|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование МО | | | | | | | | Стандартная операционная карта (СОК) | | | | СОК № 1 | | |
| Call-центр | | | |
| Подразделение | | Отделение | | | Кабинет № | | Время  такта, сек | Наименование операции | | | |  | | Лист 1/2 |
|  | | - | | |  | | 570 | Call-центр | | | |
|  | | | | | | | |  | | | |  | |  |
| № шага | Рабочая пошаговая последовательность и используемый инструментарий | | | | | | | Показатели | | Ключевые указания | Схема пошаговой рабочей последовательности | | | |
| Время, сек | Ходьба, м |
| 1 | Приветствие. Сотрудник Call-центра должен назвать поликлинику, представиться -должность и имя | | | | | | | 30 |  |  | Стол с  Компьютером,  Центр обработки вызовов  В  Х  О  Д  Стол с  компьютером  Центр обработки вызовов  Шкаф  Стол с  компьютером  Центр обработки вызовов | | | |
| 2 | Выяснить причину обращения, стараться не усложнять свою речь профессиональной терминологией. | | | | | | | 30 |  |  |
| 3 | Идентификация пациента. Уточнить фамилию, имя, отчество, число, месяц,  год рождения, адрес регистрации и фактического пребывания, контактный телефон, записать пациента на прием к врачу либо принять вызов на дом и занести всю необходимую информацию в МИС (РМИС) и журналы | | | | | | | 180 |  |  |
| 4 | Инструктаж пациента. Поинтересуйтесь, знает ли он адрес поликлиники и подскажите, как удобнее добраться до нее различными видами транспорта. При вызове врача\фельдшера на дом имейте телефон в доступном месте, если есть животные, то необходимо изолировать их от мед. работников | | | | | | | 90 | 2 | BП |
| 5 | Окончание разговора. Подвести итог: вызов на дом принят, передан врачу/фельдшеру сегодня; Когда и во сколько пациент записан на прием, напомнить, что нужно сразу пройти к кабинету врачу, не заходя в регистратуру; выразите благодарность за звонок, пожелайте хорошего дня и подождите, пока пациент попрощается и положит трубку. | | | | | | | 240 |  |  |
| 6 | Общие требования. К пациенту необходимо обращаться по имени отчеству, вежливо, спокойно. Не употреблять панибратские обращения: «дорогуша», «котик», при ведении диалога можно использовать «Будьте добры» или «Будьте любезны». Необходимо использовать темп речи медленный, ритм речи размерный. | | | | | | |  | 2 |  |
|  | **ИТОГО** | | | | | | | **570** | **4** |  |  | | | |
| СИЗ | Гарнитура  Центр обработки вызовов | | Халат  C:\Users\Врач\Downloads\doctor-coat.png | Обувь | | Стандартный  запас | | Безопасности | Контроль Критический Требуется  качества пункт навык | | | | Визуальное  положение | |
|  | | Добавление |  | | | | BП | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Зав поликлиникой | Помощник эпидемиолога | Составитель | Ф.И.О. | Подпись | Дата |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Старшая м/с поликлиники | Инженер по охране труда | Утверждено |  |  |  |
| 3. |  |  | Главный врач |  |  |  |