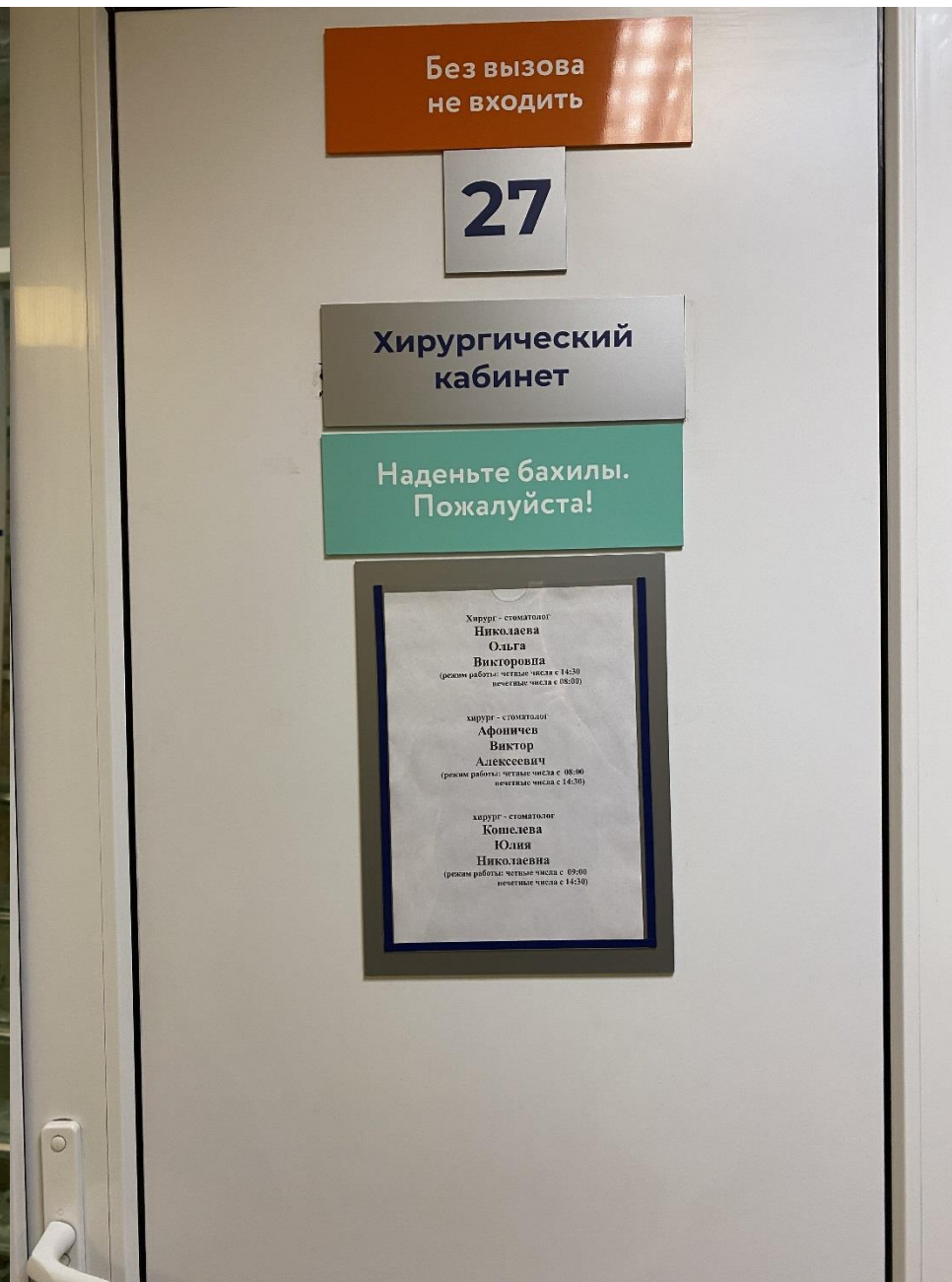


**Отчет о реализации паспорта проекта
«Сокращение времени ожидания пациентом приема
врача-стоматолога хирурга»**

Информация о достигнутых результатах

Показатель, ед. изм.	Значение до реализации проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после реализации проекта
Сокращение времени ожидания пациентов в очереди при обращении в регистратуру при первичном посещении, минут	17'	7'	8'	10 измерений
Сокращение времени ожидания медицинской помощи при обращении к врачу-стоматологу хирургу без предварительной записи, минут	120'	40'	46'43"	10 измерений
Время протекания процесса (по текущей карте процесса) на момент отчета, минут	162'18"	—	84'43"	10 измерений
Время ожидания приема врача- стоматолога хирурга (по целевому состоянию), минут	115'	40'	46'43"	10 измерений
Эффективность ВСЦ/ВПП, %	29 %		44.9 %	



Без вызова
не входить

27

Хирургический
кабинет

Наденьте бахилы.
Пожалуйста!

