УДК 614.21:651.5:301

МНЕНИЕ РЕГИСТРАТОРОВ И МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА О РАБОТЕ РЕГИСТРАТУРЫ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ

© Александр Николаевич Цапков, Тамара Сергеевна Дьяченко, Лариса Николаевна Грибина.

ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации. 400131, г.Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 1.

Контактная информация: Тамара Сергеевна Дьяченко — к.м.н., доцент, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения. Волгоградского государственного медицинского университета. E-mail: dts-volga@yandex.ru

РЕЗЮМЕ: В статье рассмотрены результаты анкетирования регистраторов и медицинского персонала городской поликлиники для выявления факторов риска возникновения конфликтов при оказании пациентам медицинской помощи. Конфликтные ситуации у регистраторов чаще всего возникают с молодыми мамами и родственниками пациентов. Основной причиной конфликтов в регистратуре является отсутствие медицинской карты. Претензии медицинского персонала к работе регистратуры заключаются в нарушении правил работы с медицинскими картами и сообщении неверных или неактуальных сведений о режиме работы врача и правилах вызова на дом.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: бережливое производство; городская поликлиника; регистратура; конфликтные ситуации; факторы, влияющие на формирование конфликтов; анкетирование.

THE OPINION OF RECORDERS AND MEDICAL STAFF ABOUT THE WORK OF THE RECEPTIONISTS OF THE CITY POLYCLINIC

© Alexander N. Tsapkov, Tamara S. Dyachenko, Larisa N. Gribina

Volgograd State Medical University. Pavshikh Bortsov Sq., 1 Volgograd, Russia 400131

Contact Information: Tamara Sergeevna Dyachenko MD, PhD, Associate Professor, Head of Department of Public Health and Health care. E-mail: dts-volga@yandeex.ru

ABSTRACT: The article deals with the results of a survey of recorders and medical staff of the city polyclinic to identify the risk factors of conflicts in the provision of medical care to patients. Conflict situations during registration often occur between reception staff and young mothers and patients' relatives. The main cause of conflicts at the reception is the absence of patient's medical card. Claims of medical personnel to the work of the receptionists include violation of the rules of filling in outpatients cards and incorrect report or irrelevant information about the doctors' schedule and the rules of calling a doctor in.

KEY WORDS:lean manufacturing; city clinic; registration office; conflict situation; factors influencing the formation of conflict; questionnaire survey

В настоящее время частью реформ, проводимых в сфере организации здравоохранения Волгоградской области, является пилотный проект «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную меди-

ко-санитарную помощь», в основу которого положены принципы «бережливого производства».

Согласно ГОСТ Р 56020–2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь» среди обозначенных шести ценностей бережливого производства на втором месте стоит ценность для потребителя, что расшифровывается как создание ценности, полезности в результате ряда действий для удовлетворения потребностей, повышения удовлетворенности потребителя, за которые он готов платить [1]. Это рассматривается как необходимое условие для существования и устойчивого успеха организации. В массовом сознании медицина традиционно ещё ассоциируется с высшими общечеловеческими ценностями — гуманизмом, добротой, состраданием [2]. Принято считать, что эти важнейшие составляющие будут всегда, что люди, занятые в медицинских организациях, не могут занимать противоположную пациенту позицию, не могут меняться. В то же время переход от понятия «медицинская помощь» к понятию «медицинская услуга» неизбежно переводит систему здравоохранения (полностью или частично) на рыночные механизмы, а, следовательно, меняет характер взаимодействия населения с работниками медицинских организаций (врачи, медицинские сестры, младший медицинский персонал и т.д.).

Оценка качества медицинской помощи (КМП) и удовлетворенность пациента как потребителя медицинской услуги складывается из множества факторов, одним из которых является доброжелательная и уважительная атмосфера общения медицинского персонала и пациента на всех этапах его пребывания в медицинской организации (МО), отсутствие конфликтов, умение медицинских работников разрешать возникающие проблемы [3, 4].

