**Рекомендации по работе с очередью в ЛПО**

**(рекомендовано слушателям цикла повышения квалификации**

**«Первичная медико-профилактическая помощь населению»**

**и сестринскому персоналу, работающему в поликлинике)**

Ни для кого не секрет, что очередь и поликлиника в настоящее время стали неразрывными вещами (понятиями).

Словарь русского языка Сергея Ожегова дает такие определения этого явления: «Очередь - это порядок в следовании чего-либо. Очередью называют людей расположившихся один за другим для получения или совершения чего-либо».

Так почему же растут очереди? Ответ на этот вопрос есть, он его решение зачастую невозможно.

Проблемой государственных учреждений является нехватка врачей. Непомерные нагрузки, которые растут ежегодно из необходимости обслуживать участки отсутствующих штатных единиц и тратить все больше времени на писанину. Постоянно увеличивающийся объем заполняемой медицинской документации и изменение требований к качеству ее заполнения, на что на приеме может затратиться половина отведенного времени.

Зачастую невозможно спрогнозировать время, которое нужно потратить на конкретного пациента. Чаще всего пациенты у доктора разной сложности, и времени предоставленного стандартом (первичный прием 12-14 минут) недостаточно. Согласитесь, что, попав к нужному специалисту, мы хотим, чтобы нам удели времени столько, сколько действительно необходимо, в тоже время, сидя в очереди, страстно желаем, чтобы других принимали побыстрее.

Особо остро проблема очереди стоит в отношении работающего населения, которое с трудом может записаться и попасть на прием к специалисту, так как не обладает достаточным временем для ожидания.

Работающих людей обычно возмущает то, что по талону нереально попасть к врачу в назначенное время и на ожидание иногда уходят часы, даже если у талона первый или второй номер. Как проходит прием: по талонам, в порядке живой очереди, по двум и более очередям (диспансеризация, первичный прием, повторный прием, выписка льготных рецептов, очередь для "внеочередников") зависит от конкретного специалиста. Причем, при отсутствии указаний от медработников, очередь имеет тенденцию самоорганизовываться и в один день прием может идти через одного по талонам и без, а в другой – в порядке живой очереди.

*Итак, очереди у врача неизбежны, отсюда вывод – собравшись в поликлинику, запаситесь временем.*

Конечно, наиболее оптимальным является контроль очереди самим средним медицинским работником. Умение общаться и контролировать очередь зависит от степени самообладания медработника и его стрессоустойчивости.

**Особенности поведения медицинского работника**

**в зависимости от типа стрессоустойчивости:**

1. Стрессоустойчивый сотрудник будет легко работать с любой очередью;
2. Стрессотормозной - может решать проблемы, управлять даже самым острым конфликтом;
3. Стрессотренеруемый - способен научится данной работе;
4. Стрессонеустойчивому категорически запрещено работать с очередью.

Чтобы на бытовом уровне определить тип стрессоустойчивости сотрудника необходимо наблюдать и анализировать поведенческие признаки, обратить внимание на две пары признаков: - рациональность, иррациональность; - принадлежность к «левосторонним» или «правосторонним».

Иррациональность - это способность легко, быстро переключатся между событиями, делами, людьми, процессами.

Рационалы не любят вмешательства в свои планы, любят размеренность и четкость. Под воздействием внешних раздражителей они переключаются хуже, медленней и с душевным скрипом. Рационал при учете его природных особенностей - отличный член коллектива, он рад помочь коллеге и поменяться с ней сменами, но договариваться с таким человеком нужно заранее и четко.

«Левосторонние» - это люди, ориентированные на результат. В их поведении будет явно преобладать настрой на итог, желание быстро решить вопрос, сделать дело, выйти из стрессовой ситуации. Для "левосторонних" характерно скачкообразное развитие, стремление поставить "точку", дойти до цели. Любят, когда ясно и четко виден конец дела, завершение процесса.

«Правосторонние» - это люди, ориентированные на отлаженный процесс. Они, напротив, развиваются линейно. "Правосторонним" присуща ярко выраженная тенденция к самоорганизации, стабилизации, объединению, сосредоточению внимания на исходном и игнорированию различий. Но именно ориентация на процесс не всегда хороша - они начинают "вязнуть" в нем, как в трясине. И не надо забывать, что стресс является и результатом, и процессом, поэтому "правыми" он переживается дольше, чем "левыми.