Хирург - стоматолог
**Николаева
Ольга
Викторовна**
(режим работы: четные числа с 14:30
нечетные числа с 08:00)

хирург - стоматолог
**Афоничев
Виктор
Алексеевич**
(режим работы: четные числа с 08:00
нечетные числа с 14:30)

хирург - стоматолог
**Кошелева
Юлия
Николаевна**
(режим работы: четные числа с 09:00
нечетные числа с 14:30)

← 2 ЭТАЖ

Экономический отдел № 19
Врач стоматолог - ортодонт № 21
Заведующий отделением платных
стоматологических услуг № 21
Подростковый кабинет № 22
Стоматологические кабинеты № 23-25
Санузел

2 ЭТАЖ →

№ 27-28 Хирургический кабинет
№ 29 Рентгенкабинет



3 этаж
каб. 30-34

Регистратура ортопедического
кабинета
Ортопедический кабинет
Заведующий ортопедическим
отделением
Старшая медсестра
Зуботехническая лаборатория
Кабинет охраны труда

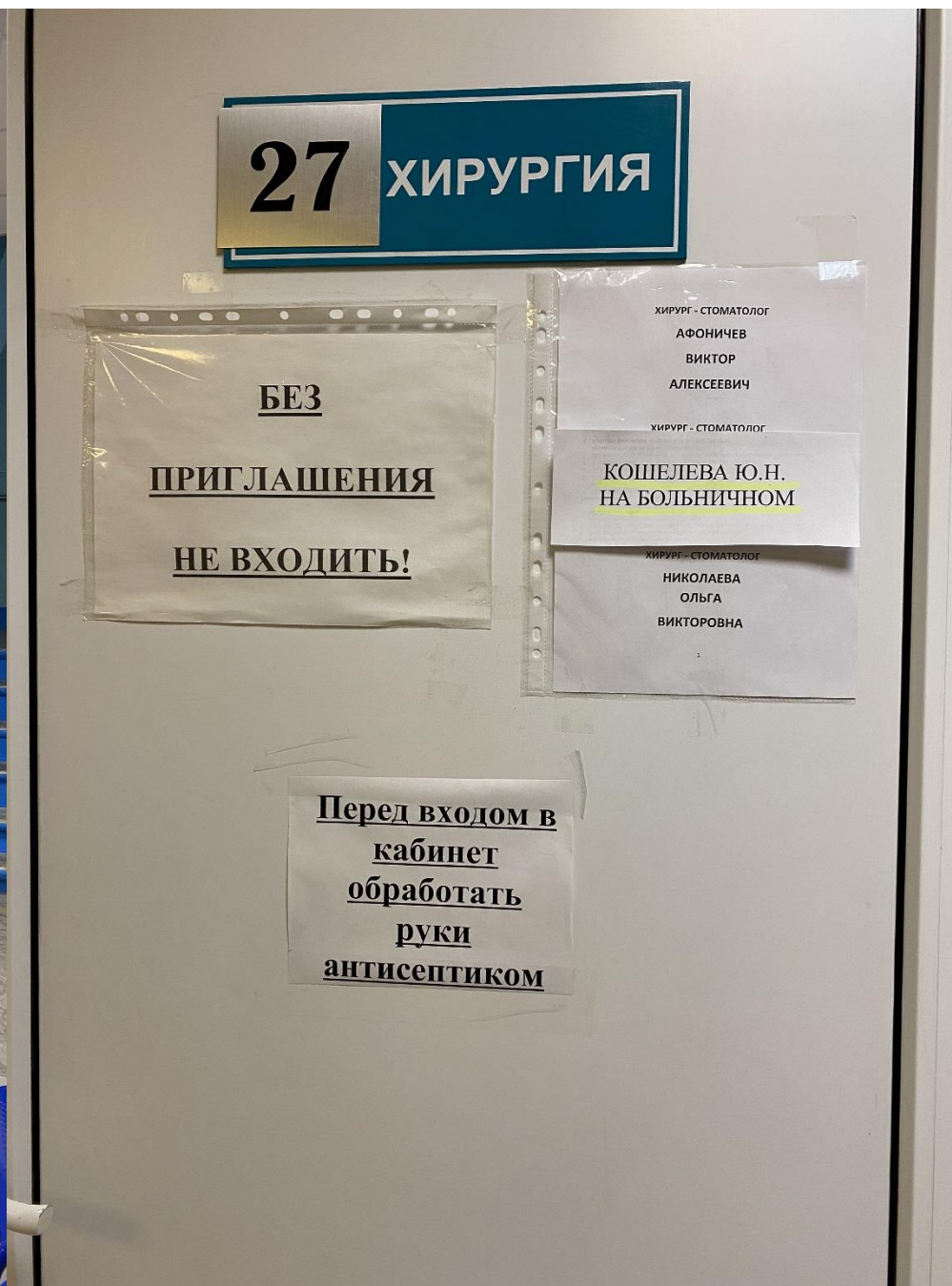
2 этаж
каб. 19-29

- Стоматологические кабинеты
- Подростковый кабинет
- Рентген кабинет
- Хирургический кабинет
- Заведующий отделением
платных услуг
- Экономический отдел
- САМУЗЕЛ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1 этаж
каб. 1-16

- Регистратура
- Гардероб
- Отделение платных услуг
- Заведующий стоматологическим
отделением
- Кабинеты администрации
- ВЫХОД







24

Уважаемые пациенты!

Убедительная просьба
перед посещением
стоматолога:

1. Уточнить наличие вашей
карточки у доктора
2. Выключить звук на
мобильном телефоне
3. Стереть губную помаду
4. Собрать волосы

Большое спасибо

КВАРЦЕВАНИЕ

1 смена 11.00 - 11.30

2 смена 17.00 - 17.30

БЕЗ ВЫЗОВА

НЕ ВХОДИТЬ

Уважаемые пациенты! Спасибо за Вас Будет:

Антонова Татьяна Владимировна

Потапко Анастасия Андреевна

Соколова Муза Валерьевна

Солдатова Алина Олеговна

Солдатов Сергей Николаевич

Зыкина Наталья Николаевна

23

КАБИНЕТ

Романова

Дарья Александровна

Лебедев

Илья Михайлович

Ерещенко

Наталья Евгеньевна

БЕЗ ВЫЗОВА НЕ ВХОДИТЬ!

