

Положение о контактно-информационном центре Областного бюджетного учреждения здравоохранения Департамента Ивановской области «Городская клиническая больница №3 г. Иванова»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные функции, область деятельности и организационную структуру контактно-информационного центра (далее - КИЦ) Областного бюджетного учреждения здравоохранения Департамента Ивановской области «Городская клиническая больница №3 г. Иванова» (далее - ОБУЗ «ГКБ №3 г. Иванова»).

1.2. КИЦ – справочно-консультативная служба, созданная на базе медицинской организации с целью создания единого стандарта работы, повышения доступности медицинской помощи населению в амбулаторных условиях, повышения уровня информированности о деятельности медицинской организации и улучшения оказания медицинских услуг.

1.3. КИЦ располагается на территории объединения ОБУЗ «ГКБ №3 г. Иванова».

2. Цели и задачи КИЦ

Основными целями КИЦ являются:

2.1. Осуществление записи на прием с помощью Региональная Медицинская Информационная система (далее - РМИС (1С));

2.2. Обеспечение граждан, обратившихся в КИЦ по услугам, предоставляемым медицинской организацией (далее - пациент/ы), оперативной и достоверной информацией;

2.3. Информирование пациентов о режиме работы медицинской организации, времени приема врачей всех специальностей;

2.4. Регистрация и обработка запросов пациентов на вызов врача на дом по телефонному обращению или через интернет-запрос с официального сайта медицинской организации, приложения ТМК Иваново или Госуслуги;

2.5. Сбор и обработка статистических данных об обращениях в целях оптимизации работы медицинской организации;

2.6. Информирование пациентов о событиях и изменениях работы, посредством e-mail рассылок, обзвона, размещения информационных баннеров, смс-рассылок и т.д.;

2.7. Осуществление приема, регистрации и обработки неотложных вызовов лицам, предусмотренными п.2.5 Приказом Департамента здравоохранения Ивановской области от 16.09.2013 №228 «О порядке организации неотложной медицинской помощи населению Ивановской области в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь», от станции скорой помощи;

2.8. Маршрутизация поступающих запросов;

2.9. Осуществление обратной связи по вопросам использования услуг медицинской организации;

2.10. Выявление и анализ потребностей пациентов, с целью улучшения услуг на базе медицинской организации;

- 2.11. Выявление и анализ системных проблем в работе программного обеспечения КИЦ;
- 2.12. Информирование пациентов об объемах получения медицинской помощи или услуг;
- 2.13. Информирование о порядке прикрепления на медицинское обслуживание;
- 2.14. Работа с «Листом ожидания»: проведение проактивного информирования (обзвона) по нему, ведение учета записи и постановки в него.

3. Технические характеристики организации работы КИЦ.

- 3.1. КИЦ обеспечивается телефонией с возможностью записи звонков и предоставлении единого многоканального номера (IP-телефония);
- 3.2. Запись телефонных разговоров и их архивирование должны обеспечиваться в течение не менее 1 месяца;
- 3.3. Автоматизированное рабочее место служащего КИЦ оборудуется компьютером с доступом к программной системе РМИС (1С), телефоном и головной гарнитурой;
- 3.4. Доски визуализации с целью актуализации информации;
- 3.5. Каждый служащий КИЦ обеспечивается пакетом документов, содержащим необходимые для работы сведениями, обязательно включающие в себя следующие документы:
 - 3.5.1. Стандарты обслуживания (Приложение №1);
 - 3.5.2. Модель общения, речевые модули (Приложение № 2);
 - 3.5.3. Алгоритмы работы (Приложение №3);
- 3.6. Время дозвона до КИЦ не должно превышать более 180 секунд;
- 3.7. Время общения служащего КИЦ с пациентом не должно превышать более 180 секунд;
- 3.8. Для новых служащих КИЦ предусмотрена программа обучения/план обучения (Приложение № 4).