Регистратура МО занимает важное место в процессе взаимодействия с пациентами, в связи с чем было проведено комплексное исследование работы её персонала при реализации пилотного проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь». Основной целью было выявление факторов, формирующих среду для конфликта в регистратуре городской поликлиники, оказывающей медицинскую помощь детскому и взрослому населению спального района г. Волгограда.

Программа исследования включала проведение анкетирования работников регистратуры для определения их отношения к работе и своему коллективу, выявление причин возникновения возможных разногласий с пациентами. Определялось также мнение врачей и медицинских сестер, как лиц, непосредственно участвующих в лечении пациентов, о качестве работы регистратуры как первичного звена деятельности МО. В опросе участвовали 27 регистраторов, также 50 врачей и медицинских сестер (без дифференциации).

Для работников регистратуры была разработана анкета, состоящая из 14 преимущественно закрытых вопросов, среди которых преобладали субъективные и прямые, определяющие социально-психологическую установку респондентов и их отношение к своей работе. В открытом вопросе регистратору предоставлялась возможность самому перечислить основные проблемы, с которыми он сталкивается в течение рабочего дня. Анкета для лечащего медицинского персонала (врачей и медицинских сестер) содержала 10 закрытых, субъективных и прямых вопросов, позволяющих оценить их мнение о влиянии работы регистратуры на согласованность, преемственность и качество работы МО в целом, а также на удовлетворенность пациентов пребыванием в поликлинике.

Социально-гигиенический и профессиональный «портрет» регистраторов представлен женщинами (27 человек, 100%), занятыми только по одному месту работы (26 человек или 92,3%). В медицинских учреждениях до 5 лет работают 44,4% респондентов, от 5 до 10 лет — 18,5%, более 10 лет — 37,1% (12, 5 и 10 человек соответственно). При этом в данной поликлинике до 5 лет работают 62,9% опрошенных, от 5 до 10 лет — 11,1%, более 10 лет — 26,0% (17, 3 и 7 работников соответственно).

Среди врачей и медицинских сестер подавляющее большинство составляют женщины (47, или 94%), работающие на одном рабочем месте (46, или 92%). В медицинских учреждениях до 5 лет проработали 16% представителей лечащего медицинского персонала, от 5 до 10 лет — 30%, более 10 лет — 54% (8, 15 и 27 человек соответственно). В исследуемой поликлинике до 5 лет работают 34% опрошенных этой группы, от 5 до 10 лет — 22%, более 10 лет — 44% (17, 11 и 22 работников соответственно).

Таким образом, представителями обеих опрошенных групп являются женщины, работающие преимущественно на одном месте. При этом среди регистраторов преобладают лица с меньшим стажем работы в медицине и исследуемой поликлинике, тогда как среди вра-

чей и медицинских сестер, наоборот, большинство сотрудников имеют значительный стаж работы.

Опрос регистраторов показал, что 92,6% (25 человек) положительно оценивают работу в регистратуре, при этом 77,7% (21 респондент) отметили, что работа им нравится. Затруднились с ответом 7,4% (2 человека). Абсолютное все работники регистратуры считают свою работу важной для общего дела.

Свое рабочее место считают удобным для повседневной работы 44,4% респондентов (12 человек), отрицательно оценили эргономику рабочего места 51,9% (14 опрошенных), однако 37,1% (10 человек) готовы с этим мириться, и только 14,8% (4 человека) внесли конкретные предложения («нужна новая удобная мебель», «компьютерные столы и стулья», «сплит-система летом», «защита от шума»). Затруднился с ответом на этот вопрос 1 регистратор (3,7%).

Всем регистраторам нравится работать быстро, при этом 55,6% (15 человек) предпочитают выбирать, в каком порядке и что нужно сделать, 33,3% (9 человек) — решать новые проблемы, 11,1% (3 человека) хотели бы повторять одни и те же действия.

