

Администраторы центров госуслуг в городских поликлиниках

Ольга Фефелова

В центрах государственных услуг «Мои Документы» уже 5 лет развивается культура искреннего сервиса: сотрудники не только качественно предоставляют государственные услуги, но и стараются предвосхитить ожидания посетителей. В работу администраторов поликлиник мы также внедряем культуру искреннего сервиса.



Ольга Викторовна Фефелова

директор центров госуслуг
«Мои Документы» Москвы

Фото: НИИОЗММ ДЗМ

Искренний сервис в городских поликлиниках

Искренний сервис складывается из внутреннего желания сотрудников приносить пользу, профессиональных знаний и коммуникативных навыков. Центры госуслуг существуют уже 11 лет, и мы не только совершенствуем госуслуги и стараемся максимально качественно их оказывать, но и большое значение придаем тому, с каким отношением это делаем. В 2014 году в офисах «Мои Документы» был принят стандарт оказания государственных услуг. Но мы пошли дальше и задумались над тем, как сделать так, чтобы этот стандарт стал не просто сводом правил, но и естественным поведением каждого сотрудника. В 2017 году в центрах госуслуг стартовал проект «Искренний сервис». С тех пор наш девиз: сделать больше, чем достаточно.

Когда нам сказали, что сотрудники из центров «Мои Документы» будут работать в поликлиниках, для нас это было и неожиданно, и ответственно. Мы прекрасно понимали, что медицинскими работниками в первое время наши сотрудники будут восприниматься как чуждый элемент: мол,

ИСКРЕННИЙ СЕРВИС СКЛАДЫВАЕТСЯ ИЗ ВНУТРЕННЕГО ЖЕЛАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПРИНОСИТЬ ПОЛЬЗУ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗНАНИЙ И КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ



СЕЙЧАС ОКОЛО 1 500 СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» УСПЕШНО РАБОТАЮТ В МОСКОВСКИХ ПОЛИКЛИНИКАХ АДМИНИСТРАТОРАМИ, ЕЖЕДНЕВНО ПОМОГАЯ ПОСЕТИТЕЛЯМ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ



Фото: mos.ru

в поликлиниках есть свои администраторы, зачем вам стоять у входа? Но наши сотрудники начали работать, и отношение к ним изменилось.

Мы начали с того, что стали налаживать отношения с руководителями медицинских организаций, объяснять им, что мы пришли не для контроля, а для того, чтобы помогать и пациентам, и медицинским работникам. Ведь как и в центрах госуслуг, в поликлиниках главное — это отношения людей, отношение друг к другу. Поэтому мы используем проверенные в МФЦ коммуникативные инструменты, например, утренние встречи, на которых мы подводим итоги предыдущего дня, обсуждаем проблемные вопросы, если они есть, ставим задачи на новый день, выделяем людей, которые отличились, сделав что-то выходящее за рамки их обязанностей. Кроме того, есть такой инструмент, как «присутствие в зале

руководителя», так он всегда знает, что происходит в его центре, и может проактивно решать возникающие вопросы.

Еще один важный инструмент, который работает в любой сфере, — обмен опытом и положительными эмоциями, когда мы делимся результативными примерами искреннего сервиса. Недавно мы запустили внутреннюю социальную сеть, где ежедневно сотрудники размещают свои добрые истории. Немаловажный момент — это поддержка друг друга, всей команды. На сегодняшний день в нашей социальной сети размещено более 20 тысяч положительных историй. Сотрудник, знакомясь с опытом своих коллег, невольно взвешивает: могу я сделать это или нет? И скорее всего, в подобных ситуациях этот сотрудник поведет себя так же позитивно, как и его коллега.

▲ Сотрудники центров госуслуг помогают посетителям поликлиник записаться на прием

РАБОТАЯ В ПОЛИКЛИНИКАХ, МЫ ДЛЯ КАЖДОГО ПАЦИЕНТА СТАРАЕМСЯ СДЕЛАТЬ ЧТО-ТО ИНДИВИДУАЛЬНОЕ, УВИДЕТЬ ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА



Фото: mos.ru



Фото: НИИОЗММ ДЗМ

▲ В общении с пациентами сотрудники придерживаются культуры искреннего сервиса

В 74 центрах «Мои Документы» работают современные диагностические комплексы «Уголок здоровья», и каждый заявитель может пройти экспресс-анализы основных показателей организма.

Обязанности администраторов в городских поликлиниках

Работая в поликлиниках, мы для каждого пациента стараемся сделать что-то индивидуальное, увидеть потребности человека. Администраторы помогают мамам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями, пожилым и просто всем тем пациентам, которые по какой-либо причине теряются, когда заходят в поликлинику.

Сейчас уже почти 1500 сотрудников центров госуслуг успешно работают в московских учреждениях администраторами.

Круг обязанностей администраторов в городских поликлиниках:

- маршрутизация пациентов в зависимости от цели визита;

- информирование и консультирование пациентов по вопросам, входящим в компетенцию администратора;
- работа с инфоматом (запись пациента на прием, перенос записи и т. д.);
- помощь посетителям в нестандартных ситуациях.

Проявление равнодушия — часть работы наших администраторов. Более того, те навыки, которые получают администраторы МФЦ, — основополагающие, за ними, без преувеличения, будущее. Технологии меняются, но доброе, человеческое отношение друг к другу будет востребовано всегда.

Совместные проекты по профилактике заболеваний

Необходимо также отметить, что в центрах госуслуг запущено много проектов, которые связаны с профилактикой заболеваний и популяризацией здорового образа жизни. В рамках проекта «Здоровая Москва»

совместно с Департаментом спорта города Москвы организованы «Спортивные выходные». Тренеры проводят занятия по популярным дисциплинам: йоге, стретчингу, функциональному и танцевальному тренингу.



В 74 центрах «Мои Документы» работают современные диагностические комплексы, и каждый заявитель может пройти экспресс-обследование основных показателей организма: измерение веса, артериального давления, насыщенности крови кислородом, содержания углекислого газа в выдыхаемом воздухе. Проводится анализ состава тела и предлагается индивидуальная норма калорий. В 25 центрах установлены кардиокресла: установка позволяет исследовать сердечный ритм и получить полноценную электрокардиограмму, которая автоматически заносится в электронную медицинскую карту человека.

Во флагманских офисах «Мои Документы» работают роботы-диагносты, которые

помогают нашим посетителям своевременно выявить возможные риски развития болезней. Робот-диагност может измерить давление и пульс, уровень насыщенности крови кислородом и уровень сахара в крови, безопасным и гигиеничным способом определить температуру тела. В роботе установлены неинвазивный глюкометр для измерения уровня сахара без прокола. Установка самостоятельно подстраивается под рост человека и проводит обследование.

Наше сотрудничество с Департаментом здравоохранения Москвы развивается, и с каждым годом совместные проекты становятся все более интересными и полезными для жителей города. **М**

Сотрудник центров госуслуг сопровождает маломобильного пациента



АДМИНИСТРАТОРЫ ПОМОГАЮТ ЛЮДЯМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, ПОЖИЛЫМ И ПРОСТО ВСЕМ ТЕМ ПАЦИЕНТАМ, КОТОРЫЕ ПО КАКОЙ-ЛИБО ПРИЧИНЕ ТЕРЯЮТСЯ, КОГДА ЗАХОДЯТ В ПОЛИКЛИНИКУ



Фото: mos.ru