



| | | | |
|---|---|-----------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 1 из 10 |


| | | | |
|---|---|------------------------|---|
| Наименование структурного подразделения: | Специализированная отделения | | |
| Названия документа: | СОП «Приветствие пациента / посетителя регистратуре» | | |
| Утвержден: | Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б. | | |
| Дата утверждения: | | | |
| Разработчик: | <i>Должность</i> | <i>Ф.И.О.</i> | <i>Подпись</i> |
| | Заместитель гл.врача по лечебному делу | Анаркулова У.О. |  |
| | Заведующий отделением | Садыков Г.Б. |  |
| Согласовано: | Заместитель гл.врача по ОМД | Кабылбеков Г.К. |  |
| | Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг | Рысбаев С.Т. |  |
| | Врач эксперт | | |
| Дата согласования: | 04.01.2024г | | |
| Дата введения в действие | 04.01.2024г | | |
| Версия № | Копия № _____ | 04 / 04 _____ / 2024г. | Ф.И.О. _____ Подпись _____ |

Дата последнего пересмотра « 04 » « 04 » 2024г
 Дата следующего пересмотра « _____ » « _____ » 2027г

| | | | |
|---|---|------------------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 2 из 10 |

1. Содержание

| | |
|---|----|
| Сокращения, используемые в стандарте операционных процедур | 3 |
| Пользователи стандарта операционных процедур | 3 |
| Определение | 3 |
| Цель | 3 |
| Алгоритм стандартных действий и/или операций | 3 |
| Описание стандартных действий и/или операций | 5 |
| Документирование процедуры | 9 |
| Индикаторы эффективности выполнения стандарта операционных процедур | 9 |
| Организационные аспекты разработки стандарта операционных процедур | 9 |
| Лист регистрации изменений и дополнений | 10 |
| Лист ознакомления | 11 |
| Лист учета периодических проверок | 12 |

| | | | |
|---|---|------------------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 3 из 10 |

2. Сокращения

В стандарте операционной процедуры используются следующие сокращения:

- 1) СОП - стандарт операционной процедуры.

3. Пользователи СОП

Пользователями СОП являются: менеджер-консультанты сектора регистратуры.

3. Определение

Приветствие - жест, слово, словосочетание _ и их совмещение или иной ритуал для вступления в контакт человека (группы людей) с другим человеком (с группой людей).

Приветствием демонстрируется отношение к тому человеку, кого приветствуют.

4. Цель

Целью приветствия является вступление в контакт с посетителем, демонстрация доброжелательного отношения к посетителю, готовность оказания помощи /консультации.


5. Алгоритм стандартных действий и/или операций

Требования к организации места работы (регистратуры):

- 1) рабочее место регистратуры должно быть организовано по принципу «ближе к посетителю» без стеклянных перегородок;
- 2) размещение регистратуры должно обеспечивать максимальную доступность со всех сторон пациентам в получении услуг регистратуры (круговое, веерное расположение регистратуры);
- 3) стойка регистратуры должна быть чистой и свободной от посторонних предметов. Она должна иметь четкое функциональное зонирование информация для пациентов не должна смешиваться с информационными материалами МО. Оборудование и информация для персонала регистратуры должна быть укрыта от пациентов /посетителей;
- 4) у каждого сотрудника регистратуры должны быть нагрудные бейджик с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Требования к операторам регистратуры:

- ✓ требования к внешнему виду операторов регистратуры: аккуратная прическа, волосы окрашены в один цвет, собраны в
- ✓ прическу, чистые;
- ✓ макияж дневной; украшения минимальны;
- ✓ парфюм неагрессивный, отсутствие запаха пота или других биологических запахов;
- ✓ отсутствие запахов изо рта (здоровое дыхание);

| | | | |
|---|---|-----------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 4 из 10 |


- ✓ соблюдение формы одежды (фирменный чистый, отглаженный, рабочий костюм с логотипом клиники);
- ✓ обязательное ношение бейджик с указанием Ф.И.О., должности; чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве;
- ✓ коротко остриженные ногти, допускается нанесение лака пастельных тонов.