В целом положительно к работе с людьми относятся все регистраторы, большинству (70,4%, или 19 человек) нравится такая работа, еще 29,6% (8 человек) выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет». Страх перед пациентами, по собственному признанию, испытывает только 1 респондент (3,7%). Общение с пациентами для 63% регистраторов (17 человек) — это обычная повседневная работа, чувство радости от общения с людьми испытывают 14,8% (4 человека), 7,4% (2 человека) выбрали вариант ответа «помощь людям», по 3,7% соответственно получили варианты ответов «моя привилегия» и «тяжкий труд». Только 2 респондента (7,4%) затруднились с ответом на этот вопрос. Таким образом, в целом положительно к общению с пациентами относится 88,9% опрошенных работников регистратуры.

В рейтинге наиболее конфликтных категорий пациентов, по мнению регистраторов, на первом месте молодые мамы (22,2%, 6 ответов), на втором — родственники пациентов (18,5%, 5 ответов), на третьем — женщины в нетрезвом состоянии (14,8%, 4 ответа). Далее, в порядке убывания рейтинга, следуют «мужчины в нетрезвом состоянии» и «работающие мужчины и женщины» (по 11,1%, 3 человека соответственно), «одинокие люди» (7,4%, 2 ответа). Менее конфликтными, по мнению регистраторов, являются пенсионеры и инвалиды (по 3,7%, или 1 ответу). Среди других вариантов (в целом 37%, 10 ответов): «неадекватные, конфликтные, скандальные» (11,1%), «стараюсь сгладить ситуацию», «со всеми ладим» (по 7,4%), «пациенты до 30 лет» (3,7%). Не уточнили свой ответ 7,4% регистраторов.

При ответе на открытый вопрос о причинах разногласий с пациентами наиболее конфликтогенной ситуацией регистраторы назвали «отсутствие медицинской карты» (29,6%, 8 человек), на втором месте варианты ответов «люди, не выслушав, стоят на своем» и «родители детей, которые приходят не по расписанию» (по 11,1%, 3 респондента соответственно). Среди единичных мнений — «несовпадение желаний и возможностей пациента», «требование отдать амбулаторную карту на руки», «нервные родители». Примечательно, что 37% (10 человек) регистраторов выбрали вариант ответа «другое» без уточнения.

По мнению 81,5% работников регистратуры (22 человека), им ничего не мешает выполнять свою работу. Из числа респондентов, имеющих противоположное мнение (18,5%, 5 человек), по одному ответу (3,7%) приходится на варианты «недостаток времени», «плохо проветриваемое помещение», «зимой холод, летом жара», и двое не уточнили свой ответ. При этом только 2 человека (7,4%) отметили, что они не всегда успевают принять пищу в период работы.

Три четверти участников опроса (74,1%, или 20 человек, полностью или в большей степени) считают свой коллектив доброжелательным, вариант ответа «скорее нет, чем да» выбрали 18,5%, затруднились с ответом 7,4% (5 и 2 респондента соответственно).

Мнение 50 врачей и медицинских сестер о работе регистратуры городской поликлиники прежде всего касается правил работы с медицинскими картами. Медики в своей работе очень часто (60%, 30 ответов) сталкиваются с выдачей медицинских карт на руки пациентам, что в 58% случаев вызывает административные последствия. Время приема увеличивается из-за поиска отсутствующей карты в 86% случаев (рис. 1).

Среди причин конфликтов с пациентами, связанных с работой регистратуры, указаны неактуальные или неверные сведения о режиме работы врача и правилах вызова врача на дом (32% и 26% ответов соответственно).