4. Организационная структура КИЦ

- 4.1. КИЦ организуется и функционирует на постоянной основе в качестве самостоятельного стартового подразделения для медицинской организации первого, второго, третьего уровней оказания медицинской помощи в составе регистратуры.
- 4.2. КИЦ представляет собой единую стандартную единицу для координации действия всех структурных подразделений.
- 4.3. Общее руководство деятельностью КИЦ осуществляет главный врач медицинской организации.
- 4.4. Непосредственное руководство деятельностью КИЦ осуществляет начальник КИЦ, назначаемый на должность и освобождаемый от должности главным врачом медицинской организации.
- 4.5. Структуру и штатную численность КИЦ устанавливает главный врач.
- 4.6. На должность служащего контактно-информационного центра принимается сотрудник, соответствующий квалификационным требованиям Должностной инструкции служащего КИЦ.

4.6.1. Раз в квартал производится анализ работы служащего/их КИЦ согласно квалифицированным требованиям в должностной инструкции служащего КИЦ. Правила оценки и лист оценки в Приложении № 5 текущего положения.

4.7. Работа КИЦ организуется в рабочие, выходные и праздничные дни в соответствии с режимом работы амбулаторно-поликлинического звена медицинской организации.

4.8. Начальник КИЦ организует и проводит регулярные рабочие совещания с руководителями структурных подразделений, служащими КИЦ, с целью обеспечения оптимальной работы и разбора наиболее сложных ситуаций.

5. График работы КИЦ

5.1. В КИЦ предусмотрено 2 графика работы: пятидневная рабочая неделя (5/2) (пять рабочих и два выходных) и скользящий график работы (2/2), но с выработкой месячной нормы часов согласно установленной норме рабочего времени Правительством Российской Федерации.

5.1.1. При графике работы 5/2 обеденный перерыв, установленным правилами внутреннего трудового распорядка (30 минут) не включается в рабочее время.

5.1.2. При графике работы скользящий Работодатель обеспечивает Работнику возможность отдыха и приема пищи в рабочее время в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка. Смены, попадающие на будни дни, устанавливаются продолжительностью 12 часов (с 7.00 до 19.00), смены, выпадающие на субботу, с 8.00 до 18.00, на воскресенье – с 9.00-15.00. Если смена менее 8 часов, согласно ТК РФ, обеденный перерыв (30 минут) не включается в рабочее время.

5.1.3. График работы КИЦ устанавливается в соответствии с п 4.7. текущего положения.

5.2. График работы сотрудников КИЦ составляется начальником КИЦ ежемесячно не позднее, не позднее чем за один месяц до его введения в действие. Служащие КИЦ должны быть ознакомлены с графиком на следующий месяц под роспись не позднее последнего рабочего дня предыдущего месяца.

5.3. Рабочее время служащим КИЦ устанавливается согласно п. 5.7. и договором с перерывом на обед длительностью до 1 часа, в зависимости от графика работы.

5.4. График работы служащих КИЦ предусматривает гибкое время начала и конца смены с целью обеспечения бесперебойной работы КИЦ в течение всего рабочего времени КИЦ, в том числе в периоды проведения технических работ по обновлению программного обеспечению или технических сбоям.

5.5. В случае производственной необходимости, график работы служащих КИЦ может быть изменен в течение месяца по инициативе организации. Служащие КИЦ график, которых подлежит изменению должны быть ознакомлены с изменениями не позднее 1 рабочего дня до даты изменений.

5.6. По инициативе служащего КИЦ график может быть изменен по согласованию с начальником КИЦ и только при наличии возможности. Служащий КИЦ должен уведомить о желании изменить график не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты изменений.

5.8. В случае производственной необходимости служащие КИЦ могут быть привлечены к работе в выходные и нерабочие праздничные дни, а также к сверхурочной работе в порядке и на условиях, установленных трудовым законодательством.

