

«Согласовано»

Председатель профкома

ГБУЗ «Корсаковская ЦРБ»

И.К. Моженко

«18» марта 2016 г.

«Утверждаю»

И.о. главного врача

ГБУЗ «Корсаковская ЦРБ»

А.К. Бейфус

«18» марта 2016 г.

**СТАНДАРТ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ
МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА
ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ »**

Стандарт профессионального поведения медицинского регистратора является документом, определяющим нормы корпоративной культуры ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ» и определяет принципы взаимодействия медицинского регистратора с пациентами для установления контакта и оформления медицинской документации, делового общения с собеседником по телефону.

Целью данного стандарта является создание благоприятного социально-психологического климата и создания благоприятной основы для эффективного установления контакта и доверительных отношений с пациентом для развития конструктивно-деловых отношений, для нахождения оптимального решения текущих задач, для делового взаимодействия в режиме активного диалога, для предотвращения конфликтных ситуаций, появления жалоб, недовольства со стороны посетителей.

Медицинский регистратор ГБУЗ «Корсаковской ЦРБ » выполняет функциональные и поведенческие обязанности, не зависящие от половой, национальной и религиозной принадлежности, возраста и должности.

1. Общие положения

Медицинский регистратор ЛПУ должен неукоснительно соблюдать:

Алгоритм действий и вербального поведения медицинского регистратора при взаимодействии с пациентом.

1. Иметь опрятный внешний вид, морально - психологический настрой, готовность выполнять необходимые функции в рамках своих должностных обязанностей и квалификации, быть одетым в белый халат с бейджем. Иметь конструктивно-деловой настрой.
2. Подготовить свое рабочее место, необходимые документы для работы.
3. поприветствовать пациента и выразить готовность к взаимодействию («Здравствуйте, я Вас слушаю»).
4. Внимательно выслушивать, проявлять готовность к решению вопроса, при необходимости оказать поддержку, зафиксировать основные моменты, задать уточняющие вопросы и предоставить необходимую информацию.
5. При поступлении телефонного звонка во время оформления, извиниться перед пациентом («Извините, подождите, пожалуйста») и оперативно предоставить необходимую информацию по телефону.
6. Корректно и доброжелательно объяснить пациенту его дальнейшие действия.
7. Уточнить понимание переданной информации. В случае, если пациент нуждается в дополнительном пояснении, терпеливо и доброжелательно объяснить.
8. На протяжении разговора сохранять доброжелательный тон.
9. Уметь контролировать эмоции в целях недопущения проблемных и конфликтных ситуаций.
10. Фиксировать ключевые моменты разговора письменно, повторять ключевые фразы собеседника.
11. На основании предоставленных документов внимательно и грамотно оформлять медицинскую документацию, проверить правильность оформления.
12. При отсутствии необходимой информации для ответа пациенту, обратиться за помощью к компетентному лицу.
13. Объяснить пациенту, как пройти в соответствующий кабинет и кому передать документы.
14. Принимать пациентов строго в порядке очереди. В случае, если состояние некоторых пациентов резко ухудшается, принять их вне очереди. Особенно чутко и доброжелательно относиться к беременным женщинам, инвалидам, пожилым.
15. При возникновении напряженной, конфликтной ситуации срочно пригласить заведующего регистратурой, отделением.
16. Попрощаться, завершить разговор позитивно («До свидания, всего доброго!»).

Алгоритм действий и вербального поведения медицинского регистратора при входящих телефонных звонках.

1. Подготовить свое рабочее место, необходимые документы для работы.
2. Иметь конструктивно-деловой настрой.
3. Поприветствовать, представиться, выразить готовность к телефонному разговору («Здравствуйте, регистратура ... , имя, отчество, я Вас слушаю»).
4. Внимательно выслушивать, проявлять готовность к решению вопроса, при необходимости оказать поддержку.
5. На протяжении разговора сохранять доброжелательный настрой.
6. При неясности вопроса собеседника, уточнить информацию.
7. Предоставить информацию и ответить на вопрос.
8. Фиксировать ключевые моменты разговора, повторять ключевые фразы собеседника.
9. При передаче информации по телефону и одновременном обращении пациента, вежливо, не прерывая телефонный разговор, попросить последнего (пациента) подождать.
10. Необходимо давать лаконичный, короткий ответ.
11. При отсутствии необходимой информации для ответа, попросить перезвонить.
12. Уточнить у пациента удовлетворенность полученной информацией, («Я ответила на Ваш вопрос?»).
13. Вежливо попрощаться, завершить разговор позитивно («До свидания, всего доброго»).

2. Запрещено:

1. Не представляться по стандарту.
2. Пользоваться сотовыми телефонами во время работы.
3. Отвлекаться во время работы (жевать, слушать музыку через наушники, разговаривать с сотрудниками на другие темы).
4. Давать недостоверную, непроверенную информацию пациенту.
5. Оставлять вопрос пациента без ответа.
6. Не поднимать трубку телефона.
7. Вести разговор раздраженно, проявлять недовольство, пренебрежение, снисходительность по отношению к пациентам, допускать повышенный тон разговоров, резкость, грубость.
8. Давать советы пациентам.
9. Затягивать телефонный разговор.
10. Использовать телефон для личных разговоров.
11. Обсуждать пациента на рабочем месте с коллегами, другими сотрудниками, негативно высказываться о нем в присутствии других пациентов.
12. Предоставлять информацию по подготовке к инвазивным исследованиям.
13. Прерывать разговор с пациентом, не завершив его по стандарту.