КВАРЦЕВАНИЕ

1 СМЕНА

С 11:00-11:30

2 СМЕНА

С 17:00-17:30

Без вызова

не

входить !!!



Наименование медицинской организации ГОАУЗ «МОСП»	Стандартная операционная процедура (далее – СОП)
Наименование структурного подразделения- стоматологическое отделение	
Название СОП: «Алгоритм работы администратора (сотрудника регистратуры)	Версия СОП:

Разработчики:	Утверждено	ФИО, подпись руководителя МО
	Дата утверждения	(дата)
1.	Согласовано	Подпись менеджера по качеству
	Дата согласования	(дата)
2.	Ответственный за исполнение	Подпись руководителя структурного подразделения
	Дата подписания	(дата)
3.	Введен в действие	(дата)
	Сотрудник, отвечающий за исполнение процедуры	(ФИО, должность)

1. Цель: Стандартизация рабочего процесса сотрудника регистратуры

2. Область применения: регистратура медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Нормативная документация:

1. Федеральные и региональные нормативные документы:

- Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326 –ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»,

- Приказ Министерства здравоохранения РФ №786н от 31.07.2020 «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 13.11.2012 №910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»
- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
 - СанПиН 2.1.7.2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами»;
 - Приказ Минздрава России от 20.12.2012 №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»;
 - Приказ Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»;
 - Приказ Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 №1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации»;
 - ФЗ Согласие на обработку персональных данных
 - Постановление Главного государственного врача РФ от 24.12.2020 №44 « Об утверждении
 - Другие документы.

Локальные организационно-распорядительные документы.

Оснащение рабочего места:

- компьютер и принтер;
- средства связи (телефон);
- стол, стулья, шкаф для документов;
- доступ к сети интернет и МИС «Ариадна», «Самсон»;
- графики приема врачей и работы всех подразделений МО;
- журнал предварительной записи к гигиенисту стоматологическому
- журнал предварительной записи платных услуг
- журнал регистрации нарядов на оказание платных услуг
- Книга отзывов и предложений
- бланочная продукция;
- канцелярские товары;

Требования к внешнему виду:

Внешний вид должен отвечать следующим требованиям:

- волосы окрашены в один цвет, собраны в аккуратную прическу, чистые;

- макияж дневной;
- отсутствие массивных украшений, допускается ношение одного украшения на обеих руках;
- отсутствие биологических и резких косметических запахов;
- санитарная одежда чистая, отглаженная, соответствующая размеру;
- наличие бейджа в зоне груди с левой стороны, с указанием Ф.И.О., должности,
- чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве;
- ухаженные руки, стриженные ногти, допускается нанесение лака традиционных нейтральных тонов;

Алгоритмы работы медицинских регистраторов:

-прибыть за 10-15 минут до начала рабочего времени;

- переодеться в рабочую форму (халат, сменную обувь), в период неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки средства индивидуальной защиты (СИЗ: маска, перчатки, при необходимости защитный экран)

Подготовить рабочее место:

- **включить компьютер;**
- включить и протестировать медицинские информационные системы (МИС). В случае неполадок известить об этом руководителя (старшая медицинская сестра, заведующий отделением)

I. Обслуживание пациента при личном обращении в МО:

1. Приветствовать пациента.

2. Выяснить повод обращения в медицинское учреждение. (причину визита)

Выслушать пациента, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы и предоставить необходимую информацию;

3. Установить доверительные отношения с пациентом (осознанное участие);

Действия регистратора в зависимости от статуса обратившегося:

Оформление ПМД на прием к специалисту

4. Попросить пациента предъявить необходимые документы:

- при получении услуг за наличный расчет:
 - паспорт;
- при получении услуг по полису ОМС:
 - паспорт;
 - свидетельство о рождении (при обращении несовершеннолетнего ребенка)

- полис ОМС;
- СНИЛС.
- при получении услуг по полису ДМС:
 - паспорт;
 - полис ДМС.

5. Идентифицировать пациента, провести сверку документов, проверить наличие прикрепления к ГОАУЗ «МОСП»;

6. Проверить на соответствие дату и время приема по предварительной записи

Ознакомить пациента с перечнем услуг, оказываемых в рамках системы ОМС

7. Подготовить (оформить) медицинскую карту стоматологического больного:

7.1 При оформлении медицинской карты предложить пациенту предоставить номер телефона для контакта;

7.2. Ознакомить и попросить подписать пациента бланк согласия на обработку персональных данных (если не был подписан ранее).

7.3. Попросить пациента заполнить эпидемиологическую анкету (если не заполнялась ранее или необходимо внести изменения).

7.4 Ознакомить пациента с правилами дачи информированного согласия на оказание медицинских услуг. Попросить заполнить бланк информированного согласия (если не был заполнен ранее); Примечание: ИДС подписывается на приеме у специалиста.

7.5 Попросить пациента заполнить анкету об общем состоянии здоровья (если не заполнялась ранее).

7.6 Вклеить в медицинскую карту заполненные пациентом приложения.

7.7 При оказании медицинских услуг за счет личных средств граждан ознакомить пациента с правилами оказания платных медицинских услуг и заполнить договор на оказание платных медицинских услуг, уведомление об альтернативных видах получения медицинских услуг

8. Сообщить номер кабинета

9. Доставить медицинскую документацию в кабинет лечащего врача

Оформление ПМД на прием к дежурному специалисту по неотложным показаниям:

4. выяснить у пациента причину обращения

5. Попросить пациента предъявить необходимые документы:

- при получении услуг по полису ОМС:
 - паспорт;

- свидетельство о рождении (при обращении несовершеннолетнего ребенка)
- полис ОМС;
- СНИЛС.

