Сроки и порядок диспансеризации	-	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-
Проведение вакцинации	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+
Льготное лекарственное обеспечение (в т.ч. перечень ЖНВЛП)	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-
Страховые медицинские организации, ТФОМС	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+
«Стоп-КОВИД» и порядок обращения с	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	+

подозрением на ОРВИ, грипп и др.																	
Отдел противодействия коррупции (телефон)	-	+	-	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-
Региональный орган управления здравоохранением (тел)	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+
Росздравнадзор (телефон)	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-	-	+	+
Роспотребнадзор (телефон)	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-
Число документов	13	12	7	13	18	18	13	18	18	15	8	15	15	-	-	12	
Поликлиника	ГП МСЧ-31	П №2 МСЧ-31	Гор. полка	Пол. комб-та	ГП-3, отд.1	ГП-3, отд.2	КБ-50 Полка 1	КБ-50 Полка 2	Мсч-72	КБ-51	ЦМС Ч-38	СКБ КДЦ-1	КБ-42	ЦМС Ч-71	МСЧ-32	ЦМС Ч-15	
Город	Новоуральск		Лесной		Волгодонск		Саров		Трехгорный	Железнодорожск	Сосновобор	Северск	Зеленогорск	Озерск	Заречный	Снежинск	

3. РАБОТА ФРОНТ-ОФИСА РЕГИСТРАТУРЫ: РЕЗУЛЬТАТЫ «ТАЙНОГО ПОСЕТИТЕЛЯ»

3.1. Пространство фронт-офиса регистратуры

Фронт-офис регистратуры — это зона первого контакта посетителя с поликлиникой. Основной задачей фронт-офиса является помощь пациенту в достижении цели его визита. Первое впечатление об учреждении у пациента формируется при обращении в регистратуру.

Работа фронт-офиса начинается со способа организации очереди.

Действующий информат и электронную очередь имеют 6 из 16-ти обследованных поликлиник: в Озерске, Зеленогорске, Северске, Сосновом Бору, Трехгорном и отделении №1 ГП-3 Волгодонска.

В остальных 10-ти поликлиниках информата для электронной очереди в регистратуру нет.

В 5-ти из 6-ти поликлиник с работающим информатом табло сопровождается голосовым сообщением электронной очереди (в Трехгорном голосовое сопровождение информата не работало на момент оценки).

Вывеска «Регистратура» есть почти у всех поликлиник. Нет этой вывески в отделении №1 ГП-3 Волгодонска и в Озерске.

Количество работающих окон регистратуры очень сильно различается по регионам:

- 4 окна – в поликлиниках Волгодонска и Северска;
- 3 окна – в поликлиниках Трехгорного, Железногорска, Зеленогорска и городской поликлинике Новоуральска;
- 2 окна – в поликлиниках Лесного, Сарова, Озерска, Соснового Бора, Снежинска и Заречного;
- 1 окно – в поликлинике №2 Новоуральска и поликлинике Соснового Бора. При этом если в поликлинике №2 число посетителей в холле было зафиксировано 4 (одного окна достаточно), то в холле поликлиники Соснового Бора во время оценки было 60 чел., 17 чел. стояло в очереди перед «тайным посетителем», и время ожидания своей очереди составило 25 минут, – здесь всего одно работающее окно регистратуры усугубляет проблему долгого ожидания.

График работы окон регистратуры и информация о других способах записи к врачу в зоне фронт-офиса имеются далеко не везде:

- Нет графика в 4 поликлиниках: в Снежинске, Заречном и в обеих поликлиниках Лесного.
- Графика работы окон нет, но информат сам направляет в работающие окна: в поликлиниках Трехгорного, Соснового Бора, Зеленогорска, в отделении №1 Волгодонска, в поликлинике №1 Сарова.

- Информации о других способах записи к врачу в зоне фронт-офиса нет в 7-ми из 16-ти обследованных поликлиник: в Снежинске, Заречном, Озерске, Зеленогорске, Сосновом Бору, Железногорске и поликлинике №2 Новоуральска.

Бейдж у сотрудников регистратуры – более часто распространенная практика. Не было бейджей в 5 поликлиниках: Снежинска и Озерска, поликлинике №2 Сарова, поликлинике комбината Лесного. В поликлинике №2 Новоуральска на окошке написано, кто обслуживает, но эта табличка висит всегда, независимо от смены.

Возможности для посещения регистратуры людей на колясках организованы в 8-ми поликлиниках:

- окно для «колясочников» есть в Заречном, Зеленогорске и отделении №1 Волгодонска;
- живое сопровождение «колясочников» организовано в Северске, Железногорске, Трехгорном и Новоуральске (в Новоуральске во время исследования пациент на коляске заехал в холл, в течение минуты к нему вышел специалист, закрепил на ступени пандусы, помог заехать, ответил на все вопросы и сориентировал, куда обращаться дальше).

В поликлинике комбината Лесного отсутствие в регистратуре окна для «колясочников» объяснено тем, что среди работающих по определению не может быть людей, перемещающихся на инвалидных креслах. Этот весьма примечательный аргумент в развитых странах мог бы стать предметом для правового иска по статье «дискриминация», т.к. такой подход априори закрывает возможность работать в бухгалтерии, отделе кадров и проч. для людей с ограниченными возможностями здоровья (последствиями травм, гипофизарным нанизмом и др.).

Таблица 4. Организация зоны регистратуры

Город	МСЧ	Бережл. пол-ка	Инфомат	Работающее табло	Голос эл. очереди	Вывеска «Регистр-ра»	Кол-во работающих окон	График работы окон	Инф-я о др. способах записи	Окно для коляс-ков	Бейдж у сотрудн-в
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа		1.1	2.14	2.15	2.10	2.8	2.11	2.12	2.9	1.5
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	-	-	-	+	3	+	+	Сопровождение	+
	№2 МСЧ-31	-	-	-	-	+	1	+	-	Сопровождение	-
Лесной	Гор. пол-ка	-	-	-	-	+	2	-	+	-	+
	Пол-ка комб-та	-	-	-	-	+	2	-	+	-	-
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	+	+	+	-	4	-	+	+	+
	ГП-3, отд.2	-	-	-	-	+	4	+	+	-	+
Саров	КБ-50 Пол-ка 1	+	-	-	-	+	2	-	+	-	+
	КБ-50 Пол-ка 2	+	-	-	-	+	2	+	+	-	-
Трехгорный	МСЧ-72	+	+	+	-	+	3	-	+	Сопровождение	+
Железногорск	КБ-51	+	-	-	-	+	3	+	-	Сопровождение	+
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	+	+	+	+	1 из 4	-	-	-	+
Северск	СКБ КДЦ-1	+	+	+	+	+	4	+	+	Сопровождение	+
Зеленогорск	КБ-42	+	+	+	+	+	3	-	-	+	+
Озерск	ЦМСЧ-71	+	+	+	+	-	2	+	-	-	-
Заречный	МСЧ-32	+	-	-	-	+	2	-	-	+	+
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	-	-	-	+	Утром 2, после обеда 1	-	-	-	-

3.2. Тайминг посещения и звонка в регистратуру

Время, которое тратит пациент при обращении в регистратуру, как во время личного посещения поликлиники, так и во время звонка, сильно влияет на его психологическое, а в некоторых случаях и физическое самочувствие, поскольку речь идет о человеке, находящемся в разной степени выраженности тех или иных симптомов болезней.