Приложение № 1

Стандарты обслуживания служащего КИЦ

1. Доброжелательность. При общении с пациентами служащий КИЦ должен быть доброжелательным и сохранять спокойствие. В разговоре с пациентом служащий КИЦ должен применять улыбку в голосе, в тех случаях, в которых она уместна. Не допускать повышения голоса, перебивания, исправления ошибок в речи пациента или давать оценку действий пациента.
2. Активное слушание. Служащий КИЦ должен поддерживать беседу с пациентом по поводу заданных вопросов, касающихся медицинской организации. Служащий КИЦ всегда демонстрирует заинтересованность в решении вопроса, с которым обратился пациент.
3. Темп речи. Темп речи служащего КИЦ должен соответствовать темпу пациента. Речь должна быть без больших пауз. В голосе служащего КИЦ должна быть уверенность в предоставляемой информации.
4. Чёткость произношения. Служащий КИЦ должен произносить слова четко, чтобы пациенту не было необходимости вслушиваться, правильно ставить ударения, использовать паузы в режиме разговора, не допускать общения в монотонной интонации в голосе.
5. Вежливость. Служащий КИЦ всегда вежлив, никогда не спорит с пациентом. Самостоятельно решает конфликтные ситуации в спокойном тоне, обращаясь к пациенту на «Вы».
6. Внимательность. Служащий КИЦ всегда внимателен к своему собеседнику и соблюдает стандарты общения. При общении со служащим КИЦ собеседник получает максимальное удовлетворения от общения, даже в тех случаях, когда вопрос не может быть решен по причинам, не относящимся к работе служащего КИЦ.
7. Речевые приемы. Служащий КИЦ не должен в общении с собеседником использовать слова-раздражители, должен правильно заменять их на нейтральные. Служащий КИЦ не должен использовать слова-паразиты и с уменьшительно-ласкательным суффиксом, речь должна быть грамотная.
8. Модель общения. В своей работе служащий КИЦ должен использовать модель общения, принятую в организации (Приложение №2).
9. Алгоритмы работы. В своей работе служащий КИЦ должен использовать алгоритмы работы, принятые в организации (Приложение №3).

Модель общения. Речевые модули служащего КИЦ.

Этапы контакта	Разрешенные фразы	Запрещенные фразы
Приветствие	Доброе/добрый утро/день/вечер! Меня зовут (имя), чем могу помочь?	Алло, слушаю Вас
	Здравствуйте! Меня зовут (имя), чем могу помочь?	Алло, здравствуйте, оператор КИЦ
		Здравствуйте! Оператор слушаю Вас
		Говорите, слушаю Вас!
Выявление потребностей	ИО, правильная ли я понимаю ...?	Так, давайте повторим
	ИО, уточните, пожалуйста...	Повторите!!!
	ИО, подскажите, пожалуйста...	Уточните, ...
Выявление потребностей (постановка на удержание)	ИО, оставайтесь на линии, я уточню информацию	Тишина, без постановки на удержание
	ИО, минуту оставайтесь на линии, я уточню информацию	Минуточку/секундочку, я уточню
Предоставление информации	ИО, ..., все верно	 все так?
	ИО, давайте проверим...	Так, ..., все так?
		..., верно?
Предоставление информации (возвращение к собеседнику)	ИО, спасибо большое за ожидание, ...	Не благодарить за ожидание, сразу предоставляется информация по запросу
	Спасибо за ожидание, ИО, я уточнил/а ...	
Завершение разговора	ИО, (собеседнику диктуется, чтобы сделано), еще чем-то могу помочь? (Если ответ собеседника: "Нет"). Спасибо за звонок, всего доброго!	До свидания!
		Просто завершил разговор
		Тишина со стороны служащего КИЦ