6. Идентифицировать пациента, провести сверку документов, Наличие прикрепления пациента к ГОАУЗ «МОСП» не требуется;

7. Подготовить к приему медицинскую карту стоматологического больного:

7.1. Ознакомить и попросить подписать пациента бланк согласия на обработку персональных данных (если не был подписан ранее).

7.2. Попросить пациента заполнить эпидемиологическую анкету (если не заполнялась ранее или необходимо внести изменения).

7.3 Ознакомить пациента с правилами дачи информированного согласия на оказание медицинских услуг. Попросить заполнить бланк информированного согласия (если не был заполнен ранее); Примечание: ИДС подписывается на приеме у специалиста.

7.4 Попросить пациента заполнить анкету об общем состоянии здоровья (если не заполнялась ранее).

7.5 Вклеить в медицинскую карту заполненные пациентом приложения.

8. Сообщить номер кабинета

9. Доставить медицинскую документацию в кабинет дежурного врача или врача-стоматолога хирурга

Обращение пациента по вопросу прикрепления к ГОАУЗ «МОСП»

1. Идентифицировать пациента, провести сверку документа пациента, удостоверяющего личность, полиса ОМС, свидетельство о рождении (при обращении за медицинской помощью несовершеннолетнего ребенка), СНИЛС, проверить наличие прикрепления к организации ПМСП;

2. В случае отсутствия прикрепления к ГОАУЗ «МОСП» предоставить для заполнения бланк заявления установленной формы (образца)

3. Заполненное пациентом заявление передается в приемную руководителя медицинского учреждения для рассмотрения.

Обращение пациента по вопросам предварительной записи на прием к специалистам

1. Ознакомить пациента с перечнем услуг, оказываемых в рамках системы ОМС или ознакомить пациента с правилами оказания платных медицинских услуг.

2. Объяснить порядок предварительной записи к специалистам, дать информацию о существующих способах записи; о графике приема врачей, режиме работы учреждения

3. В случае записи пациента через регистратуру согласовать с пациентом дату и время приема специалиста, сообщить номер кабинета; прочитать вслух пациенту, записанные данные на талоне

4. Предупредить о прибытии на прием заблаговременно, за 15 минут до приема, в справочное окно для оформления необходимой документации

5. В случае отказа пациента от визита к врачу:

- аннулировать запись о назначении на прием в электронном графике приема врача;
- предложить пациенту перенести прием врача на другое время

6. В случае болезни специалиста:

- информировать пациентов об отмене приема
- при наличии жалоб пациента на «острую боль» направить к дежурному врачу
- по факту выздоровления специалиста восстановить предварительную запись первичных и повторных пациентов

При обращении в регистратуру пациента с ограниченными физическими возможностями:

- предоставить пациенту или сопровождающему информацию о графике приема интересующего его врача. Убедиться, что вас поняли;
- помочь освоиться в окружающей обстановке;
- в случае необходимости сопроводить пациента к нужному кабинету.

Действия регистратора в зависимости от статуса обратившегося:

В случае, если пациент не прикреплен, не застрахован и нуждается в экстренной помощи, регистратор:

вызывает на себя медицинскую сестру/врача с экстренной укладкой; при необходимости, до их прибытия, оказывает на месте первую медицинскую помощь; вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

В случае, если пациент не прикреплен, не застрахован и нуждается в неотложной помощи, регистратор:

- ✓ о порядке и объеме оказания услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования;

В случае, если пациент не прикреплен, не застрахован, не нуждается в неотложной помощи, регистратор информирует :

- ✓ о порядке прикрепления к организациям амбулаторно-поликлинической помощи;

✓ о порядке и объеме оказание услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования;

7. Своевременно оформлять учетно-отчетную медицинскую документацию.

Алгоритм работы в течении дня:

1. Работать в соответствии с должностными инструкциями, графиком работы и Правилами внутреннего распорядка, утвержденными приказом руководителя Поликлиники.

2. Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей медицинской организации, созданию доброжелательной психологической атмосферы.

3. Четко и в доступной форме отвечать на вопросы посетителей о порядке работы учреждения, графике приема врачей, видах оказываемой медицинской помощи, порядке прикрепления на медицинское обслуживание, о способах дистанционной записи на прием к врачу, и иную необходимую информацию в пределах своей компетенции.

4. Разъяснять посетителям необходимость заполнения медицинской документации, информированного согласия на обработку персональных данных, анкет.

5. Объяснять посетителям маршруты движения внутри медицинской организации.

6. Иметь на своем рабочем месте расписание врачей всех специальностей, телефоны и адреса основных служб здравоохранения региона, телефоны и адреса медицинских организаций, оказывающих экстренную (неотложную) помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, а также другую необходимую информацию.

7. Вносить предложения по созданию в фойе медицинской организации благоприятного микроклимата (*комфортное освещение, вентиляция, чистота и порядок*).

8. При задержке начала приема специалистов уточнить у персонала о причинах задержки, времени ожидания, передать пациентам полученную информацию в вежливой, доступной форме.

9. Применять меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций среди посетителей.

10. Информировать пациентов о порядке и об инстанциях подачи обращений с жалобами на организацию работы медицинской организации. Принимать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием. Обращения посетителей с жалобами на организацию работы медицинской организации своевременно предоставлять ответственным специалистам учреждения для рассмотрения по существу.

11. Соблюдать принципы этики и деонтологии.