Очереди в регистратуру и время ожидания в поликлиниках городов ЗАТО различны:

- Сверхоочередь в 100 человек и ожидание до двух часов отмечены в отделении 2 поликлиники Волгодонска. Здесь сложная ситуация связана, в первую очередь, с острой проблемой дефицита специалистов и отсутствия талонов, за которыми выстраивается очередь.
- Большие очереди и длительное ожидание в 30-40 минут зафиксированы в поликлиниках Железногорска, Соснового Бора и Зеленогорска.
- Сравнительно большая очередь, но оперативное обслуживание и небольшое время ожидания до 5 минут имеют место в поликлинике Трехгорного.
- Очередь до 12 человек и время ожидания до 10 минут – в поликлиниках Новоуральска, Трехгорного, Северска, Озерска, Заречного, городской поликлинике Лесного.
- Очередь практически отсутствует и ожидание минимально (до 3 минут) в поликлиниках Снежинска, Сарова, отделения 1 ГП-3 Волгодонска, поликлинике №2 Новоуральска.

Время дозвона в регистратуру по телефону в большинстве обследованных поликлиник не превышает 3 минут (в 13-ти из 16-ти обследованных поликлиниках).

Продолжительность дозвона в регистратуру велика в поликлиниках Зеленогорска (дозвон на 18-ый раз), Озерска и городской поликлинике Лесного (дозвон на 10-ый раз).

Острая ситуация с невозможностью дозвониться в регистратуру имеет место в поликлинике Соснового Бора: утром, по оценке эксперта, это сделать совершенно невозможно.

Время общения с регистратором, как очное, так и по телефону, в подавляющем большинстве случаев составляет 2-3 минуты.

Таблица 5. Тайминг похода/дозвона в регистратуру

Город	МСЧ	Бережл. пол-ка	День недели	Время	Очно			По телефону		
					Очередь – чел.	Время ожидания, мин	Время разговора, мин	Дозвон с ... раза	Время ожидания, мин	Время разговора, мин
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа				1.2	1.3	1.4	3.1	3.2	3.3
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	ср	08:30	3	5	2	1	0	2
	№2 МСЧ-31	-	чт	08:35	1	2	3	1	0	3
Лесной	Гор. пол-ка	-	ср	08:05	5	6	2	10	1	0,83
	Пол-ка комб-та	-	ср	13:05	0	0	2	1	0,08	0,5
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	вт	08:50	1	2	10	1	3	10
	ГП-3, отд.2	-	ср	07:00	98	60-120	2-3	4	2	2
Саров	КБ-50 Пол-ка 1	+	пн	14:30	2	3	2	1	0,12	2
	КБ-50 Пол-ка 2	+	вт	17:50	0	0	2	1	4	1,5-2
Трехгорный	МСЧ-72	+	ср	09:00	12	5	1	1	До 1	1,5
	МСЧ-72	+	чт	14:00	5	2	2	1	0,5	2
Железнодорожск	КБ-51	+	ср	08:30	15	30	4	1	2	3
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	вт	До 9.30 16.00	17	25	2	Утром не дозвониться, в 16:00 с 1 раза	30	4
Северск	СКБ КДЦ-1	+	вт	08:15 ~ 14:00	8:15 – 12 13:40 - 11	6-8	2-3	Днем с 1 раза	2	2
Зеленогорск	КБ-42	+	вт	08:15	26	42	3	18	4	1
Озерск	ЦМСЧ-71	+	пт	09:00	3	5	2	10	5	3
Заречный	МСЧ-32	+	пт	09:00	3	5	3	1	1	2
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	Вт, пт	До 9:00 ~ 15:00	1	1-2	1	Утром с 4-6 раза Днем со 2 раза	До 1	1

3.3. Оценка компетентности регистраторов

Общение с регистратором в ходе «Тайного посетителя» шло по двум легендам, в отношении которых оценивалась компетентность специалистов и некоторые условия сложившейся в поликлиниках логистики:

- Легенда 1: возможность получить направление к врачу без полиса на руках при очном обращении в регистратуру. Актуальность этого вопроса связана с неоднозначностью ситуации, когда, с одной стороны, по правилам пациент обязан предъявить полис, с другой стороны, в любой поликлинике есть электронная база данных по находящимся на ее обслуживании гражданам, посетившим учреждение.
- Легенда 2: возможность получить выписку из медицинской карты и забрать ее не лично, а кем-то из родственников. Актуальность этого вопроса связана с тем, что данная ситуация не является повседневной, и ответ на этот вопрос требует определенного уровня знаний о существующих нормативах и действиях.

Возможность получить направление к врачу без полиса на руках есть в 11 поликлиниках из обследованных 16-ти.

Нельзя получить направление к врачу без полиса на руках в поликлиниках Соснового Бора, Северска, Озерска и Заречного. В Заречном регистратор, отказав в записи без полиса, перенаправила в колл-центр. Складывается парадоксальная ситуация: человек, по каким-то причинам без полиса пришедший в поликлинику, должен сесть перед окном регистратуры и звонить в колл-центр той же поликлиники, чтобы его записали.

В принципе невозможно получить направление через регистратуру в поликлинике №2 Новоуральска: «регистратура теперь не записывает». Об этом есть объявление.

Информированность регистраторов о действиях в ситуации необходимости получить выписку по медицинской карте разная в обследованных поликлиниках:

- Грамотный ответ по способу получения выписки (через заявление на имя главврача) и по субъекту, который может ее забрать (только сам человек либо его родственник при наличии нотариально заверенной доверенности) получен во время *всех* походов и звонков в поликлиниках Трехгорного, Волгодонска, Железнодорожска, Зеленогорска.

Регистраторы поликлиники Трехгорного показали самый высокий уровень компетентности: в ответ на вопрос, как получить выписку из медкарты, сразу был предоставлен бланк заявления на имя заведующего, в котором имелись ссылки на нормативные документы. Аргументация ответа о невозможности забрать выписку другим человеком была со ссылкой на ФЗ №323.

- Часто звучавший ответ на вопрос о пути получения выписки – перенаправление пациента к терапевту, который «все решит» (Лесной, Саров, Озерск, Заречный, Снежинск). Важно отметить, что такая логистика с созданием дополнительного звена в виде посредника не только осложняет процедуру и создает для пациента дополнительные походы, но и увеличивает нагрузку на терапевтов.

Таблица 6. Оценка компетентности регистраторов (Тайный посетитель)

Легенды тайного посетителя:

1: «Мне нужно записаться к участковому врачу. Полиса нет, я не из дома» (легенда только для очного посещения).

2: «Моему мужу/жене нужно выехать на обследование в другой город. А- Как можно получить выписку из медицинской карты? Б- Могу ли я прийти забрать?»

Город	МСЧ	Бережл.пол.	Очно/ звонок	1: запись без полиса	2-А: грамотный ответ	2-Б: грамотный ответ	Компетентность
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа			1.9	1.10 / 3.8	1.11 / 3.9	1.13/3.11
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	Очно	+	Через дежурного врача	-	3
			Звонок		Обратитесь в поликлинику	-	3
	№2 МСЧ-31	-	Очно	Регистратура теперь не записывает	«Медсестра в 229 каб. снимет копию, потом заберете»	+	2
			Звонок		Обратитесь к медсестре	-	2
Трехгорный	МСЧ-72	+	Очно	+	+	+	5
			Звонок		+	+	5
	МСЧ-72	+	Очно	+	+	+	5
			Звонок		+	+	5
Лесной	Гор. пол-ка	-	Очно	+	Через терапевта	Терапевт все решит	5
			Звонок		+	+	3
	Пол-ка комб-та	-	Очно	+	+	+	5
			Звонок		Через терапевта	Терапевт все решит	3
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	Очно	Бронируют талон	Выписку в 316 каб. с паспортом и полисом	Можно родственнику с доверенностью	5
			Звонок		+	+	5
	ГП-3, отд.2	-	Очно	Бронируют талон	+	+	4
			Звонок		+	+	4
Саров	КБ-50 Пол-ка 1	+	Очно	+	Через терапевта	+	5
			Звонок		+	+	5
	КБ-50 Пол-ка 2	+	Очно	+	Через терапевта	+	4
			Звонок		Через терапевта	+	4
Железнодорожный	КБ-51	+	Очно	+	+	+	5
			Звонок		+	+	5
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	Очно	-	+	+	4
			Звонок		-	+	4

