

Программа повышения квалификации «Вежливая регистратура» предназначена для медицинского персонала поликлиник, прежде всего для сотрудников регистратуры. Актуальность внедрения программы обусловлена ключевой позицией данного подразделения в системе оказания услуг поликлиники, значительным числом претензий посетителей поликлиник именно к обслуживанию «на входе», а также тем, что в качестве причин конфликтных ситуаций в регистратуре зачастую выступают деонтологические и социально-психологические факторы. С целью повышения практической направленности курса и учета специфики ЛПУ сотрудниками кафедры общей и специальной психологии и центра психологических исследований планируется проведение анализа особенностей коммуникативных процессов в деятельности регистратур поликлиники №7 и детской поликлиники №6 г. Рязани. По результатам анализа будут дополнены и переработаны комплекты учебных кейсов для проведения тренинговых занятий на базе университета.

Проблематика курса объемом 18 учебных часов включает такие вопросы как этические и психологические основы взаимодействия персонала поликлиники с посетителями, системный анализ конфликтных ситуаций в регистратуре (локализация конфликтного общения, стороны взаимодействия, причины и предмет конфликта), технологии взаимодействия с посетителями поликлиники в различных ситуациях (общение у окна, в холле поликлиники, телефонные переговоры). Значительное место будет уделено анализу индивидуальных особенностей посетителей, во многом определяющих характер взаимодействия с ними (возраст, пол, психологические особенности личности, образовательный статус, заболевание). В то же время курс предусматривает психодиагностику личностных особенностей работников регистратуры, на основании которой участникам курса будут даны рекомендации и проведены групповые занятия по совершенствованию своих коммуникативных навыков. Поскольку профессиональная деятельность сотрудников регистратуры является одной из наиболее стрессогенных в поликлинике, в рамках курса будут проведены занятия по формированию навыков психической саморегуляции и профилактике эмоционального выгорания. Также будет отведено время на дискуссии по обмену опытом и защиту групповых проектов, направленных на улучшение работы персонала регистратуры с посетителями.