Ситуация	Разрешенные фразы	Запрещенные фразы
Приветствие	Доброе/добрый утро/день/вечер! Меня зовут (имя), чем могу помочь?	Алло, слушаю Вас
	Здравствуйте! Меня зовут (имя), чем могу помочь?	Алло, здравствуйте, оператор КИЦ
		Здравствуйте! Оператор слушаю Вас
		Говорите, слушаю Вас!
Уточнение	ИО, правильная ли я понимаю ...?	Так, давайте повторим
	ИО, уточните, пожалуйста...	Повторите!!!
	ИО, подскажите, пожалуйста...	Уточните, ...
Удержание	ИО, оставайтесь на линии, я уточню информацию	Тишина, без постановки на удержание
	ИО, минуту оставайтесь на линии, я уточню информацию	Минуточку/секундочку, я уточню
Проверка	ИО, ..., все верно	 все так?
	ИО, давайте проверим...	Так, ..., все так?
		..., верно?
Возвращение к разговору	ИО, спасибо большое за ожидание, ...	Не благодарить за ожидание, сразу предоставляется информация по запросу
	Спасибо за ожидание, ИО я уточнил/а ...	
Завершение разговора	ИО, (собеседнику диктуется, чтобы сделано), еще чем-то могу помочь? (Если ответ собеседника: "Нет"). Спасибо за звонок, всего доброго!	До свидания!
		Просто завершил разговор
		Тишина со стороны служащего КИЦ
Начало диалога	Уточните, пожалуйста, как можно к вам обращаться?	
Нецензурная брань	ИО, выражайтесь, пожалуйста, корректно, не используя нецензурную брань	Не материтесь
Повышенная интонация	ИО, пожалуйста, не повышайте голос	Не орите
	ИО, пожалуйста, давайте с вами вести конструктивный диалог	Не кричите, я слышу вас
	ИО, пожалуйста, уточните, в чем суть вашего вопроса?	Прекратите кричать!
Оскорбления	ИО, пожалуйста, давайте с вами вести конструктивный диалог	Не обзывайтесь
		По себе не судят, давайте решать вопрос

Собеседника не слышно	Вас не слышно, говорите, пожалуйста!	Алло
		Вас не слышно!
		Алло, вас не слышно!

Алгоритмы работы.

Название алгоритма	
Приветствие и начало контакта	
Действие	Фразы
Представиться	Доброе/добрый утро/день/вечер! Меня зовут (имя), чем могу помочь?
	Здравствуйте! Меня зовут (имя), чем могу помочь?
Определение цели обращения	
Выслушать пациента	Уточните, пожалуйста, как я могу к вам обратиться?
	ИО, уточните, пожалуйста, чем я могу вам помочь?
	ИО, правильная ли я понимаю ...?
	ИО, подскажите, пожалуйста...
Предоставление информации	ИО, по вашему запросу (предоставляет информацию)
	Данных нет: ИО, к сожалению, по вашему вопросу...
Целевой запрос	ИО, (служащий использует необходимый алгоритм для общения и следует ему)
Название алгоритма	
Алгоритм посещения врача без записи	
Действие	Действие служащего КИЦ
Уточнить суть вопроса	Направить пациента по верному маршруту (получение справки, диспансеризация и т.д.)
Алгоритм подбора удобного слота	
Действие	Действие служащего КИЦ

Записать пациента к врачу	ИО, на текущий момент есть возможность записаться к врачу на (число) в (время), пойдете?		
Алгоритм проактивного обзвона			
Действие	Действие служащего КИЦ		
Записать пациента к врачу	ИО, на текущий момент есть возможность записаться к врачу на (число) в (время), пойдете?		
Алгоритм проактивного обзвона			
Действие	Действие служащего КИЦ		
Завершить разговор с пациентом	ИО, не забудьте подготовить паспорт, снилс и полис (вызов на дом) или не забудьте взять с собой паспорт, полис, снилс и маску. Спасибо за звонок, всего доброго!		
Алгоритм(чек-лист) неотложная или экстренная помощь для пациента			
Жалоба	Вопросы	Тип помощи	
Боль в груди	1. Есть ли боль за грудиной	«Да» на вопросы 1-6	Экстренная
	2. Принимали ли лекарства от боли? Помогли ли они?	«Нет» на вопросы 1,3-6	Неотложная
	3. Бледность, холодный пот?		
	4. Затрудненное дыхание?		
	5. Был ли ранее инфаркт?		
	6. Были ли травмы в течение 3-х дней?		
Высокое давление	1. Есть ли боль в области сердца?	"Да" 1-7	Экстренная
	2. Затрудненное дыхание?	"Нет" на 1-7	Неотложная
	3. Есть ли рвота?		
	4. Есть ли онемение конечностей?		
	5. Есть ли асимметрия лица?		
	6. Есть ли нарушение речи и онемение языка?		