Город	МСЧ	Бережл.пол.	Очно/ Звонок	1: запись без полиса	2-А: грамотный ответ	2-Б: грамотный ответ	Компетентность
Номер в чек-листе	«Шапка» чек-листа			1.9	1.10 / 3.8	1.11 / 3.9	1.13/3.11
Северск	СКБ КДЦ-1	+	Очно	Без полиса программа не запишет	-	-	4
			Звонок		Извинились, что не могут помочь, дали телефон секретаря. Секретарь ответила верно.		4
Зеленогорск	КБ-42	+	Очно	+	+	+	5
			Звонок		+	+	5
Озерск	ЦМСЧ-71	+	Очно	-	Через терапевта	+	5
			Звонок		Через терапевта	-	5
Заречный	МСЧ-32	+	Очно	- Звоните в колл-центр	Через терапевта	-	3
			Звонок		Через терапевта	+	4
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	Очно	+	Выписка через терапевта – предложили талон.	-	3
			Звонок		-	-	3

3.4. Оценка этики регистраторов

Регистраторы поликлиник, ежедневно общаясь с пациентами и отвечая подчас на сложные вопросы, не зависящие от них, выдерживают большую нагрузку. И их устойчивость во многом зависит от коммуникативных навыков, знания протокола общения с клиентами и умения ему следовать. Большое значение здесь играют правила, задаваемые в самом учреждении.

Протокол общения регистраторов поликлиник на сегодня не имеет единых унифицированных стандартов. Однако здесь важно ориентироваться по нормы, уже принятые во фронт-офисах других учреждений, работающих с клиентами, ибо эти отработанные стандарты, уже доказавшие свою эффективность, важно принимать во внимание и включать в свои внутренние правила и медицинским учреждениям. Речь идет о целом ряде элементов вежливого общения, от приветствия и представления до завершения разговора и безоценочности, которые были включены в оценку в рамках данного мониторинга.

В ходе «Тайного посетителя» во время общения с регистраторами, как очного, так и по телефону, оценивались следующие аспекты разговора:

- Приветствие. В большинстве случаев регистраторы здороваются с посетителями и при звонке в колл-центр. Приветствие из уст регистраторов не прозвучало при очном общении в поликлиниках Снежинска, Заречного, Соснового Бора, в поликлинике №1 Сарова, а также при очном общении и при звонке в поликлинике комбината Лесного.
- Проговаривание названия учреждения во время звонка – это правило делового общения по телефону. Название не прозвучало в поликлиниках Озерска, Зеленогорска, обеих поликлиниках Лесного и поликлинике №2 Новоуральска.
- Проговаривание регистраторами собственных имени и фамилии в начале разговора встречается крайне редко. Только в поликлиниках Волгодонска (в обеих), как во время звонка, так и в личном общении, регистраторы это делают. Также регистраторы называли себя в Железногорске (очное общение) и в Зеленогорске (звонок).
- Приглашение к разговору через располагающую фразу происходит примерно в половине случаев коммуникаций с регистраторами. Подчеркнем, что фраза «Здравствуйте, говорите» не может считаться вежливым приглашением к диалогу. Вступление (и в очном общении, и при звонке) звучало в поликлиниках Волгодонска, Сарова, Железногорска, Трехгорного, в городской поликлинике Новоуральска, а также очно в Северске.
- Завершение регистраторами разговора фразами «Я могу Вам чем-то еще помочь» или «У Вас остались еще вопросы?» происходит далеко не везде: было зафиксировано в поликлиниках Волгодонска, Сарова, Железногорска, Трехгорного (поход и звонок) и при очном общении в городской поликлинике Новоуральска. Во всех остальных обследованных поликлиниках завершения разговора, помогающего пациенту задать дополнительные вопросы или попрощаться, не происходит. И с высокой долей вероятности такой диалог оставляет послевкусие незаконченности или осадка.
- Приветливость, вежливость и внимательность регистраторов в большинстве поликлиник были оценены на «4» и «5». Низко оценена вежливость в регистратурах поликлиник Снежинска, (очное общение и телефонное), Заречного (очный поход), Соснового Бора (очный поход), поликлиники №2 Новоуральска (очный поход):
 - Снежинск: наблюдатель отметил сухие ответы на свои вопросы при очном обращении и явно демонстрируемое стремление побыстрее закончить диалог; во

время звонка по телефону не удалось прояснить все вопросы – оператор бросил трубку.

- Заречный: по оценкам наблюдателя, регистраторы ведут себя подчеркнуто равнодушно, иногда даже не смотрят на подошедшего к окну, пока тот сам не обратит на себя внимание.
- Поликлиника №2 Новоуральска: раздражение вызвала просьба записать к терапевту без полиса. Далее разговор прошел нормально.
- Обращение по половому признаку, столь распространенное на постсоветском пространстве, недопустимо в речевой этикете. Использование в речи гендерных обращений было зафиксировано в отделении №2 ГП-3 Волгодонска и в Железнодорожке, как во время очного похода, так и в звонках.
- Оценочные фразы в речи, отражающие отношение самого регистратора к тому, что говорит обращающийся к ним пациент, также являются проявлением нарушения этики общения. Оценки в речи и раздражение регистратора отмечены во время очного общения в поликлинике Соснового Бора. Расхожая оценочная фраза здесь: «А почему Вы без полиса пришли в поликлинику?». Надо заметить, такого рода комментарии и замечания, которые вынуждают посетителей объяснять и оправдываться, довольно типичны для разного рода отечественных учреждений и являются еще одним проявлением неэтичного поведения. Поэтому на них нужно обращать особое внимание в тренингах для персонала.
- Конфликты регистраторов с посетителями во время получасового наблюдения были зафиксированы в поликлинике Соснового Бора и в обеих поликлиниках Волгодонска. В Волгодонске конфликты касались объективных обстоятельств, не зависящих от регистраторов (отсутствие талонов к врачам). В Сосновом Бору причиной наблюдаемого конфликта у фронт-офиса стало отсутствие регистратора на рабочем месте.
- Удовлетворенность результатом разговора с регистраторами в большинстве обследованных поликлиник высокая. Ситуации, когда удовлетворенности по итогу общения не было, отмечены в поликлиниках Снежинска (очный поход и звонок), Заречного (очный поход), Соснового Бора (очный поход), в обеих поликлиниках Лесного (звонки), при звонке в поликлинику Северска (самая низкая оценка).

Низкие оценки чаще связаны с неудовлетворительным ответом на один из вопросов легенд «тайного посетителя» либо с ощущением безразличия и спешки, которое исходило от регистраторов.