Операторы регистратуры обязаны:

- ✓ свободно говорить на казахском, русском языках и обладать базовыми знаниями английского языка (предпочтительно);
- ✓ быть приветливыми и доброжелательными, улыбаться, при разговоре с пациентом/посетителем поддерживать зрительный контакт;
- ✓ проявлять искренний интерес к пациенту/посетителю; говорить дружелюбным тоном;
- ✓ отвечать вежливо, обращаться к пациенту/посетителю на «Вы», даже если это подросток или ребенок, и по имени и отчеству, любое обращение к пациенту начинать по имени и отчеству, в не использовать слова типа «мамочки, папочки, мужчины, женщины, молодой человек»;
- ✓ при разговоре жестикулировать умеренно;
- ✓ избегать употребления в речи слов, демонстрирующих не компетентность сотрудника «нет», «не знаю», «не можем», «может быть», «к сожалению» и т.п.;
- ✓ исключить из речи слова - паразиты (не употреблять повторы одних и тех же слова);
- ✓ при общении с пациентами соблюдать нормы этики и деонтологии: в разговоре не перебивать речь пациента посетителя. не отвлекаться на разговоры с коллегами, другими посетителями и телефонные звонки;
- ✓ при разговоре выбрать место под углом 45 градусов по отношению пациенту/посетителю;
- ✓ речь оператора регистратуры должна быть четкой, грамотной, размеренной, с паузами и логическими акцентами.

Операторам регистратуры запрещается:

- ✓ при обращении к пациентам / посетителям громко выкрикивать имена фамилии;
- ✓ говорить раздраженным, повышенным тоном;
- ✓ употреблять сленговые слова, ругаться нецензурными словам;
- ✓ спорить с пациентом/посетителем;
- ✓ грубить пациенту/посетителю;
- ✓ облокачиваться на оборудование;
- ✓ скрещивать руки на груди;
- ✓ разговаривать и собираться парами/группами при пациентах; жевать жевательную резинку;
- ✓ устанавливать диагноз;

| | | | |
|---|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

- ✓ интересоваться личной информацией, не относящейся к процессу проведения и лечения;
- ✓ обращаться с личными просьбами;
- ✓ передавать информацию о пациенте, несущую личный характер, третьим лицам (родственники, знакомые, друзья и др.);
- ✓ рассказывать о пациентах, персонализируя их личные данные; давать характеристики специалистам, используя слова «похуже», «получше» (правильно использовать слова «очень квалифицированный врач» или «очень опытный специалист» или «специалист, лечащий вашу проблему», «врач, занимающийся вашей проблемой»);
- ✓ отзываться плохо, негативно о других клиниках и врачах; предоставлять справочную информацию об услугах в других клиниках, их координаты;
- ✓ запрещено употребление в речи слов, демонстрирующих некомпетентность сотрудника «нет», «не знаю», «не можем», «может быть», «к сожалению» и т.п.;
- ✓ обсуждать внутренние проблемы (не работает кондиционер, телефон и т.п.);
- ✓ отвечать на телефонный звонок при жевании во время приема пищи; вести личные разговоры, мешающие работе: занимать рабочий телефон личными разговорами; опаздывать на работу;
- ✓ покидать офис в рабочее время, не согласовав это с администрацией.
- ✓ находиться без дела в холле, у стойки администратора;
- ✓ курить на территории клиники, в том числе на улице вблизи клиники.
- ✓ смотреть телевизионные программы в рабочее время;
- ✓ неформальное общение с коллегами противоположного пола;
- ✓ неформальное общение с пациентами любого пола;
- ✓ приносить на работу «пахнущую» еду (чеснок, лук, рыбу и т.д.); употребление каких-либо алкогольных напитков (включая пиво) на территории клиники;
- ✓ разглашать любую информацию о правилах работы, заработной плате, бюджете организации и т.д.;
- ✓ копировать и передавать любые документы, в том числе и обязательную медицинскую документацию, третьим лицам (родственники, друзья, знакомые и т.д.).

б. Описание стандартных действий и/или операций:

Операторы регистратуры используют в своей работе:

1) технику активного слушания, как способ выявления потребностей, которая включает:

- дословное повторение (*Вы говорите*)
- перефразирование (*Вы хотите сказать ...*)
- интерпретация (*Если я правильно Вас поняла ...*) (акценты, ключевые слова)

| | | | |
|---|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

- резюме (*Таким образом ... Итак.....*)

2) открытые вопросы, которые позволяют «открыть» разговор, побуждают собеседника сообщить Вам определенные сведения и этим дать возможность продолжить диалог (важно использовать их на этапе выяснения потребностей).

