

«Доступность и оптимизация медицинской помощи через регистратуру поликлиники»



ОТКРЫТАЯ РЕГИСТРАТУРА
восточная медицина
при первом обращении

Людмила Сергеевна Шамина – старшая медицинская сестра
Консультативной поликлиники ГБУЗ РК
г. Республика Карелия, г. Петрозаводск



Медицинская помощь по районам Карелии



Общие данные по Карелии.
Республика Карелия – это Северо-Западный федеральный округ площадью 172,4 тысяч кв.км.
Численность населения на 2017 год составила 629,7 тысячи человек из них 80,18% – городское население.
В состав Карелии входят 18 районов, включая столицу – город Петрозаводск, которые обслуживаются лечебно-профилактическими учреждениями:
1. Больничные учреждения – 8
2. Диспансеры – 5
3. Учреждения переливания крови – 1
4. Учреждения охраны материнства и детства – 3
5. Учреждения амбулаторно-поликлинического типа – 9
6. ЦРБ – 14 (+ 1 Межрайонная больница + 1 Амбулатория) – 58
8. Фельдшерско-акушерские пункты – 111
9. Домовые хозяйства – 26

Государственное Бюджетное учреждение республики Карелии «Республиканская больница имени В.А.Баранова»



В составе больницы: 35 специализированных отделений, 2 специализированные центры, 2 специализированные кабинета, 12 диагностических подразделений (10) и два центра переливания крови, специализированная лаборатория, специализированный кабинет крови, специализированный кабинет. Численность персонала: 1000 человек. Численность койки: 2000 койки. Численность аппаратуры: 1000 единиц. Выполняется более 23 тысяч операций в год.



Ежедневно консультативную поликлинику посещают около 400 пациентов, среднее ежегодное посещение более 100000 человек медицинская помощь оказывается по 33 врачебным специальностям

« Как любой театр начинается с вешалки, так ПОЛИКЛИНИКА начинается с РЕГИСТРАТУРЫ!»



Цель работы: исследовать качество обслуживания пациентов в поликлинике, для создания комфортных условий пребывания

Методологическая структура работы

Объект исследования: доступность и качество медицинской помощи.

Предмет исследования: Практическая деятельность регистраторов в качестве обслуживания медицинской помощи в консультативной поликлинике.

Методы изучения и обработки полученной информации:

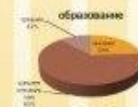
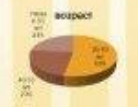
Теоретические методы исследования

анализ социологический, психолого-педагогической, медицинской литературы, интернет сайтов, презентации, а также материалов исследовательской деятельности.

Эмпирические методы

Анкетирование, прогнозирование, наблюдения, сравнения.

Медицинский регистратор – ведет регистрацию больных, обратившихся в медицинскую организацию для получения медицинских услуг. Обеспечивает хранение и доставку медицинских карт в кабинет врача. Участвует в оформлении и регистрации листов нетрудоспособности. Профессиональный стандарт разработан Общероссийская общественная организация «Ассоциация медицинских сестер России» (РАМС), город Санкт-Петербург



Направления на улучшения качества обслуживания пациентов

1. Улучшение навигации.

Использовать текстовые, графические, фото, видео - информационные материалы на стендах видеомониторах в помещениях поликлиники.



2. Обеспечение комфорта в холле регистратуры и коридорах поликлиники



3. Повышение эффективности работы с телефоном.

Создание многоканальной телефонной линии для записи к специалистам



4. Распределение потока пациентов в зависимости от цели посещения



5. Запланировано обучение повышение квалификации медицинских регистраторов.



6. Стандартизация и обучение правил общения с пациентами.



7. Доступность для людей с ограниченными возможностями

8. Информационные технологии (переход на электронную регистрацию ведения электронных карт, статистических таблиц, запись к специалистам через интернет - в ЛПУ по месту жительства)



9. Формирование стандартов чистоты - клинические услуги

10. Работа сайта больницы в соответствии с критериями утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2004 г. № 950н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, требованиями содержания и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций»



6 практических советов как улучшить работу регистратуры

1. проводите регулярные проверки
2. установите видеонаблюдение
3. дайте четкий алгоритм действий
4. мотивируйте
5. нанимайте медленно, увольняйте быстро
6. обучайте на примерах