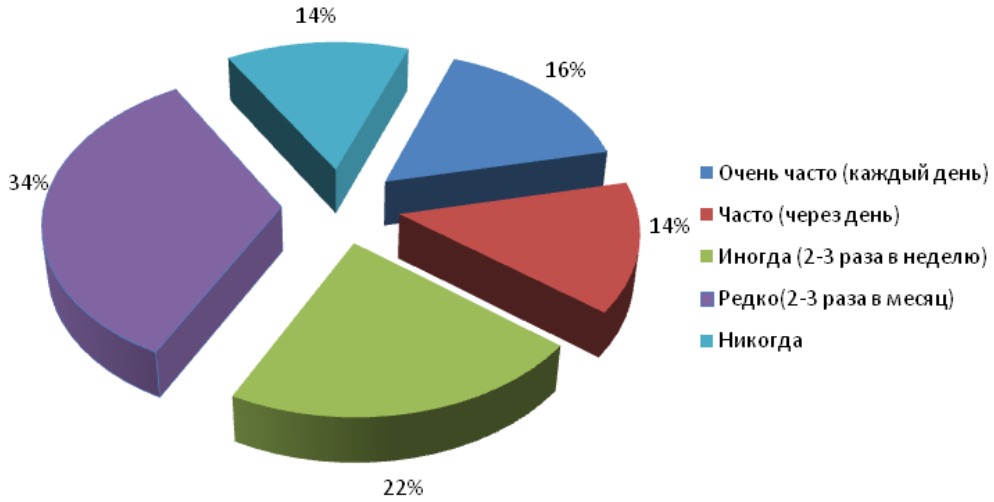

Рис. 1. Частота увеличения времени приема пациента из-за поиска отсутствующей в регистратуре медицинской карты

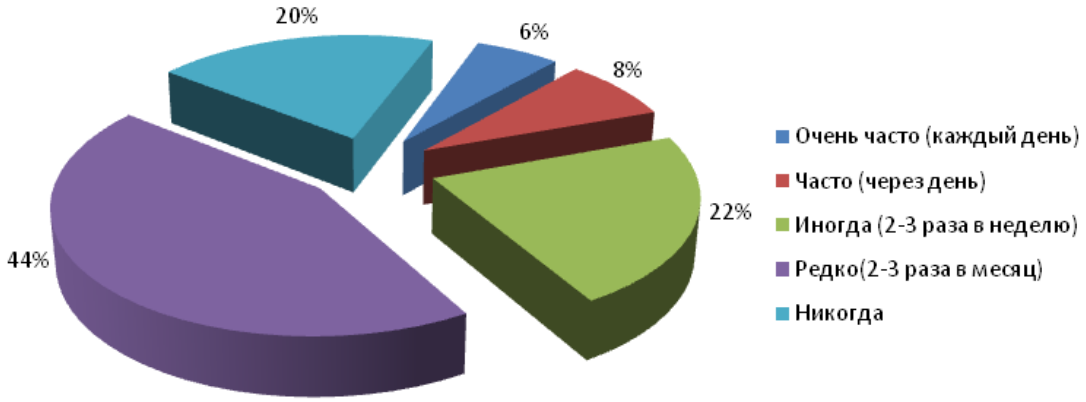

Рис. 2. Частота конфликтных ситуаций с пациентами у медицинского персонала из-за предшествующего конфликта с работниками регистратуры

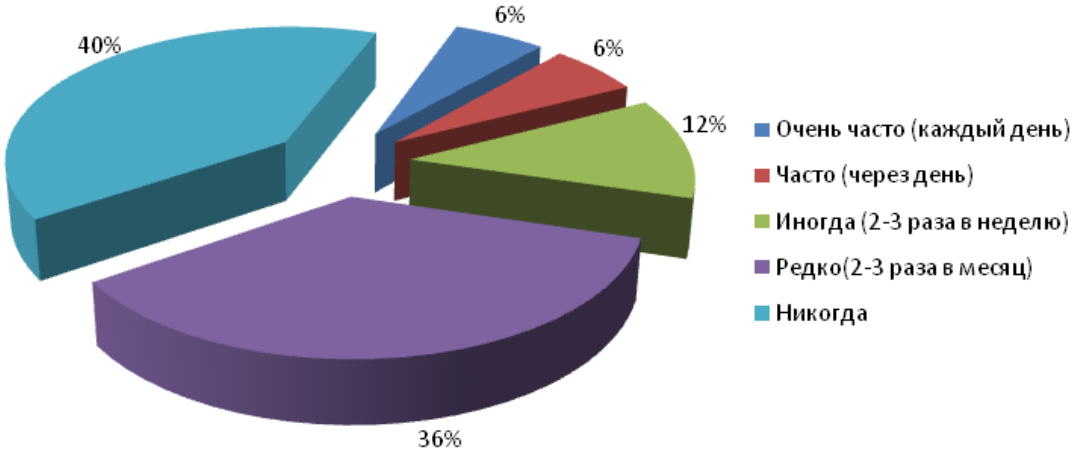

Рис. 3. Частота конфликтных ситуаций с пациентами из-за самовольных действий регистраторов (постановка диагноза и самостоятельное направление к врачу)

