

Первым вопросом совещания, проходившего в режиме видеоконференции с заместителем председателя Правительства РФ Ольгой Голодец, стало подведение итогов всероссийского конкурса «Вежливая регистратура», впервые проходившего в 2015 году. Наш регион представляли председатель правительства Юрий Андрианов и заместитель председателя правительства Марина Левина.

Первым вопросом совещания, проходившего в режиме видеоконференции с заместителем председателя Правительства РФ Ольгой Голодец, стало подведение итогов всероссийского конкурса «Вежливая регистратура», впервые проходившего в 2015 году. Наш регион представляли председатель правительства Юрий Андрианов и заместитель председателя правительства Марина Левина.

Дело в том, что большинство жалоб, поступающих в департаменты и министерства здравоохранения разных уровней, касаются вовсе не плохого лечения, а грубости административного персонала поликлиник, занятого оформлением записи пациентов на прием к врачам. Вот в правительстве страны и зародилась идея провести конкурс на лучшее в этом плане учреждение, в ходе которого сами больные могли бы оценить качество предоставляемых им услуг. Была разработана анкета, где учитывалось все: от внешнего вида помещений, в которых происходит запись на прием, и работающих там людей, быстроты и вежливости обслуживания, наличия инфоматов и стендов с необходимой информацией, а также удобной мебели – до неприятных запахов в холлах. Более тысячи поликлиник в 73 регионах страны приняли участие в анкетировании, пока специальной комиссией отобраны десять лучших, но только три из них в результате будут отмечены дипломами и призами.

В ходе видеоконференции регионы поделились накопленным опытом. В Тюмени, например, было проведено тестирование и переобучение 2000 работников регистратур. «Эмоционально выгоревших» перевели в другие службы, после чего профессионально пригодным вдвое повысили зарплату. Все регистратуры поликлиник привели к единому виду, а также уровню оснащённости. Помимо установки инфоматов разработали мобильное приложение, которое пациенты могут скачивать в свои телефоны и использовать для записи к доктору, а также внедрили программу «Рабочее место врача», благодаря которой можно зарегистрироваться на прием к конкретному специалисту на ближайшее время. И если раньше через «тетеньку в окошке» записывались свыше 80 процентов граждан, то сейчас – только 35 процентов, остальные освоили более современные технологии и с удовольствием ими пользуются.

А еще тюменцы придумали наносить на амбулаторные карты штрих-коды, благодаря чему можно четко отслеживать, в каком кабинете зависло «личное дело» пациента, и – о чудо! – карты сразу же перестали теряться.

В Томске внедрили проект «Входная группа», благодаря чему регистратуры кардинально преобразились. Пациентам теперь не надо мучительно топтаться в длинной очереди, а потом сгибаться в три погибели перед окошком, пытаясь докричаться до администратора. Каждый, как, например, в офисе банка или МФЦ, с комфортом устраивается в удобном кресле, а вежливая дама в красивой форме быстро оформляет визит к врачу через персональный компьютер. Остальные посетители в это время ждут своего времени на удобных диванах среди кадок с цветами и картин.

В нашем регионе также проведена огромная работа по приведению регистратур в должный вид. Особенное внимание уделено системности хранения документов и обеспечению их сохранности, эффективному распределению потока пациентов, чистоте в помещениях и наличию мест для отдыха граждан, пришедших на прием к врачу. Пришлось как следует потрудиться над тем, чтобы все администраторы были не только компетентными, но и безусловно вежливыми, внимательными, владели грамотной речью, имели идеальный внешний вид.

Из полусотни государственных учреждений здравоохранения нашей области на всероссийский этап конкурса было отобрано три номинанта – тульская городская больница № 2 имени Е. Г. Лазарева, набравшая 129 баллов из 150 возможных, детская областная клиническая больница (125 баллов) и областной перинатальный центр (124 балла).

– Проект «Вежливая регистратура» – это настоящий прорыв. Думаю, на его основе будет разработан Единый стандарт работы регистратур медицинских учреждений, – заявила Ольга Голодец. – Надеюсь, в этом году в конкурсе станет еще больше участников.

*По материалам газеты «Тульские известия»*