Открытые вопросы особенно целесообразно применять:

- для начала разговора;
- для перехода к последующим этапам разговора;
- если Вы хотите заставить пациента подумать;
- если Вы хотите выяснить его интересы и позиции;
- если Вы хотите дойти до причин его сомнений, отказов, опасения и тревог.

Примеры:

- «*Чем я могу Вам помочь?*»
- «*Что Вы хотели уточнить?*»
- «*Вам какие анализы требуется сдать?*»

3) закрытые вопросы, которые необходимо использовать следует осторожно так как заданные один за другим, они производят впечатление допроса-

Закрытые вопросы целесообразно применять:

- если мы хотим завершить разговор;
- если Вы имеете дело с исключительно неразговорчивым пациентом;
- если Вы хотите проверить, правильно ли поняли слова пациента.

Примеры:

- «*Вам необходимо записаться на укол так?*»
- «*Вы хотели бы подъехать сегодня?*»
- «*Вы консультировались по этому вопросу?*»

4) альтернативные вопросы, которые дают возможность сделать выбор из двух и более предложений и помогают принять решение.

Примеры:

- «*Мужчине требуется или женщине?*»
- «*Вам удобнее утром или вечером?*»


5) уточняющие вопросы относятся к одному из высказываний пациента, носящему неопределённый характер (*нормально, много, просто, давно*).

Примеры;

- «*Какой именно..?*»
- «*Вы имеете в виду...?*»

6) встречные вопросы:

- позволяют взять на себя активную роль;
- получить более подробную информацию;
- заставить пациента дать уточнение;
- выиграть время для размышления;

| | | | |
|---|---|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

- направить беседу в желаемое русло.

Примеры:

Пациент: *«Сколько стоит ...?»*

Оператор: *«Вас интересует стоимость чтобы точнее ответить на Ваш вопрос, позвольте уточнить. Вы уже консультировались ...?»*

7) вежливую настойчивость:

Например, в случаях, когда пациент отказывается заполнять договор:

Пример 1:

Имя Отчества пациента. Вы находитесь в медицинской организации, и мы соблюдаем законы Республики Казахстан и согласно правила.» оказания медицинской помощи. Вам необходимо подписать договор

Пример 2

Я понимаю Ваше желание (недовольство) не заполнять договор поэтому сейчас ВАМ помогу:

Вот здесь сумма подпишите;

Пример 3:

Имя Отчества пациента, я понимаю, что Вам пришлось заполнять договор и много бумаг, обращаю Ваше внимание, заполняя все эти документы вы соглашаетесь, что наш Центр несет ответственность за Ваше здоровье.

Например в случаях, если пациент опоздал:

Пример 1:

Имя Отчества, обращаю ваше внимание до завершения приема остаюсь 15 минут, полноценный прием не возможен При этом оплаты будет полная. Я свяжусь с доктором и уточню (ОПАСНО ГОВОРИТЬ: «ВЫ ОПОЗДАЛИ» - это обвинение).

Пример 2:

Как я уже говорим полноценный прием невозможен, поэтому Вам необходимо записаться на

Пример 3:

Подождите (5-10 минут), врач-терапевт Имя Отчества. Вас примет.

8) вежливое информирование:

Например, при контакте с пациентом входящие звонки представление (название медицинской организации, имя и должность отвечающего оператора регистратуры) и приветствие.


Пример: *«Республиканский диагностический центр, оператор Жанна, здравствуйте!»*

Пример 2: На любой вопрос пациента: *"да. я Вам расскажу ...», «да. я Вам помогу».*
«да, я Вам помогу, представьтесь пожалуйста» и т.д.

9) правильное реагирование в трудных ситуациях:

Например, как обращаться с недовольным пациентом:

- не реагируйте на попытки жалующегося пациента вывести вас из себя, даже если он говорит нелепые и возмутительные вещи;

| | | | |
|---|--|------------------------------|--------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: СОП | |
| | | Система менеджмента качества | Версия: 1 |

- даже если раздраженный пациент неправ, а вы правы, не пытайтесь это доказать (лучше сосредоточьтесь на том, чтобы собрать достаточно информации для решения проблемы);
- никогда не обвиняйте другого сотрудника;
- помогите человеку сфокусироваться на конкретной проблеме, которая лежит в основе любой общей жалобы;
- избегайте употреблять местоимение «ВЫ», подразумевающего что пациент сам виноват в проблеме. Например, типичная фраза «ВЫ не приложили квитанцию об оплате» - исключает вероятность того, что квитанция могла быть потеряна, и возлагает всю ответственность на пациента. Ваша задача - получить квитанцию об оплате, а не найти виновного. Фразу «ВЫ» следует нейтрализовать. Скажите: «Похоже, не была приложена квитанция об оплате».
- обратите внимание пациента на его ошибку, перефразируя и излагая его заявление своими словами: «Позвольте, я проверю, правильно ли я понял».