	7. Бременены ли Вы?		
Высокая температура	1. Теряли ли сознание?	"Да" 1-7	Экстренная
	2. Есть ли судороги?	"Нет" на 1-7	Неотложная
	3. Есть ли боли в животе?		
	4. Есть ли рвота?		
	5. Затрудненное дыхание?		
Головокружение	1. Были ли травмы в течение 3-х дней?	"Да" 1-8	Экстренная
	2. Есть ли боль в области сердца?	"Нет" на 1-8	Неотложная
	3. Есть ли кровотечение?		
	4. Есть ли онемение конечностей?		
	5. Есть ли асимметрия лица?		
	6. Есть ли нарушение речи и онемение языка?		
	7. Есть ли боли в животе?		
	8. Есть ли рвота?		

Алгоритм записи к врачу	
Действие служащего КИЦ	
Приветствие	Доброе/добрый утро/день/вечер! Меня зовут (имя), чем могу помочь?
Требуется запись к врачу	И.О. уточните, пожалуйста, к какому врачу необходима запись?
Запись к терапевту	ИО, что вас беспокоит?
Описание проблемы	ИО, есть свободное время на ...Записываем?
Неудобное время	ИО, есть еще на Производим запись?
Согласие на запись	ИО, вы записаны на, не забудьте взять с собой паспорт, полис, снилс .

Симптоматика, требующая узкого специалиста	ИО, вам необходимо посетить
Согласие на запись	ИО, есть свободное время на ...Записываем?
	ИО, вы записаны на, не забудьте взять с собой паспорт, полис, снилс .
Алгоритм постановки пациента в "Лист ожидания"	
Действие служащего КИЦ	
Приветствие	Доброе/добрый утро/день/вечер! Меня зовут (имя), чем могу помочь?
Требуется запись к врачу	И.О. уточните, пожалуйста, к какому врачу необходима запись?
Записи нет	ИО, к сожалению, записи к врачу нет?
	ИО, уточните, пожалуйста, причину посещения врача?
Уточнение	ИО, уточните, пожалуйста, как долго вы не можете записаться к врачу?
	ИО, мы можем вас поставить в "Лист ожидания", если будет свободное время для записи с вами свяжется сотрудник КИЦ.
Согласие	ИО, мы записали вас в "Лист ожидания", максимальное время нахождения в списке 7 дней. ИО, напоминаем, что если специалист вам не перезвонит 3 раза, или вас не будет устраивать время записи из предложенных 3, к сожалению, вас могут исключить из списка.
Прощание	ИО, спасибо за звонок, всего доброго!