12. Вести разговоры с посетителями вежливо, корректно, с должным терпением и уважением.

13. В момент обращения посетителя соблюдать правила встречи: поприветствовать, назвать свое имя и отчество, уточнить цель посещения медицинской организации, помочь освоиться в окружающей обстановке.

14. Соблюдать правила общения: вести разговоры с сотрудниками медицинской организации, только связанные с выполнением своих обязанностей и производственной деятельностью, не обсуждать посетителей или сотрудников медицинской организации, не обсуждать и не использовать информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей.

15. Своевременно оформлять учетно-отчетную медицинскую документацию.

16. По окончании рабочей смены предоставлять отчет руководителю, осуществляющему контроль за работой регистратуры (количество обратившихся, тематика задаваемых вопросов, наличие конфликтных ситуаций и т.д.).

6. Правила общения с пациентами/посетителями (требования к коммуникативным навыкам).

Сотрудники регистратуры обязаны:

свободно владеть русским языком, знание дополнительных иностранных языков приветствуется;

быть приветливыми и доброжелательными;

проявлять искренний интерес к пациенту/посетителю;

речь должна быть внятной, грамотной, размеренной;

отвечать вежливо, обращаться к пациенту/посетителю на «Вы», по имени и отчеству, не использовать бытовые слова типа «мужчины, женщины, молодой человек», а также сленговые выражения;

избегать излишней жестикulyции;

избегать употребления в речи слов, демонстрирующих некомпетентность: «не знаю», «не можем», «может быть» и т.п.;

при разговоре исключать слова - паразиты;

не перебивать речь пациента/посетителя, не отвлекаться на посторонние разговоры (коллегами, другими посетителями и телефонные звонки);

при неудовлетворённости пациента, не создавая конфликтную ситуацию, пригласить старшего регистратора или администратора.

Сотрудникам регистратуры запрещается:

при обращении к пациентам/посетителям громко выкрикивать имена, фамилии;

говорить повышенным тоном;

спорить и грубить пациентам/посетителям;

скрещивать руки на груди;

жевать жевательную резинку;

не запрашивать информацию, не относящуюся к процессу проведения приёма и лечения;

обращаться к пациентам с личными просьбами;

давать негативные характеристики специалистам;

негативно отзываться о других организациях здравоохранения и

медицинских работниках;

при пациентах обсуждать внутренние проблемы (не работает компьютер, телефония и т.п.);

отвечать на вопросы (телефон) во время приема пищи (при жевании);

вести посторонние разговоры, мешающие работе коллег;

занимать рабочий телефон на личные переговоры;

неформальное общение с коллегами противоположного пола;

неформальное общение с пациентами любого пола;

приносить на работу «пахнущую» еду (чеснок, лук, рыбу и т.д.);

разглашать любую служебную информацию;

копировать и передавать любые документы третьим лицам (родственники, знакомые и т.д.).

7. Индикаторы эффективности выполнения СОП

Удовлетворенность пациента качеством оказания услуг.

Расчет индикатора:

Полнота исполнения СОП = количество обоснованных жалоб на работников регистратуры х 100/общее количество жалоб/обращений со стороны пациентов. Целевое значение стремится к 0.

Лист регистрации изменений

[illegible]

Лист ознакомления

[illegible]

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГОАУЗ «МОСП» С ПАЦИЕНТАМИ

Цель: для повышения эффективности общения с пациентами и посетителями учреждения

Общие требования:

Внешний вид медицинского сотрудника должен быть аккуратным и опрятным, используемая парфюмерия – деликатной. Длина и фасон одежды должен быть разумным и не стесняющим как работу, так и чувства окружающих.

Смотрите на говорящего. Дайте человеку понять, что Вас интересует то, что он говорит. Будьте максимально внимательны и проявляйте участие.

Обращайтесь к окружающим Вас пациентам, коллегам, *представителям* пациента вежливо, внимательно, доброжелательно, используя обращение «Вы». Все разговоры ведите спокойным и сдержанным тоном, исключая тон голоса с нотками недовольства, раздражения или превосходства.

Не обсуждайте при пациенте свои личные проблемы, личности других сотрудников и больных, в том числе по телефону. За пределами больницы не обсуждайте никакие данные о пациентах.

Не позволяйте себе игнорировать присутствие пациента или его представителя. На рабочем месте в отделении при появлении посторонних людей необходимо вежливо их приветствовать, выяснить цель визита и дать необходимые справки.

В ситуации обращения к Вам во время важного разговора с коллегой спросите имя – отчество, извинитесь и, в зависимости от сути обращения, помогите сразу или вежливо попросите подождать завершения беседы, чтобы затем максимально сосредоточиться на проблеме обратившегося к Вам человека.

Для рабочего места с максимальным сосредоточением людей (вестибюли, регистратура, кабинеты поликлиники и диагностические кабинеты) постоянно применяйте выражения: «Будьте любезны», «Будьте добры», «Я понимаю», «Я сочувствую», «Спасибо», «Пожалуйста», «Здесь помогут», «У нас большой опыт в лечении».

Недопустимо:

1. Игнорирование вопросов пациента.
2. Игнорирование присутствия пациента.
3. Комментирование своей загруженности или временных ограничений приема.

