

# Администраторы в городских поликлиниках

Н. Н. Камышина, А. А. Кравчук

ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»



Фото: mos.ru

*Городские поликлиники продолжают активно меняться. За четыре года, с начала реализации проекта «Новый московский стандарт плюс», в поликлиниках не только был произведен качественный ремонт с обновлением медицинского оборудования, но и во многом изменился подход к обеспечению кадрами. Сейчас в московских поликлиниках немедицинские обязанности выполняют администраторы центров госуслуг «Мои документы».*



## «Мой администратор»

В 2020 году в нескольких поликлиниках стартовал пилотный проект «Мой администратор», суть которого заключалась в обеспечении комфортной среды для пациентов: в поликлиниках города начали работать администраторы центров госуслуг «Мои документы». Скоро стало очевидно, что проект приносит огромную пользу, и было принято решение о его расширении и тиражировании. Теперь администраторы работают в каждом из филиалов городской амбулаторной сети.

«Мы собрали и обобщили данные из поликлиник и МФЦ, рассчитали, сколько нужно администраторов, отдельно рассматривая

взрослую и детскую сети. Оказалось, что только во взрослые поликлиники требуется более 1 400 администраторов. В 2022 году Департамент здравоохранения города Москвы совместно с центрами госуслуг «Мои документы» составили график подготовки персонала и их выхода на работу. А в детской сети было решено выводить администраторов только в поликлиники, открывшиеся после капитального ремонта и нового строительства. К концу 2022 года к команде подключились еще более 150 человек», — рассказал заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы Андрей Старшинин.

Во многом благодаря работе администраторов с первых же минут пребывания в медицинской организации пациент чувствует себя окруженным заботой.

## Единые принципы работы администраторов

Администраторы избавляют медицинский персонал от немедицинских функций. Всего в структуре поликлиник работают более 1 500 администраторов: во взрослых поликлиниках — три администратора в смену (два на входной группе и один на этажах), в детских — по два администратора в смену

на входной группе. За время работы администраторы выявили почти 3 000 проблем различного характера (чистота, состояние мебели и помещений, работоспособность оборудования, наличие раздаточных материалов), и по итогам 2022 года более 2 000 из них уже решены. Появились единый

Администраторы избавляют медицинский персонал от немедицинских функций

## В СТРУКТУРЕ ПОЛИКЛИНИК РАБОТАЮТ БОЛЕЕ 1500 АДМИНИСТРАТОРОВ: ВО ВЗРОСЛЫХ ПОЛИКЛИНИКАХ – ТРИ, А В ДЕТСКИХ – ДВА АДМИНИСТРАТОРА В СМЕНУ



Фото: mos.ru



Фото: mos.ru

## ПРЕЖДЕ ЧЕМ НАЧАТЬ РАБОТУ В ПОЛИКЛИНИКЕ, ПРЕТЕНДЕНТЫ ПРОХОДЯТ ТРЕХЭТАПНОЕ ОБУЧЕНИЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ЦЕНТРЕ «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННОГО СЕРВИСА»

Администраторы взрослых поликлиник работают как на входной группе, так и на этажах



Фото: mos.ru

Будущие администраторы знакомятся с работой центров госуслуг и корпоративной культурой, проходят тренинги «Основы клиентоориентированного сервиса» и «Я — администратор поликлиники».

формат и единые принципы работы администраторов.

Есть определенные требования по подбору администраторов. Прежде чем начать работу в поликлинике, претенденты проходят трехэтапное обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса» на базе центров госуслуг. На позицию администратора подбирают человека с определенными качествами, среди которых коммуникабельность, доброжелательность, ответственность, умение сопереживать и работать в стрессовой ситуации. Также важны грамотная устная речь, человеческая и профессиональная гибкость, лояльность к проекту и медицине.

Будущие администраторы знакомятся с работой центров госуслуг и корпоративной культурой, проходят тренинги «Основы клиентоориентированного сервиса» и «Я — администратор

поликлиники». На тренингах проходит тренировка по доброжелательному общению, активному поведению, навигации посетителей и консультированию. Затем администраторы стажировались в медицинской организации, знакомятся с алгоритмами работы поликлиники, адаптируются к коллегам. За это время они получают навык работать по чек-листу и методическим материалам, изучают основные базовые принципы маршрутизации в поликлинике, развивают насмотренность. У каждого есть куратор из числа опытных сотрудников центров госуслуг. На эту роль подходит тот, кто уже работал администратором в медицинской организации.