**Взгляд со стороны врача «Что не нужно делать в очереди»:**

1. Врываться без стука и разрешения войти: как минимум, пациент на приеме может быть раздет.

2. "Висеть" на двери, заглядывая в щель – излишнее любопытство раздражает тех, кто находится в кабинете.

3. Врываться в кабинет со словами "мне только подписать" до того, как его покинет предыдущий пациент.

4. Ждать, что другие догадаются о вашей проблеме, если вы относитесь к категории «вне очереди» (например, высокая температура и т.п.). Не уверены, что вас пропустят – скажите о своей проблеме еще в регистратуре или спокойно загляните вместе со следующим пациентом и попросите принять вас сразу после, обозначив причину.

5. Шипеть, углядев чашку на столе, или интересоваться где это он ходит целых десять минут, когда под дверью люди. Прием обычно ведут не роботы, а люди, которым нужно иногда посещать туалет и делать небольшие перерывы, чтобы именно на вас не потерять концентрацию внимания.

А еще медработники просто мечтают о том, чтобы пациенты в очереди поменьше контактировали между собой.

**Предлагаем ряд мероприятий по борьбе и работе с очередью для медицинских работников:**

1. Четкая организация процесса записи на прием.
2. В случае, если пациент пришел ранее назначенного времени следует тактично указать место, в котором он может подождать свою очередь по записи.
3. Для просветительской работы с пациентами необходимо иметь достаточный запас информационных буклетов и брошюр медицинского содержания.
4. По возможности, установить в коридорах телевизоры, включить гармонизирующую, релаксационную музыку.
5. В месте ожидания обеспечить максимальный комфорт: цветовая гамма стен, озеленение, достаточное количество и удобные места (скамьи, кушетки) для сидения, достаточное количество читаемых информационных стендов, по возможности наличие аквариумов, бойлер с водой.
6. Обеспечить ЛПО звуковой системой оповещения о передвижении очереди (как в банках, налоговых, на почте).
7. В случае, если в очереди возникают разногласия и споры, необходимо выяснить медсестре причину разногласий и дать, по возможности, исчерпывающий ответ.
8. Успокоить пациентов и напомнить о том, что врач не закончит прием до последнего талона.
9. Если талон без указания времени, необходимо разъяснить, что следует занять очередь и ожидать вызова в кабинет после всех пациентов, имеющих талон с указанием времени.
10. Медицинский работник при общении с пациентами должен быть спокойным, тактичным, выдержанным, не повышать голоса, должен быть эмоционально устойчивым, при этом проявлять лидерские качества.
11. Самим пациентам рекомендовать запоминать тех, кто по очереди впереди и после.
12. Если необходимо отлучиться, предупреждать очередь о своем возвращении или невозвращении.
13. По возможности, установить график, предусматривающий выход на работу специалиста в субботу и воскресенье, с предоставлением этому специалисту выходного дня в будний день (по обоюдному согласию руководителя и врача ЛПО).
14. Разработать анкету и проводить мониторинг по изучению мнения пациента о возможных вариантах устранения очереди, результаты которого донести до руководителей всех ЛПО.
15. Организовать и провести конкурс на лучшую ЛПО по ликвидации очередей.
16. Средний медицинский работник, для избегания конфликта в очереди, должен организовывать порядок прохождения очереди (например, один пациент - по талону, второй - по записи через интернет, третий – по телефону) выходить из кабинета и вызывать по имени, отчеству и фамилии каждого пациента в кабинет.
17. Следить за эмоциональным состоянием очереди.
18. Открыть рецептурные кабинеты, организовать грамотную диспетчерскую работу на первичном приеме и в лаборатории, укомплектовать и расширить штаты поликлиник и адекватно оплачивать труд людей, ответственных за чужую жизнь и здоровье.
19. Собираясь в поликлинику, пациенту нужно спланировать свой рабочий день и обеспечить себя «запасом времени», чтобы не опоздать на работу и вернуться в указанное вами время.
20. Всем пациентам не рекомендуется злоупотреблять фразой «Мне только спросить» или «Мне только подписать». Данную фразу используйте только в том случае, если вам действительно необходимо это сделать, иначе лояльность снижается и в следующий раз очередь не поверит, не пропустит вперед.