|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование МО | Стандартная операционная карта (СОК) | СОК № 1 |
| Call-центр |
| Подразделение | Отделение | Кабинет № | Времятакта, 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 ВХОДСтол с компьютером Центр обработки вызововШкафСтол 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  | Стандартныйзапас  | Безопасности | Контроль Критический Требуетсякачества пункт навык | Визуальноеположение |
|  | 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 |  |  |  |