Алгоритм проактивного обзвона	
Действие служащего КИЦ	
Приветствие	Здравствуйте/Добрый день/утро/вечер, меня зовут ...
Предоставление информации	ИО, уточните, пожалуйста, вы записаны..., вы придете на приём?
Уточнение причины посещения врача	ИО, уточните, пожалуйста, причину посещения врача?
Получение справки	ИО, справки можно заказать без посещения врача: через сайт больницы, через Здоровье 37, через портал Государственных услуг или в информационном окне №. Уточните, пожалуйста, тип справки
Справка доступна без посещения врача	ИО, данный тип справки возможен для заказа без посещения врача. Обратитесь в.... Запись отменяем?
Согласен	ИО, запись отменена. Спасибо за звонок, всего доброго.
Не согласен	ИО, запись сохраняем, но рекомендуем заказать справку без посещения врача. Спасибо за звонок, всего доброго.
Запись к специалисту по болезни (открытие больничного, терапевт)	ИО, напоминаем, что записи в ...кабинет..., возьмите паспорт, полис, СНИЛС. Спасибо за уделенное время.
Запись к узкому специалисту	ИО, запись сохраняем, но рекомендуем посетить кабинет неотложной помощи. Спасибо за звонок, всего доброго.
Описание жалоб	ИО, что вас беспокоит?
Согласен	Если симптомы подходит к узкому специалисту (лор: не могу глотать, полипы, насморк не проходящий, не слышит, болит в ухе. Хирург: раны, гнойники, швы. Невролог: защемило, не поднимается рука, постоянно болит голова), запись сохраняем. Если симптомы: лор - насморк и красное горло, невролог - давление, хирург - синяк, ушиб: рекомендуем обратиться к терапевту.
Согласен	ИО, запись отменена. Мы записали вас к ...Спасибо за звонок, всего доброго!
Не согласен	ИО, запись сохраняем, но рекомендуем терапевта. Спасибо за звонок, всего доброго.

Справки без посещения: выписка из амбулаторной карты; справка о прививках; справка об отсутствии контактов с инфекционными больными; справка о нахождении под наблюдением в поликлинике; справка о нуждаемости в постороннем уходе; справка на получение путевки на санитарно-курортное лечение; справки на получение денежных выплат на питание кормящим матерям; результат флюорографического исследования; справка о состоянии здоровья; справка 079У; справка в секцию; направление на плановую госпитализацию.

План обучения сотрудников контактно-информационного центра ОБУЗ ГКБ №3 г. Иванова.

1. День первый.

1.1.Трудоустройство.

Сопровождение сотрудника в отдел кадров, подписание документов. Заполнение журналов, принятых в учреждении.

1.2.Знакомство с коллективом.

Представление сотрудника коллективу, знакомство с рабочим местом. Знакомство с правилами работы в КИЦ (напоминание о необходимости выключения персонального компьютера в конце смены). Знакомство с правилами внутреннего распорядка в КИЦ (график обедов, перерывов, СОПы, положение о КИЦ)

1.3.Проверка речевого навыка сотрудника. Мини-тренинг пациент- оператор. Проверка стрессоустойчивости.

1.4.Тренинг по модели разговора. Работа с конфликтными и сложными пациентами. Прослушка вызовов опытных операторов.

1.5.Подсадка к работающему оператору для прослушки в режиме реального времени (с помощью сплиттера) на 30 минут.

1.6.Знакомство с программой 1с.

Обучение записи к врачу и отмена записи. Раздать напечатанную инструкцию

1.7.Обеденный перерыв.

1.8.Знакомство с программой журнал вызовов. Правила внесения информации. Раздача инструкции в напечатанном виде.

1.9. Высадка в линию. Знакомство с функциями телефонного аппарата.

Высадка под тестовыми учетными записями. Закрепление наставника к сотруднику. Работа через сплиттер. Прием вызовов и проверка правильности внесения информации. Работать только с приёмом вызова на дом и запись к врачу, остальные вопросы решает наставник.

1.10. Конец рабочего дня.

2. День второй.

2.1.Блиц опрос по инструкции.

Ключевыми параметрами. Проверка запуска программ. Проверка пройденного материала.

2.2.Высадка в линию.

Высадка в линию с наставником. Проверка скорости работы оператора.

2.3.Прослушивание обработанных вызовов.

Заполнение чек-листа мониторинга сотрудника. Оценка пройденного материала.

2.4.Знакомство с внутренними сервисами.

Лист ожидания. Расписание. Внутренние номера. Внутренняя информация по поликлиникам (не для пациента).

2.5.Обеденный перерыв.

2.6.Проверка знаний.

Блиц опрос по пройденному материалу. Игра пациент-оператор, проверка модели общения. Исправление ошибок.