4. Выказывание эмоций по поводу своего собственного самочувствия и влияния на него присутствия пациента.
5. Комментировать действия других специалистов и медицинских работников, даже если очевиден какой-либо недочет. Категорически плохо отзываться о других медицинских организациях.
6. Повышать голос, кричать, употреблять сленговые слова.
7. Комментировать внешний вид пациента, его характерологические особенности.
8. Оставление пациента в кабинете приема одного, без достаточных на то оснований.
9. Прерывание приема по личным причинам медицинского работника, в случае крайней необходимости - принести извинения.
10. Использование пациента в качестве помощника в процессе оказания медицинской помощи недопустимо в любом случае (например, вызов пациента из очереди другим пациентом и др.)
11. Обсуждение с пациентом своих коллег, указание на ошибки в лечении и некомпетентность других специалистов.
12. Обсуждение в присутствии пациентов вопросы обеспечения, оснащения учреждения и другие рабочие моменты.
13. Неформальное общение с коллегами и пациентами любого пола.
14. Рассказывать о других пациентах, персонализируя их личные данные

Рекомендуемые речевые модули:

Стандарт начала беседы в зависимости от времени суток: («Доброе утро» с 9:00 до 12:00, «Добрый день» с 12:00 до 17:00. «Добрый вечер» с 17:00 до 21:00 с позитивной интонацией и улыбкой

Комментируйте свои действия следующими фразами:

«Минуточку, подождите, пожалуйста...»

«Будьте добры, подождать, я сейчас в компьютере найду Ваш номер...»

«Я сейчас уточню...»

«Я сейчас узнаю для Вас...»

«Я занимаюсь Вашим вопросом...»

«Я могу предложить Вам следующее...»

«Что Вас больше устроит...»

«Если Вы оставите номер своего телефона, я Вам перезвоню и уточню...»

Можно уточнить суть обращения: «Я правильно Вас понял(а), Вы хотите, чтобы?»

Если в процессе разговора Вы что-либо не поняли или пропустили, обязательно уточните после речи собеседника при помощи следующих приемов: «Правильно ли я Вас понял? Верно, ли я записала?»

При отрицательном ответе формулировки должна быть мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

Мы с Вами вместе заинтересованы в том, чтобы найти правильное решение.

У нас с Вами общая цель – определить верное решение в данной ситуации.

Я Вас правильно понял, что Вы (Ваш ребенок) болеет с...

Попробуем вместе разобраться, почему мои аргументы кажутся Вам неподходящими.

Я рад, что Вы мне об этом сказали.

Я могу Вам в этом помочь.

Без проблем!

Вот что мы можем для вас сделать (избегать слов «ничего не можем сделать»).

Следующим нашим шагом будет... (избегать выражений типа «Вы обязаны...», «Вы должны...»).

Не упустил ли я чего-то важного для Вас?

Я прошу извинить меня за то, что заставил Вас ждать.

Мы ценим Ваше время.

Благодарю Вас за то, что Вы обратились в

Остались ли у Вас еще какие-нибудь вопросы, есть ли что-то непонятное?

Мы с Вами по многим вопросам нашли общий язык, потому что у нас общая цель – Ваше здоровье.

Недопустимые фразы:

Обращение к пациентам панибратство (обращения «мужчина/женщина», «этот/эта», на «ты») небрежные позы, расслабленную походку.

Не использовать слова «похуже», «получше»; правильно говорить «квалифицированный врач» или «опытный специалист» или «специалист или врач, занимающийся Вашей проблемой»

Ни в коем случае не мотивируйте вопрос такими обвинениями, как: «Вы говорите слишком тихо..., Вы не знаете, а говорите..., Вы забыли». Недопустимо раздражение и бытовой сленг: «Без понятия», «Откуда мне знать», «Это не у меня».

В общении с пациентами не стоит злоупотреблять медицинской терминологией. часто не понятной для пациента и пугающей его, а также использовать следующие фразы:

Я думаю, что Вы не правы...

У меня нет времени, чтобы Вам объяснить...

Скорее говорите, а то у меня еще много других обязательств...

Я специалист. Я лучше знаю, как Вас лечить...

Я здесь не для того, чтобы Вам что-то доказывать...

«Мы не сможем этого сделать». Вместо отказа «с порога» предложите рассказать о причине обращения с комментарием: «Мы вместе подумаем, как поступить, и что можно сделать».

«Вы должны...». Пациент Вам ничего не должен! Напоминаем, что Вы находитесь на рабочем месте, и Ваши формулировки должны быть корректными.

«Я «не знаю». Прежде всего, Ваша работа заключается в том, чтобы знать. Именно поэтому Вы занимаете свое место. Если же Вы не в состоянии дать ответ Вашему собеседнику, лучше сказать: «Этот вопрос я уточню и сообщу Вам через...»

10 принципов общения с конфликтным пациентом

1. Слушайте внимательно и Вы поймёте, что стоит за агрессией.

За ней вполне может оказаться реальная проблема. Необходимо понять чувства

пациента-в этом помогут не столько его слова, сколько тон голоса, интонации и жесты. Затем услышьте главную мысль в потоке, отделяя агрессивную форму от содержания, иначе собственные эмоции помешают адекватно воспринять ситуацию. Слушайте ЧТО говорит, а не КАК говорит.

2. Не поддавайтесь на провокации. Агрессивный пациент ждёт, что Вы ответите на его провокацию, вступив в словесную перепалку. Помните, что Вы сильнее в медицинских вопросах, а вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с пациентом. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится.

3. Не повторяйте за пациентом грубых слов. Перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее пациент, тем более спокойнее реагируйте. Оставайтесь вежливы и корректны, но обязательно продолжайте проявлять интерес к медицинской проблеме пациента. Холодная корректность бесит агрессора так же, как и ответное хамство.