8. Процедура «Приветствие пациента/ посетителя» выполняется следующим образом:

1) При приветствии пациента/ посетителя используются следующие формы приветствия:

| | |
|-----------|---|
| Жестовая- | прямой контакт глаз; кивок головой |
| Словесная | Здравствуйте; Доброе утро (до 11.00 часов) Добрый день (с 11.00 до 18.00 часов) Добрый вечер (после 18.00 часов) |

2) При приветствии пациента необходимо следовать принципу «4-2-1»:

| Расстояние до пациента от стойки регистратуры | Действия оператора регистратуры |
|---|--|
| 4 метра | Покажите пациенту/посетителю, что вы его заметили через прямой контакт глаз и кивните головой |
| 2 метра | Поприветствуйте пациента/ посетителя, сказав "Доброе утро/ день/вечер (назовите имя пациента посетителя, если оно Вам известно)" |
| Менее 1 метра | Представьтесь, сказав: "Меня зовут имя» должность Я здесь для того чтоб Вам помочь |

| | | | |
|---|---|------------------------------|----------------------|
|  | ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области | Тип документа: <i>СОП</i> | |
| | Система менеджмента качества | Версия: 1 | Страница: 9 из 10 |

7. Документирование процедуры:

С целью документирования проводится аудиозапись телефонных разговоров менеджер-консультантов сектора регистратуры с пациентами / посетителями.

8. Индикаторы эффективности выполнения СОП

Название индикатора «Полнота исполнения СОП».

Расчет индикатора:

Полнота исполнения СОП = число выполненных требований * 100/общее число требований.

Целевое значение стремится к 100.

9. Организационные аспекты разработки СОП

Указание условий пересмотра СОП: 1 раз в 3 года и/или при появлении новых требований по приветствию пациентов / посетителей.

1. Список использованной литературы:

1)

1. Нормативные ссылки

1. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 15.08.2020 года № 175/2020 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения»;
2. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года №111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»
3. Е.Н. Скаженик Практику по деловому общению. Учебное пособие, г. Таганрог, издательство ТРТУ, 2005.
4. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № «Об утверждении «Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» ҚР ДСМ-90;

Лист регистрации изменений

| № | № раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение | Дата внесения изменения | ФИО лица, внесшего изменения |
|---|--|-------------------------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:
1

Страница:
10 из 10

Лист ознакомления

| № | Фамилия И.О. | Должность | Дата | Подпись |
|----|-----------------|----------------|------------|-----------|
| 1 | Шокобаев Г | Мед. с | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 2 | Абдиевбаева З.С | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 3 | Тотайбева А | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 4 | Кампанурская В | медсестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 5 | Ирмистова А | анушер | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 6 | Кудобердиев В.И | анушер | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 7 | Умирова А.А | уч. мед | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 8 | Жаракчиев Р.Т | ст. мед. | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 9 | Сардобаев С.А | Технический | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 10 | Абдиева Г. З | сиделка | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 11 | Абдусамиев М | стол. мед | 04.01.24 | [Подпись] |
| 12 | Оканиева А.О | стоматолог | 04.01.24 | [Подпись] |
| 13 | Торшбаева С.И | стом. зуб врач | 04.01.24 | [Подпись] |
| 14 | Маммурова М | стол. мед | 04.01.24 | [Подпись] |
| 15 | Абдиев Г | стол. мед | 04.01.24 | [Подпись] |
| 16 | Самиева А. А | стол. мед | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 17 | Сардобаев А.Н | стоматолог | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 18 | Шокобаев М.К | КЗР мед | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 19 | Курбанов А.И | Мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 20 | Ибрагимов Г.И | Мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 21 | Курбанов Б.Т | Терапевт | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 22 | Абдиева Р.В | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 23 | Абдиева М | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 24 | Мамурова Ф | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 25 | Курбанов И | Мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |
| 26 | Абдиева С | мед. сестра | 04.01.2024 | [Подпись] |