Таблица 7. Оценка этики регистраторов

Город	МСЧ	Бережл пол-ка	Очно/ звонок	Приветст- вие	Учреж- дение	Свои ФИО	Всту- пление	Завер- шение разг-ра	Привет- ливость	Вежли- вость	Внима- тель- ность	Обра- щение по полу	Слова парази- ты	Оценки в речи	Раздра- жение	Удовл-ть разг.	Конф- ликты
Номер в чек-л.	«Шапка» чек-листа			1.6 / 3.4	3.5	1.7 / 3.6	1.8 / 3.7	1.12/3.10	1.14/3.12	1.15/3.13	1.16/3.14	1.17/3.15	1.18/3.16	1.19/3.17	1.20/3.18	1.21/3.19	2.13
Новоуральск	ГП МСЧ-31	+	Очно	+		-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	-	-	+	-	5	5	5	-	-	-	-	5	
	№2 МСЧ-31	-	Очно	-		-	-	-	3	3	5	-	-	-	-	4	-
			Звонок	+	-	-	-	-	5	4	5	-	+	-	-	5	
Трехгорный	МСЧ-72	+	Очно	+		-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	+	-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
	МСЧ-72	+	Очно	+		-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	+	-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
Лесной	Гор. пол-ка	-	Очно	+		-	-	-	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	-	-	-	-	4	4	4	-	-	-	-	3	
	Пол-ка комб-та	-	Очно	-		-	-	-	4	4	4	-	-	-	-	5	-
			Звонок	-	-	-	-	-	4	4	4	-	-	-	-	3	
Волгодонск	ГП-3, отд.1	+	Очно	+		+	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	+
			Звонок	+	+	+	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
	ГП-3, отд.2	-	Очно	+		+	+	+	5	5	5	+	-	-	-	5	+
			Звонок	+	+	+	+	+	5	5	5	+	-	-	-	4	
Саров	КБ-50 Пол- ка 1	+	Очно	-		-	+	+	4	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	+	-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
	КБ-50 Пол- ка 2	+	Очно	+		-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	+	-	+	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
Железнодорожск	КБ-51	+	Очно	+		+	+	+	5	5	4	+	-	-	-	5	-
			Звонок	+	+	-	+	+	5	5	5	+	-	-	-	5	
Сосновый Бор	ЦМСЧ-38	+	Очно	-		-	-	-	4	4	3	-	-	+	+	3	+
			Звонок	+	+	-	-	-	5	5	5	-	-	-	-	5	
Северск	СКБ КДЦ-1	+	Очно	+		-	+	-	4	5	4	-	-	-	-	4	-
			Звонок	+	+	-	-	-	4	5	4	-	-	-	-	1	

Зеленогорск	КБ-42	+	Очно	+		-	-	-	5	5	4	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	-	Имя	-	-	-	4	5	4	-	-	-	-	5
Озерск	ЦМСЧ-71	+	Очно	+		-	-	-	5	5	5	-	-	-	-	5	-
			Звонок	+	-	-	-	+	5	5	5	-	-	-	-	5	
Заречный	МСЧ-32	+	Очно	-		-	-	-	3	3	3	-	+	-	-	3	-
			Звонок	+	+	-	-	-	5	5	5	-	-	-	-	4	
Снежинск	ЦМСЧ -15	+	Очно	-		-	-	-	3	3	3	-	-	-	-	3	-
			Звонок	+	+	-	-	-	3	3	3	-	-	-	-	3	
Номер в чек-л.	«Шапка» чек-листа			1.6 / 3.4	3.5	1.7 / 3.6	1.8 / 3.7	1.12/3.10	1.14/3.12	1.15/3.13	1.16/3.14	1.17/3.15	1.18/3.16	1.19/3.17	1.20/3.18	1.21/3.19	2.13
Город	МСЧ	Бережл пол-ка	Очно/ звонок	Приветст- вие	Учреж- дение	Свои ФИО	Вступле- ние	Завер- шение разг-ра	Привет- ливость	Вежли- вость	Внима- тель- ность	Обра- щение по полу	Слова парази- ты	Оценки в речи	Раздра- жение	Удовл-ть разг.	Конф- ликты

4. НАБЛЮДЕНИЯ ЭКСПЕРТОВ, ПРОВОДИВШИХ ОЦЕНКУ ПОЛИКЛИНИК В ГОРОДАХ ЗАТО

По итогам заполнения чек-листа эксперты, проводившие оценку, писали свои впечатления в соответствии с предложенной структурой. Эти наблюдения в дальнейшем могут быть дополнены и использованы при выступлении с результатами оценки перед региональными органами власти.

Наблюдения приведены в авторском виде.

Новоуральск, Городская поликлиника ФГБУЗ ЦМСЧ №31 ФМБА России

1. Отличительные особенности регистратуры:
 - Маршрутизация, указатели в регистратуре – всё максимально понятно.
 - Холл регистратуры – большой, свободный.
 - В городе работает единый колл-центр для всех поликлиник.
 - В утреннее время удалось дозвониться сразу, а дневное было длительное ожидание. Возможно, утром работает большее количество операторов.
 - В самой поликлинике очередей не наблюдалось ни утром, ни днем. Консультации оказывались быстро.
2. Проблемы и актуальные задачи:

В период пандемии в регистратуру и на телефон колл-центра были приняты старшекурсники медколледжа (или выпускники). Они очень вежливы, искренне стараются помочь, хотя не всегда обладают необходимой информацией.

Железногорск, Клиническая больница № 51 ФМБА России

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Просторная площадь без скопления людей, много света (естественное освещение – большие окна) и лампы.
 - Бирюзовый цвет панелей регистратуры в дополнение создает благоприятный эффект ощущения чистоты и свежести.
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Применить подходы и инструменты технологий «бережливой поликлиники» не только к работе регистратуры и отдела «забора крови», но и всего учреждения, включая всех специалистов.

Новоуральск, ФГБУЗ «ЦМСЧ №31 ФМБА России», поликлиника №2

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Нет очередей. В любое время. Максимум – 3-4 человека.
 - В регистратуре нет записи к врачам. Запись онлайн или через колл-центр.
 - На фильтре есть два медработника, они сразу перенаправляют, еще до подхода в регистратуру: кому на анализы, кому в какой кабинет;
 - Для пациентов с температурой – отдельный вход. Это указано на входе в здание поликлиники.
 - Возле поликлиники – удобная парковка. Для пациентов с ОВЗ – пандусы, кнопка вызова, дополнительная коляска, адаптированная под размер лифта.
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Необходимо повышать умение сотрудников регистратуры коммуницировать с пациентами, использовать речевое клише (*здравствуйте, меня зовут..., чем могу помочь и т.д.*).
 - Необходимо повышать правовую грамотность сотрудников регистратуры и осведомлённость по основным моментам работы поликлиники, чтобы не давать неверную информацию пациентам (как в случае с получением выписки для родственника), тем самым решая задачи бесконфликтного взаимодействия.
 - Важно наличие актуального бейджа на окне регистрации.
 - Поликлиника нуждается в ремонте.

Сосновый Бор, Поликлиника ЦМСЧ-38 ФМБА России

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Отсутствие структурированной доступной информации.
 - Отсутствие структурированной доступной информации.
 - Отсутствие простой и наглядной маршрутизации.
 - Количество работающих окон регистратуры в пиковые часы.
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Повысить коммуникативную культуру работников регистратуры.
 - Информационная доступность оказания медпомощи для пациентов (наглядная информация, колл центр, доступ к сайту для пациентов внутри поликлиники).
 - Маршрутизация (актуальная) для пациентов.

Трехгорный ФГБУЗ МСЧ № 72 ФМБА России

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:

Городская поликлиника в 2018-2019 гг. реализовала программу «Бережливая поликлиника». Одной из задач программы было создание эффективной регистратуры как центра предоставления информации, регистрации и учета. Для решения поставленных задач внедрены:

- Арм «регистратура» МИС «Барс».
- Программа «Электронная очередь в регистратуру».
- Новая система учета амбулаторных карт в картохранилище, их выдача и возврат.
- Колл-центр.