4. Не принимайте на свой счёт. Агрессия пациентов в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию. "Вы всё перепутали!" означает, что "Мои анализы не пришли вовремя и кто в этом виноват, меня не интересует, но поскольку я говорю с Вами, то Вам меня слушать и исправлять ситуацию" медицинский работник выступает в роли громоотвода, а не цели агрессии.

5. Обращайтесь к пациенту по имени. Если пациент и слова не даёт вставить-назовите его по имени+/-отчеству. Большинство прислушивается и Вы сможете озвучить свой ответ. "Помните, что для человека звук его имени - самый сладкий и самый важный звук в человеческой речи"

6. Выразите сочувствие и понимание. Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но без частных. Не отделяйте себя от учреждения, в котором работаете, либо от коллег, даже если есть их вина. "Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение"

7. Согласитесь и принесите извинения. Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности. Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти решению вопроса. Будьте выше и лучше агрессора.

8. Возьмите перерыв при необходимости и по возможности. Если чувствуете, что эмоции переполняют, то покиньте поле боя, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго. "Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам, через минуту."

9. Предложите план действий. После того, как Вы выслушали пациента и поняли, в чём заключается его проблема, изложите свои предложения чётко и недвусмысленно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим.

10. Заканчивайте своё предложение решения закрытым вопросом.

"Вас устраивает такой вариант?" Это создаёт иллюзию выбора, при котором пациенту ничего не остаётся, как подтвердить Ваш.

Стандарт отказа в просьбе пациенту

Первое правило вежливого отказа – никогда не начинать ответ с «нет». Как бы вам это ни показалось парадоксальным, разговор по поводу отказа с пациентом всегда нужно начинать с «да».

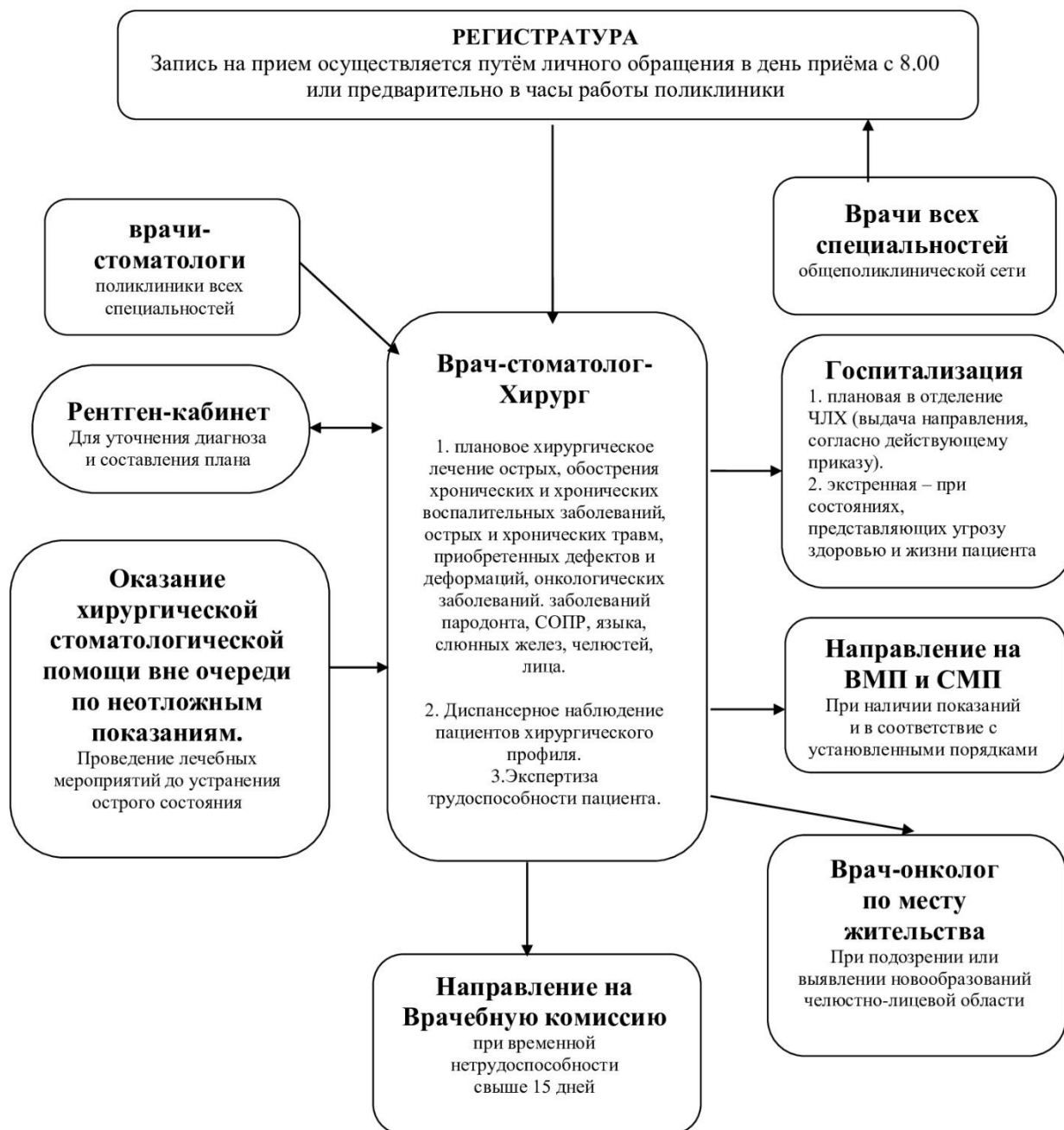
Шаг 1. Любому человеку важно прежде всего быть услышанным, почувствовать к себе уважение, принятие и понимание своих нужд. Говоря «да», мы тем самым даем человеку все эти внутренние ощущения. Говоря «да», мы тем самым выражаем ему сочувствие, демонстрируем свое понимание его ситуации. «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы я выписал лечение вашему родственнику заочно, по вашему описанию его состояния».