2.7.Высадка в линию.

Высадка в линию с наставником. Первые 30 минут оператор слушает как работает наставник, вторые 30 минут наоборот.

2.8.Подведение итога дня.

За 30 минут до конца смены. Показать статистику по дню, озвучить ошибки. Получить обратную связь о наставнике. Обозначить план на 3 день работы.

3. День третий.

3.1.Утро. Выдача логинов, настройка персонального рабочего места. Высадка в линию без наставника на период нагрузки.

Отслеживание заполнения журнала вызова под учётной записью сотрудника. Фиксация ошибок.

3.2.Работа с наставником.

Подключение другого наставника к процессу обучения, для проверки пройденного материала. Выдача наставнику чек-листа для оценки работы сотрудника.

3.3.Обеденный перерыв.

3.4.Получение обратной связи.

Проведение блиц-опроса по пройденному материалу. Разбор допущенных ошибок. Запрос дополнительной информации по обучению, что не хватило, какие есть предложения.

3.5.Высадка в линию.

Самостоятельная работа.

4. День четвертый.

4.1. Высадка в линию без наставника на период нагрузки.

Отслеживание заполнения журнала вызова под учётной записью сотрудника. Фиксация ошибок.

4.2.Сбор информации.

Получение обратной связи от наставников для оценки качества работы оператора. Консилиум по сотруднику: слабые и сильные стороны, определение в смену, критерии самостоятельности, фиксация частых вопросов от оператора.

4.3.Обеденный перерыв.

4.4.Итоги.

Подведение итогов обучения. Ознакомление с чек-листом. Рекомендации по работе. Получение обратной связи об обучении. Обозначение контрольных точек проверки.

5. Контрольные точки проверки.

5.1.Через 2 недели.

Обсуждение ошибок, получение обратной связи о работе, фиксация предложений.

5.2.Через 1 месяц после трудоустройства.

Принятие решения о продлении договора на постоянной основе. Ознакомление с мониторингом (чек-листом). Начало полной самостоятельной работы.

Правила проведения анализа работы служащего КИЦ

1. Начальником КИЦ выбирается служащий/е КИЦ для проведения анализа
2. Список согласуется с главным врачом медицинской организации или лицом, его замещающим
3. После согласования списка проводится анализ служащего КИЦ в течение 2-х недель
4. По результату оценочный лист подписывается начальником КИЦ, начальником отдела кадров, председателем профкома и главным врачом (или лицами, их замещающими)
5. Оценочный лист (Приложение № 2.1) вручается на ознакомление и подпись служащему КИЦ
6. По результатам проверки, служащему КИЦ, набравшему менее 60%, вручается уведомление с баллами оценки и рекомендациями для исправления
 - 6.1.
 - 6.2. По итогу повторного анализа, если процент прохождения менее 60%, к служащему КИЦ будут применены меры дисциплинарного характера, согласно трудовому договору, законодательству РФ и внутренним нормативно-правовыми актами.

Лист анализа работы служащего КИЦ			
Профессиональные знания	Набор критерий для оценки	Балл	Комментарий
0-5	Запуск ПК и ПО		
0-5	Поиск в ПО и ПК информации		
0-5	Перезагрузка ПК и ПО		
0-5	Работа с телефоном SIP		
0-5	Работа с браузером		
0-5	Поиск информации в браузере, работа в нескольких окнах		
Итог			
Качество работы	Набор критерий для оценки	Балл	Комментарий
0-4	Ведение телефонного разговора		
0-4	Использование речевых оборотов (согласно приказу ДЗО)		
0-4	Отсутствие обоснованных жалоб от граждан, руководства, коллег		
0-4	Отсутствие конфликтных ситуаций		
0-4	Навык работы с конфликтами		
0-4	Уважение к руководству		
0-4	Навык техники активного слушания		
0-4	Умение подстраиваться под темп речи граждан		
0-4	Работа с Hold (удержание)		