Внедряются стандарты работы регистраторов с пациентами, направленные на повышение качества предоставляемых услуг.

Для создания комфортной среды для регистраторов и пациентов:

- Проведен косметический ремонт регистратуры и зала ожидания.
- Заменяли стеллажи в картохранилище на более вместительные и удобные для работы.
- Обновили банкетки для ожидающих пациентов и увеличили их количество.
- В холле регистратуры размещен дополнительный монитор для демонстрации санитарно-просветительных роликов.

2. Проблемы и актуальные задачи:

- В холле регистратуры размещен дополнительный монитор для демонстрации санитарно-просветительных роликов.
- Поликлиника не укомплектована врачами, доступность оказания медицинской помощи недостаточная, что вызывает неудовлетворенность у пациентов.
- Весь негатив пациенты высказывают регистраторам, что ведет к текучести кадров в регистратуре. Текучесть кадров в регистратуре также связана с тем, что требования высокие, высокое эмоциональное напряжение в течение рабочего дня. Неудовлетворенность регистраторов уровнем заработной платы.

Зеленогорск, Клиническая больница № 42

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:

В целом регистратура имеет удобное помещение, светло, комфортно, чисто, свежий ремонт. Зонируется гардероб, то есть люди, которые идут не в регистратуру, могут через нее не проходить. Есть электронная очередь, куллер, большое понятное расписание. Есть администратор.

2. Проблемы и актуальные задачи:

- Не разводятся потоки больных и здоровых людей.
- Можно увеличить число посадочных мест.
- Добавить электронное устройство для возможности самостоятельной записи.

Волгодонск, Городская поликлиника №3 отделение №1

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Регистратура имеет большой холл, инфоматы, удобные кресла, сотрудники внимательны и корректны.
 - На входе стоит медработник и меряет температуру, в случае повышенной температуры отправляет пациента на фильтр в другую дверь.
 - Администратор в холле помогает взять талон к врачу через терминалы.
 - Звонки по телефону принимаются в отдельном кабинете операторами, это очень положительно сказывается на процессе общения регистраторов с пациентами.
2. Проблемы и актуальные задачи:

Основная проблема – острая нехватка врачей. Талонов к врачам терапевтам катастрофически не хватает. На 90 тысяч взрослого населения, прикрепленного к поликлинике на приеме 3 врача терапевта, 5 на вакцинации, 2 на фильтре, 1 на вызовах. Врачи периодически болеют.

К узким специалистам неврологу, кардиологу, эндокринологу, лору можно записаться на прием только в регистратуре, т.к. через сайт записи нет. Это было введено после того, как на прием к этим врачам стали записываться пациенты из близлежащих районов, а городским жителям талонов не хватало.

Все эти проблемы сказываются на отношении пациентов к регистраторам поликлиники.

Волгодонск, Городская поликлиника №3 отделение №2

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Отделение №2 все требует капитального ремонта и сейчас готовится к капитальному ремонту и в рамках инициативного бюджетирования в 2022 году будет сделан ремонт регистратуры, как это было сделано в отделении №1.
 - Сотрудники регистратуры вежливы и корректны
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Незнание пациентами к какому врачу им необходимо обратиться, молча стоят в очереди в регистратуру.
 - Пациенты информацию, размещенную на стендах, не читают, ни к кому за помощью не обращаются и всех ругают.

Саров, ФГБУЗ КБ№50 ФМБА России, Поликлиника №1

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:

- Поликлиника для взрослого населения, не являющегося сотрудниками РФЯЦ-ВНИИЭФ.
- Имеется отдельный колл-центр с многоканальным телефоном. В регистратуре городского телефона нет, только внутренний, регистраторы не отвлекаются на звонки.
- Регистратура работает с 7 до 19 часов без перерывов.
- Работают все средства предварительной записи к врачу: через Портал пациента, по телефону, через инфомат и с помощью администратора, из кабинета врача, через регистратуру лично.
- Около регистратуры расположен кабинет по оказанию неотложной помощи, который работает с 7 до 19 часов.
- Имеется стойка администратора, который помогает получить любую информацию и сориентироваться в ситуации.
- Наличие в холле поликлиники двух гардеробов (второй для пациентов кабинета неотложной помощи).
- Наличие стенда печатной продукции для свободной раздачи.
- Наличие информационного листа о кабинете доврачебного онкологического кабинета № 620 с графиком работы без предварительной записи.
- Наличие призыва к осуществления обратной связи на сайте ФГБУЗ КБ№50 ФМБА России skb50.ru в рубрике «Вопрос – ответ»;
- Наличие на стойке Администратора стационарного тонометра в свободном доступе с инструкцией по применению.
- Наличие средств защиты: рециркуляторы воздуха и антисептики для обработки рук.

2. Проблемы и актуальные задачи:

- Необходимо обновление и дополнение навигации, закупка подходящей мебели для комфортного ожидания в холле, желателен общий ремонт холла и регистратуры.

Саров, ФГБУЗ КБ№50 ФМБА России, Поликлиника №2

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Имеются два изолированных входа для «здоровых» пациентов и пациентов с признаками ОРВИ.
 - Регистратура поликлиники №2 состоит: из окна справок, колл-центра с многоканальными телефонами и картохранилища.
 - Регистратура работает с 7 до 19 часов.
 - Работают все средства записи к врачам: через Портал пациента; через инфомат; с помощью администратора; из кабинета врача; через регистратуру лично; по телефону.
 - В холле старого здания расположено электронное табло с расписанием врачей.
 - Около регистратуры расположен кабинет для оказания неотложной помощи, который работает с 7 до 19 часов.
 - В холле нового здания расположена стойка администратора, который помогает получить любую информацию, сориентировать в ситуации и записать на прием к врачу.
 - В холле нового здания гардероб для пациентов.
 - Наличие стенда печатной продукции для свободной раздачи.
 - Средства защиты, рециркуляторы воздуха и антисептики для обработки рук имеются в наличии с двух входов.
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Ремонт холла нового здания.
 - Закупка подходящей мебели для комфортного ожидания в холлах.
 - Разработать макет и установить систему навигации в поликлиники.
 - Закупка электронного табло для холла нового здания.
 - Закупка гарнитуры для колл-центра.
 - Установка кулера и кондиционера.

Лесной, Городская поликлиника

В целом, в ГО «Город Лесной» оценку регистратур городской поликлиники и поликлиники комбината можно считать удовлетворительной. Во всех анализируемых поликлиниках записывают на прием без полиса в случае обращения в регистратуру. При общении по телефону и при очном визите сотрудники регистратуры были приветливы.

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
 - Доброжелательность персонала;
 - Ответы на легенду 1 были получены единообразные в каждой поликлинике (без полиса записаться можно).
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Ответы на легенду 2 были разные (предлагается провести работу с персоналом по ответам на стандартные вопросы и подготовить стандарты вопросов и ответов).
 - На информационном стенде размещена не вся информация, которая предусмотрена методическими рекомендациями Министерства здравоохранения РФ «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (данная проблема будет решена в рамках проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»).
 - Общение разных регистраторов/операторов отличается (возможно, отсутствует единый стандарт взаимодействия работников регистратуры с пациентами).