Кроме того, с разной частотой пациенты приходят на прием в плохом настроении после конфликта с работниками регистратуры (рис. 2): 44% респондентов редко встречаются такими пациентами, 36% — 2–3 раза в неделю и чаще и 20% — никогда.

В случаях самовольных действий регистраторов (постановка диагноза и самостоятельное направление к врачу) возникали конфликтные ситуации у 36% опрошенных 2–3 раза в месяц, у 24% — чаще (рис. 3). Очевидно, конфликтные ситуации в регистратуре негативно отражаются на удовлетворенности пациента качеством медицинской помощи в медицинском учреждении.

ВЫВОДЫ

Обе группы исследования представлены преимущественно женщинами, работающими на одном месте работы, но работники регистратуры обладают меньшим стажем работы по сравнению с медицинским персоналом поликлиники. Регистраторы в основном положительно настроены на работу с людьми (88,9%), считают свой коллектив доброжелательным (74,1%), но в значительной степени (51,8%) недовольны эргономикой своего рабочего места, чаще по мелочам, что легко устранимо.

Конфликтные ситуации у регистраторов чаще всего возникают с молодыми мамами и родственниками пациентов, которые привыкли отстаивать права своих близких всеми доступными для них способами. Основной причиной конфликтов в регистратуре является отсутствие медицинской карты и неумение слушать (и слышать) друг друга.

Основными претензиями медицинского персонала поликлиники к работе регистратуры являются следующие: нарушение правил работы с медицинскими картами (выдача на руки пациентам, задержка приема из-за поиска карты) и сообщение неверных или неактуальных сведений о режиме работы врача и правилах вызова на дом.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р 56020–2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь. Доступен по: http://docs.cntd.ru/document/1200110957 (дата обращения 11.03.19).
2. Петров В.И. Биоэтика и медицина — союз ради жизни. Биоэтика. 2008; N1: 1–19.
3. Пузырев В.Г., Глущенко В.А. Создание эффективной системы контроля качества медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении. 2016; N1: 12–20.
4. Сочкова Л.В., Быкова М.М., Ким А.В., Носырева О.М. Опыт реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника» в поликлинике крупного города. Медицина и организация здравоохранения. 2018; 3(2): 4–11.

REFERENCES

1. GOST R 56020–2014 Berezhlivoe proizvodstvo. Osnovnye polozheniya i slovar'. [GOST R 56020–2014 Lean manufacturing. Basic provisions and dictionary]. Available at: http://docs.cntd.ru/document/1200110957 (accossed 11.03.19). (in Russian).
2. Petrov V.I. Bioehtika i medicina — soyuz radi zhizni. [The Bioethics and Medicine — the Union for the Sake of the Life]. Bioethics. 2008; N1: 1–19.
3. Puzyrev V.G., Glushchenko V.A. Sozdanie effektivnoy sistemy kontrolya kachestva meditsinskoy pomoshchi v lechebno-profilakticheskom uchrezhdenii. [Creation of the effective medical care quality monitoring system in preventive healthcare institution]. Medicine and health care organization. 2016; N1: 12–20. (in Russian).
4. Sochkova L.V., Bykova M.M., Kim A.V., Nosyreva O.M. Opyt realizatsii pilotnogo proekta «Berezhlivaya poliklinika» v poliklinike krupnogo goroda. [Experience implementation of the pilot project «The therapeutic polyclinic» in the polyclinic of the large city]. Medicine and health care organization. 2018; 3(2): 4–11. (in Russian).