Шаг 2. Далее нужно кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев. «Но я придерживаюсь правила никогда не назначать лечение, не видя пациента. Таков мой профессиональный принцип».

Шаг 3. Затем вы произносите отказ, сформулированный в мягкой форме. «Поэтому я предпочитаю этого не делать». Здесь же можно кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею». Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

Таким образом, использование правил и фраз помогут наладить конструктивный диалог, получить максимум информации, уладить конфликт и выстроить доверительные отношения, которые помогут в эффективном лечении пациента.

Маршрутизация пациентов в кабинет врача-стоматолога-хирурга в стоматологическом отделении



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель профкома
ГОАУЗ «МОСП»

_____ Р.Н. Гарбузов
«__» _____ 2021 год

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач
ГОАУЗ «МОСП»

_____ Э.М. Толмачева
«__» _____ 2021 год

ПОЛОЖЕНИЕ

***о порядке организации оказания хирургической стоматологической помощи в
ГОАУЗ «МОСП»***

Настоящее положение разработано в целях обеспечения доступности хирургической стоматологической помощи для населения, своевременного оказания квалифицированной хирургической помощи в день обращения и в целях реализации проекта Новой модели медицинской организации «Сокращение времени ожидания пациента приема врача-стоматолога хирурга».

1. Первичная специализированная помощь в амбулаторных условиях по стоматологии хирургической оказывается в стоматологических отделениях ГОАУЗ «МОСП» согласно Лицензии и Приложениям к ней.

2. Помощь по хирургической стоматологии оказывается всем гражданам, имеющим право на получение бесплатной медицинской помощи в РФ в соответствии с Территориальной Программой государственных гарантий.

3. Работа по оказанию хирургической помощи должна быть организована в рамках деятельности стоматологических отделений ГОАУЗ «МОСП».

4. Не допускается отказ в оказании неотложной хирургической помощи по территориальному прикреплению.

5. При невозможности оказания хирургической стоматологической помощи в отделении на заведующего отделением возлагается обязанность

обеспечения оказания квалифицированной медицинской помощи путем взаимодействия с другими отделениями ГОАУЗ «МОСП»:

- неотложной помощи – в день обращения;
- плановой помощи – по предварительной записи.

6. Порядок хирургического приема в отделениях предусматривает его деление на:

- плановый прием (первичные и повторные пациенты);
- выделение резервного фиксированного времени для оказания неотложной помощи в день обращения;
- прием по предварительной записи через интернет-ресурс.

Конкретное время талонов врачебного приема определено в Приложении № 1 к настоящему Положению.

7. При оказании плановой хирургической помощи предусматривается выдача талонов регистратурой накануне дня приема.

8. По итогам работы хирургической службы заведующим отделением проводится оценка уровня доступности оказания хирургической помощи с возможной корректировкой соотношения плановой и неотложной помощи.

Время талонов хирургического приема

I смена		II смена	
08 ⁰⁰	первичный прием	14 ³⁰	<i>повторный прием</i>
08 ¹²	первичный прием	14 ³⁶	<i>повторный прием</i>
08 ²⁴	первичный прием	14 ⁴⁸	<i>повторный прием</i>
08 ³⁶	<i>повторный прием</i>	15 ⁰⁰	первичный прием
08 ⁴⁸	<i>повторный прием</i>	15 ¹²	первичный прием
09 ⁰⁰	интернет – запись	15 ²⁴	<i>повторный прием</i>
09 ¹²	<i>повторный прием</i>	15 ³⁶	<i>повторный прием</i>
09 ²⁴	первичный прием	15 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь
09 ³⁶	<i>повторный прием</i>	16 ⁰⁰	первичный прием
09 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь	16 ¹²	<i>повторный прием</i>
10 ⁰⁰	первичный прием	16 ³⁶	первичный прием
10 ¹²	<i>повторный прием</i>	16 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь
10 ²⁴	первичный прием	17 ⁰⁰	перерыв
10 ³⁶	<i>повторный прием</i>	17 ¹⁵	<i>повторный прием</i>
10 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь	17 ²⁴	интернет – запись
11 ⁰⁰	перерыв	17 ³⁶	первичный прием
11 ¹⁵	<i>повторный прием</i>	17 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь
11 ²⁴	первичный прием	18 ⁰⁰	интернет – запись
11 ³⁶	первичный прием	18 ¹²	первичный прием
11 ⁴⁸	резерв на неотложную помощь	18 ³⁶	<i>повторный прием</i>
12 ⁰⁰	интернет – запись	19 ⁰⁰	первичный прием
12 ¹²	<i>повторный прием</i>	19 ¹²	<i>повторный прием</i>
12 ²⁴	первичный прием	19 ²⁴	<i>повторный прием</i>
12 ³⁶	первичный прием	19 ³⁶	резерв на неотложную помощь
12 ⁴⁸	<i>повторный прием</i>		
13 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰	резерв на неотложную помощь		

*Операционные дни – по утвержденному графику на отделениях.

На реализацию проекта были затрачены средства в размере 919 797 руб. для внедрения во всех подразделениях ГОАУЗ «МОСП» новой системы навигации.

Проект «Сокращение времени ожидания пациентом приема врача-стоматолога хирурга» ра­сти­ра­жи­ро­ван на все подразделения ГОАУЗ «МОСП».