Заречный, ФБУЗ МСЧ № 32 ФМБА России

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
Современная, красивая регистратура (особенно в сравнении с тем, какой была).
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Невнимательность, явное равнодушие (почти показное) сотрудников регистратуры, соответственно, задача - руководству МСЧ периодически проводить разъяснительную, воспитательную работу с ними;
 - Отсутствие какой-либо доступной для любого посетителя (даже не умеющего пользоваться электронными сервисами) информации о самой поликлинике, о телефоне колл-центра (при мне сотрудник регистратуры сообщила его пациентке, и та просто записала карандашиком на бумажку, которые лежат перед окном регистратуры), о вышестоящих учреждениях, по стоп-ковиду и прочей информации в соответствии с п. 2.20. Проверочного листа. Возможно, подобного стенда нет, так как в холле имеется электронный терминал с доступом к сайту поликлиники, но не каждый человек умеет таким терминалом пользоваться. Задача - оборудовать стенд с соответствующей необходимой информацией;
 - Электронный стенд с информацией по режиму работы, кабинетам и Ф.И.О. терапевтов почему-то периодически гаснет, и некоторые посетители думают, что он просто не работает. Задача - наладить работу электронного стенда с информацией по терапевтам;
 - Отсутствует маршрутизация, возможно, в ней нет необходимости, ввиду относительно небольшого пространства и количества людей, всегда можно спросить у работников регистратуры, где находится касса и т.п., но с маршрутизацией было бы удобнее, современнее, и работников регистратуры не надо было бы отвлекать.

Снежинск, ЦМСЧ -15 ФМБА России Городская поликлиника

1. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:
Первое знакомство посетителей с поликлиникой начинается в регистратуре. Она является основным ее структурным подразделением по организации приема больных в поликлинике и на дому. Она занимается распределением потоков населения как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении. К огромному сожалению персонал регистратуры не компетентен в некоторых вопросах; очень сложно дозвониться; не всегда работает 2 окна; нет окна для маломобильных граждан. При непосредственном обращении в этот же день талонов к терапевту (к узким специалистам их нет в принципе на ближайшее время даже) нет только возможно получить талон на следующий день.
2. Проблемы и актуальные задачи:
 - Очень сложно дозвониться, необходимо делать многоканальный номер.
 - Не всегда работает 2 окна.
 - Нет окна для маломобильных граждан.
 - Не достаточно сидячих мест у регистратуры и справочной.
 - Мало талонов к узким специалистам.
 - Отсутствие возможности записаться через инфомат.
 - Недостаточное количество регистраторов в регистратуре.
 - Работа электронного табло. Есть 2 больших экрана, но они не работают.
 - Дополнительный визит пациента в регистратуру после предварительной записи за амбулаторной картой. Не всегда карты есть у врачей.
 - Предложения:
 - Организация очереди в регистратуру (работа не менее 2-х «окон», возможность дополнительных «окон»).
 - Организация очереди к инфомату (расположение инфоматов, регистратор оказывающий помощь при записи пациентов к медицинским специалистам).
 - Обеспечение комфорта в холле (достаточное количество сидячих мест).
 - Введение в штат администратора, оказывающего информационную помощь пациентам в холле регистратуры.
 - Проведение медицинскими психологами обучения персонала регистратур техникам и навыкам бесконфликтного общения с пациентами, и навыкам работы с «трудными» пациентами с использованием всех методов психотерапевтической модели воздействия. А также этикету общения. Составление речи регистратора то как он должен говорить с пациентом.
 - Выписка льготных лекарственных препаратов (оптимизация процесса выписки и получения льготных лекарственных препаратов).
 - Стойка администратора с разной высотой столешниц для удобства пациентов.

Северск, ФМБА ФГБУ Сибирский федеральный научно-Клинический центр, Северская клиническая больница, Консультативно-диагностический центр №1

Самая актуальная проблема нехватка кадров

5. ВЫВОДЫ ПО ОЦЕНКЕ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИК В ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»

Оценка регистратур поликлиник городов присутствия Госкорпорации «Росатом» выявила целый ряд различий в организации их пространства и работы.

Холл, где расположена регистратура:

- Холл поликлиник имеет очень разные размеры: от 25 кв.м. в Трехгорном и поликлинике комбината Лесного до 200-250 кв.м. в Заречном, Железногорске и Северске.
- Холл поликлиник вмещает от 1 до 4 пространств помимо регистратуры (гардероб, аптека, ортопедический киоск).
- Администратора в холле имеют 9 из 16 обследованных поликлиник.
- Загруженность холла людьми различна: от 100 чел. (в отделение 2 ГП №3 Волгодонска) до 10 чел. «Посадочных мест» для ожидания по утрам не хватает на всех посетителей в поликлиниках Волгодонска (отделение 2 ГП-3), Соснового Бора и Снежинска (в Снежинске только одна лавка на 2 места на весь холл).

Информационное пространство холла, где расположена регистратура:

- Навигация от зоны регистратуры есть у 11 из 16 поликлиник. Не имеют навигации поликлиники Заречного, Зеленогорска, Соснового Бора, поликлиника 1 КБ №50 Сарова и отделение 2 ГП №3 Волгодонска.
- Видеомонитор имеют 10 из 16 обследованных поликлиник. Нет видеомонитора в холле поликлиник Снежинска, Заречного, Железногорска, Лесного и в поликлинике №2 Новоуральска.
- Стенд с информацией по врачам и кабинетам в доступном месте и визуально читаем у большинства обследованных поликлиник. В городской поликлинике Новоуральска информация по врачам и кабинетам размещена на электронном табло.
Есть замечания к стенду с информацией по врачам и кабинетам в поликлинике Соснового Бора: стенд не структурирован, не читаем и не ориентирован на пациента.
- Стенд с документами и материалами доступен и удобен для чтения у 12 из 16 обследованных поликлиник. Замечания к информационному стенду были в поликлиниках Соснового Бора (стенд не структурирован, материалы нечитаемы), Волгодонска, отделение 2 ГП №3 (стенд размещен в затемненном месте, документы имеют мелкий шрифт), Заречного (материалов на стенде нет, есть надписи «туалет» и проч. без указателей). В Озерске нет информации по стенду с материалами.
- Все 18 необходимых материалов информационного стенда есть лишь у 4 из 16 поликлиник (в двух поликлиниках Волгодонска, в поликлинике №2 Сарова и в поликлинике Трехгорного). Меньше всего видов документов размещено на стендах городской поликлиники Лесного (7 шт.) и в поликлинике Соснового Бора (8 шт.). В Заречном информационного стенда в холле поликлиники нет. В Озерске нет информации по стенду с материалами.

Фронт-офис регистратуры:

- Действующий информат и электронную очередь имеют 6 из 16 обследованных поликлиник: в Озерске, Зеленогорске, Северске, Сосновом Бору, Трехгорном и отделении №1 ГП-3 Волгодонска.
- Еще в 4-х поликлиниках информат есть, но он не работает: в Заречном, обеих поликлиниках Сарова и отделении №2 ГП-3 Волгодонска.
- Вывеска «Регистратура» – нет этой вывески в отделении №1 ГП-3 Волгодонска и в Озерске.
- Число работающих окон различается. 4 окна – Волгодонск и Северск. 3 окна – Трехгорный, Железногорск, Зеленогорск и городской поликлинике Новоуральска. 1 окно – в поликлинике №2 Новоуральска и Сосновом Бору. При этом если в поликлинике №2 число посетителей в холле невелико и одного окна достаточно, то в холле Соснового Бора на момент оценки было 60 чел., 17 чел. стояло в очереди перед «тайным посетителем», и время ожидания своей очереди составило 25 минут, – здесь одно работающее окно регистратуры усугубляет проблему долгого ожидания и создает конфликтные ситуации.
- Графика работы окон регистратуры нет в 4 поликлиниках: в Снежинске, Заречном и в обеих поликлиниках Лесного.
- Информации о других способах записи к врачу в зоне фронт-офиса нет в 7 из 16 поликлиник: в Снежинске, Заречном, Озерске, Зеленогорске, Сосновом Бору, Железногорске и поликлинике №2 Новоуральска.
- Бейджа у сотрудников регистратуры не было в 5 поликлиниках: Снежинска и Озерска, поликлинике №2 Сарова, поликлинике комбината Лесного. В поликлинике №2 Новоуральска на окошке табличка с одним ФИО висит, независимо от смены.
- Возможности для посещения регистратуры людей на колясках организованы в 7 из 16 поликлиниках. Окно для «колясочников» есть в Заречном, Зеленогорске и отделении №1 Волгодонска. Живое сопровождение «колясочников» организовано в Северске, Железногорске, Трехгорном и городской поликлинике Новоуральска.