Администраторы востребованы. В настоящее время некоторые здания поликлиник еще находятся на капитальном ремонте, но до конца года они откроются, поэтому предстоит дополнительный набор.



## Формирование пациентоориентированной среды

Первоочередная цель команды администраторов — формирование стандартизированного подхода к оказанию немедицинских услуг, корпоративной культуры внутри поликлиники, благоприятной атмосферы для пациентов, что в целом способствует созданию пациентоориентированной среды. Администраторы офисов «Мои документы» привнесли в городские поликлиники сервисную культуру. Уже при входе в поликлинику пациент ощущает доброжелательность и участие.

Администраторы помогают записаться на прием, получить талон или направляют к нужному врачу, объясняя, где находится кабинет. Они помогают маломобильным пациентам, консультируют посетителей по вопросам, входящим в их компетенцию: расписание работы врачей поликлиники и аптечного пункта,

расположение подразделений и кабинетов поликлиники, адреса филиалов амбулаторно-поликлинических центров. Администраторы рассказывают пациентам о порядке записи на прием к узким специалистам, прикреплении к поликлинике, возможности пройти профилактические осмотры, диспансеризацию и вакцинацию.

У администраторов можно спросить о порядке лекарственного обеспечения (в том числе возможности адресной доставки лекарственных препаратов), порядке выдачи справок, направлений, выписок из амбулаторной карты. Они консультируют по вопросам использования и установки мобильных приложений по оказанию первичной медико-санитарной помощи населению, информируют о социальных проектах, реализуемых в Москве, и т. д.

В фойе одной из московских поликлиник



Фото: mos.ru

**ПЕРВООЧЕРЕДНАЯ ЦЕЛЬ КОМАНДЫ АДМИНИСТРАТОРОВ —  
ФОРМИРОВАНИЕ СТАНДАРТИЗИРОВАННОГО ПОДХОДА  
К ОКАЗАНИЮ НЕМЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**


## ОТЗЫВЫ ГЛАВНЫХ ВРАЧЕЙ ПОКАЗЫВАЮТ, ЧТО ИМ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО СТАЛО УДОБНЕЕ РАБОТАТЬ С ПОЯВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАТОРОВ ЦЕНТРОВ ГОСУСЛУГ

Каждый сотрудник медицинской организации, независимо от занимаемой должности, будет вовлечен в формирование целостной пациентоориентированной модели организации.

По ходу развития проекта у администраторов поликлиник появились новые задачи. Администратор стал дежурить на этажах. Он смотрит на ситуацию глазами посетителей, помогает обращать внимание на повседневные моменты, к которым медицинский персонал давно привык. В этой задаче администратору помогает чек-лист, который составлялся специалистами Департамента здравоохранения города Москвы совместно с центрами госуслуг. Например, администратор проверяет, правильное ли расписание приема врачей размещено, корректно ли работает электронное табло. Он задает посетителям уточняющие вопросы с целью регулирования очередности приема, в том числе в нестандартных ситуациях, и многое другое. Обычно эти вопросы можно решить быстро. Если же проблема сложнее, то она передается заведующему филиалом. Но администратор — это не надзиратель, а помощник, только совместные усилия сотрудников и администраторов

сделают поликлинику комфортнее. Отзывы главных врачей показывают, что им действительно стало удобнее работать с появлением администраторов центров госуслуг.

Главный итог проекта «Мой администратор» — удалось создать атмосферу, ориентированную на пациента. Люди тепло отзываются о работе администраторов, общими усилиями поликлиника становится комфортнее для пациентов.

Департамент здравоохранения города Москвы никогда не останавливается на достигнутом и продолжает внедрять элементы сервисной среды в поликлиниках. Каждый сотрудник медицинской организации, независимо от занимаемой должности, будет вовлечен в формирование целостной пациентоориентированной модели организации. Соблюдение принципов помогает построить с пациентами доверительные и взаимоуважительные отношения и создать в поликлинике доброжелательную атмосферу. 

▶ Администратор объяснит и поможет записаться к врачу или на исследование



Фото: mos.ru