Тайминг посещения и звонка в поликлиниках городов ЗАТО:

- Сверхоочередь в 100 человек и ожидание до двух часов отмечены в отделении 2 поликлиники Волгодонска.
- Большие очереди и длительное ожидание в 30-40 минут зафиксированы в поликлиниках Железногорска, Соснового Бора и Зеленогорска.
- Время дозвона в регистратуру по телефону в большинстве обследованных поликлиник не превышает 3 минут (в 13 из 16 обследованных поликлиниках).
- Продолжительность дозвона в регистратуру велика в поликлиниках Зеленогорска (дозвон на 18 раз), Озерска и городской поликлинике Лесного (дозвон на 10 раз).
- Острая ситуация с невозможностью дозвониться в регистратуру имеет место в поликлинике Соснового Бора: утром, по оценке эксперта, это сделать невозможно.
- Время общения с регистратором, как очное, так и по телефону, в подавляющем большинстве случаев составляет 2-3 минуты.

Результат похода в регистратуру и оценка компетентности регистраторов:

- Возможность получить направление к врачу без полиса на руках есть в 11 из 16 обследованных поликлиник.
- Нельзя получить направление к врачу без полиса на руках в поликлиниках Соснового Бора, Северска, Озерска и Заречного. В принципе невозможно получить направление через регистратуру в поликлинике №2 Новоуральска: «регистратура теперь не записывает» (об этом есть объявление).
- Грамотный ответ по способу получения выписки (через заявление на имя главврача) и по субъекту, который может ее забрать (только сам человек либо его родственник при наличии нотариально заверенной доверенности) получен во время всех походов и звонков в поликлиниках Трехгорного, Волгодонска, Железнодорожска, Зеленогорска.
- Часто звучавший ответ о пути получения выписки – перенаправление пациента к терапевту, который «все решит» (Лесной, Саров, Озерск, Заречный, Снежинск).

Оценка этики регистраторов:

- Приветствие. В большинстве случаев регистраторы здороваются с посетителями и при звонке в колл-центр. Приветствие из уст регистраторов не прозвучало при очном общении в поликлиниках Снежинска, Заречного, Соснового Бора, в поликлинике №1 Сарова, а также при очном общении и при звонке в поликлинике комбината Лесного.
- Проговаривание названия учреждения во время звонка – это правило делового общения по телефону. Название не прозвучало в поликлиниках Озерска, Зеленогорска, обеих поликлиник Лесного и поликлинике №2 Новоуральска.
- Проговаривание регистраторами собственных ФИО в начале разговора встречается крайне редко. Только в поликлиниках Волгодонска (в обеих), как во время звонка, так и в личном общении, регистраторы это делают. Также регистраторы называли себя в Железнодорожке (очное общение) и в Зеленогорске (звонок).
- Приглашение к разговору через располагающую фразу происходит примерно в половине случаев коммуникаций с регистраторами. Вступление и в очном общении, и при звонке звучало в поликлиниках Волгодонска, Сарова, Железнодорожска, Трехгорного, в городской поликлинике Новоуральска, а также очно в Северске.
- Завершение регистраторами разговора было зафиксировано в поликлиниках Волгодонска, Сарова, Железнодорожска, Трехгорного (поход и звонок) и при очном общении в городской поликлинике Новоуральска. Во всех остальных поликлиниках завершения разговора, помогающего пациенту задать дополнительные вопросы или попрощаться, не происходит. И с высокой долей вероятности такой диалог оставляет послевкусие незаконченности или осадка.
- Приветливость, вежливость и внимательность регистраторов в большинстве поликлиник были оценены на «4» и «5». Низко оценена вежливость в регистратурах поликлиник Снежинска, (очное общение и телефонное), Заречного (очный поход), Соснового Бора (очный поход), поликлиники №2 Новоуральска (очный поход):
- Обращение по половому признаку, столь распространенное на постсоветском пространстве, было зафиксировано в отделении №2 ГП-3 Волгодонска и в Железнодорожке, как во время очного похода, так и в звонках.

- Оценочные фразы в речи, отражающие отношение (раздражение) самого регистратора к тому, что говорит обращающийся к ним пациент, отмечены во время очного общения в поликлинике Соснового Бора.
- Конфликты регистраторов с посетителями во время получасового наблюдения были зафиксированы в поликлинике Соснового Бора: причиной недовольства посетителей стало отсутствие регистратора на рабочем месте.

Проведенная оценка позволяет наглядно увидеть проблемные зоны и определить актуальные направления изменений как в организации пространства регистратур поликлиник, так и способах работы с персоналом по формированию клиентоориентированного поведения.

6. ПРИЛОЖЕНИЕ

«Право на здоровье. Развитие общественного участия в повышении качества оказания медицинских услуг в городах присутствия ГК «Росатом»
Проект Общероссийской общественной организации инвалидов больных рассеянным склерозом в партнерстве с Комиссией по здравоохранению Общественного совета Государственной корпорации «Росатом», с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Общественный мониторинг системы здравоохранения ОЦЕНКА РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь взрослому населению Техническое задание

Методы оценки:

1. Тайный посетитель регистратуры - очно (сразу по приходу в поликлинику; легенды 1 и 2).
2. Наблюдение (30 минут после посещения регистратуры, в холле на неприметном месте). Фотографирование (в конце, по завершении наблюдения и заполнения оценочной карты).
3. Тайный посетитель регистратуры – звонок в регистратуру (только легенда 2).

Время похода в поликлинику (звонка в регистратуру):

1- до 9 часов (период «наплыва»), 2- с 13 до 15 часов.

Время распределяется между оценщиками – в каждом регионе должны быть оценены оба интервала как очным походом, так и звонками.

Легенды для тайного посетителя:

1. «Мне нужно записаться к участковому врачу. Полиса нет, я не из дома» (только очно).
2. «Моему мужу/жене нужно выехать на обследование в другой город. А- Как можно получить выписку из медицинской карты? Б- Могу ли я прийти забрать?»

Проверяется информированность регистратора о порядке действий, указание на необходимость принести заявление о том, чтобы оформить выписку: копию каких документов хотите получить – на имя главного врача или заместителя... при получении документов обязательна идентификация личности пациента: должны спросить паспорт, другой человек забрать выписку не имеет права).

Обязательное условие фотографирования – отсутствие лиц пациентов:

1. Фото холла.
2. Фото кресел ожидания.
3. Фото окон регистратуры.
4. Фото информационного стенда
5. Фото отдельных достижений или вопиющих недостатков при их наличии.

**Проверочный лист общественного мониторинга системы здравоохранения
«Оценка работы регистратуры»
медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь взрослому населению**

Наименование учреждения: _____

Входит ли учреждение в «Бережливую поликлинику»: _____ Дата: _____ День недели: _____ Время: _____

Элемент информации	Оценка	Комментарии, впечатления, дополнения по показателям
Блок 1. Тайный посетитель: оценка фронт-офиса		
1.1. Очередь через инфомат (талоны в терминале)	да / нет	
1.2. Очередь: количество человек впереди	... чел.	
1.3. Время ожидания своей очереди, мин.	... мин.	
1.4. Продолжительность разговора, мин.	... мин.	
1.5. Наличие бейджа/таблички у сотрудника, разборчиво	да / нет	
1.6. Приветствие (поздоровался или нет)	да / нет	
1.7. Представление себя в начале разговора по ФИО	да / нет	
1.8. Вступление: «Чем я могу помочь?» или «Вы хотите записаться?»	да / нет	<i>«Здрасьте. Говорите» - грубое начало диалога</i>
1.9. Реакция на легенду 1: готовность записать без полиса	+ \ -	
1.10. Грамотный ответ на легенду 2-А: нужно принести заявление на имя главврача с перечнем документов, которые хотите получить, и паспортом	да / нет	
1.11. Грамотный ответ на легенду 2-Б: другое лицо не может	да / нет	
1.12. Завершение разговора: «Я ответила? Есть еще вопросы?»	да / нет	

Элемент информации	Оцен-ка	Комментарии, впечатления, дополнения по показателям
Блок 2. Наблюдение (30 мин)		
2.1. Площадь для ожидания, кв.м. холла (примерно)	кв.м.	
2.2. Что находится в холле, помимо регистратуры (если из холла идут коридоры, кабинеты в них не отмечаем)		1- Гардероб 2- Аптека 3- Другое (напишите):
2.3. Наличие в холле администратора, отвечающего на вопросы	да / нет	
2.4. Количество людей в холле (не только в регистратуру)	чел.	
2.5. Количество кресел для ожидания в холле	шт.	
2.6. Недостаточно сидячих мест (стоящих больше, чем пустых кресел)	да=0 / нет=1	<i>«Нет» - пояснить, есть ли возможность поставить кресла</i>
2.7. Состояние кресел [1-5]	... балл	
2.8. Количество работающих «окон» регистратуры	... окон	
2.9. Окно для инвалидов (заниженное для колясочников)	да / нет	
2.10. У окон наличие вывески «Регистратура»	да / нет	
2.11. Наличие графика и перерывов в работе окон регистратуры	да / нет	
2.12. У окон наличие информации о способах записи через колл-центр, электронные сервисы (госуслуги и др.)	да / нет	
2.13. Ситуации недовольств, конфликтов за время наблюдения: были / нет	да / нет	<i>Причины:</i>
2.14. Работающее табло электронной очереди	да / нет	
2.15. Звуковое сопровождение электронной очереди	да / нет	
2.16. Наглядная маршрутизация: указатели, стрелочки по направлениям 1 этажа от зоны регистратуры	да / нет	
2.17. Наличие работающего видеомонитора в визуально доступном месте	да / нет	
2.18. Стенд с информацией по врачам и кабинетам: стенд доступен, читабелен [1-5]	... балл	
2.19. Стенд с прочей информацией: стенд доступен [1-5]	да / нет	
2.20. Стенд с прочей информацией (отметить имеющиеся документы)	... <u>общий</u> балл:	1- Общая информация об учреждении: полное наименование, структура, система управления, место нахождения обособленных подразделений. 2- Порядок обращения к руководству поликлиникой (телефон, эл.почта, почтовый адрес, график приема руководителя)

		<p>3- Копия свидетельства государственной регистрации медицинской организации</p> <p>4- Копия действующей лицензии с приложениями</p> <hr/> <p>5- Внутрибольничный распорядок, правила</p> <p>6- Порядок обращения в поликлинику с перечнем необходимых документов</p> <p>7- Внеочередной прием отдельных категорий граждан (ветеран ВОВ, военных действий в Афганистане, чернобылец, ветеран атомной отрасли и др.)</p> <p>8- Порядок оказания платных услуг, образец договора</p> <p>9- Порядок, объемы и условия оказания медицинской помощи в соответствии с ТПГГ (Терр. программа госгарантий беспл. оказания мед. помощи)</p> <p>10- Сроки и порядок диспансеризации</p> <p>11- Проведение вакцинации</p> <p>12- Льготное лекарственное обеспечение (в т.ч. перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов)</p> <p>13- Страховые медицинские организации, ТФОМС</p> <p>14- «Стоп-КОВИД» и порядок обращения с подозрением на ОРВИ, грипп и др.</p> <hr/> <p>15- Контролирующие организации: отдел противодействия коррупции (телефон)</p> <p>16- Контролирующие организации: региональный орган управления здрхр (тел)</p> <p>17- Контролирующие организации: Росздравнадзор (телефон) Контролирующие организации: Роспотребнадзор (телефон)</p>
2.21. Качество материалов на стенде: материалы читаемы	да / нет	
2.22. Актуальность ТПГГ	да / нет	<i>Год на титуле Терр. программы госгарантий указан 2021</i>
2.23. Доступность стенда с информацией: стенд размещен в визуально обозримом месте, вывеска видна с расстояния не менее 1 метра, есть доступ к документам: любой документ можно взять в руки	... балл	
	[1-5]	
2.24. Препятствие фотографированию	да / нет	

Элемент информации	Наличие (да=1/нет=0)	Комментарии
Блок 3. Звонок в регистратуру		
3.1. С какого раза удалось дозвониться	с ... раза	
3.2. Время ожидания ответа оператора максимальное, мин.	... мин.	
3.3. Продолжительность разговора, мин.	... мин.	
3.4. Приветствие (поздоровался или нет)	да / нет	
3.5. Проговаривание наименования учреждения	да / нет	
3.6. Представление себя по ФИО	да / нет	
3.7. «Чем я могу помочь?» или «Вы хотите записаться?»	да / нет	<i>«Алло/Здравствуйте/ Говорите» - грубое начало диалога</i>
3.8. Грамотный ответ на легенду 2-А: нужно принести заявление на имя главврача с перечнем документов, которые надо получить, и паспортом, <u>можно без человека</u>	да / нет	
3.9. Грамотный ответ на легенду 2-Б: <u>другое лицо не может!</u>	да / нет	
3.10. Завершение разговора: «Я ответила? Есть еще вопросы?»	да / нет	
3.11. Компетентность сотрудника регистратуры [1;5]	... балл	
3.12. Приветливость, доброжелательность сотрудника [1;5]	... балл	
3.13. Спокойствие и вежливость [1;5]	... балл	
3.14. Внимательность сотрудника [1;5]	... балл	
3.15. В речи обращение по полу: «женщ./мужч./дев./мол.чел.»	да / нет	
3.16. В речи слова-паразиты: «ну/ вот/ это/ так сказать/ как бы»	да / нет	
3.17. В речи оценочные фразы (если есть - какие именно?)	да / нет	<i>«И почему это Вы так решили?»...</i>
3.18. В речи есть раздражение, недовольство повторением	да / нет	<i>«Я же вам сказала... Вы слышите меня?.. Повторяю еще раз»</i>
3.19. Удовлетворенность результатом разговора [1;5]	... балл	<i>Поясните:</i>

Общая картина по результатам оценки

3. Отличительные особенности регистратуры поликлиники:

...

...

...

4. Проблемы и актуальные задачи:

...

...

...

Методологическая основа методики анализа регистратуры (документы, использованные при разработке чек-листа):

1. «Реализация проектов по улучшению с использованием методов бережливого производства в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Методические рекомендации Центра организации первичной медико-санитарной помощи Департамента организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела Министерства здравоохранения Российской Федерации. 2019 г.
2. «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Методические рекомендации Министерства здравоохранения Российской Федерации. 2019 г.
3. Методические рекомендации по основам организации процессов в медицинских организациях, достигающих критериев первого уровня «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Иркутск, 2020.