



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

# **«ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ»**

**министр здравоохранения Архангельской области,  
К.М.Н.  
Карпунов Антон Александрович**

**2016 год**

Регистратура — самое «горячее» место поликлиники. От работы регистраторов во многом зависит, с каким настроением пойдет дальше пациент, почувствует ли он силы справиться с недугом.

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ



**1**

**УЛУЧШЕНИЕ ПРИЕМНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ЗОНЫ**

**2**

**УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТА ПОСЕТИТЕЛЯ С  
ПЕРСОНАЛОМ РЕГИСТРАТУРЫ**

**3**

**ОПТИМИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ  
ДОКУМЕНТАЦИИ**

**4**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ТЕЛЕФОНОМ**

**5**

**ПОВЫШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

**6**

**ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
РЕГИСТРАТУРЫ**

1

УЛУЧШЕНИЕ ПРИЕМНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ЗОНЫ

Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры

Оптимизация движения медицинской документации

Повышение эффективности работы с телефоном

Повышение информированности пациентов

Профессиональная составляющая



# УЛУЧШЕНИЕ ПРИЕМНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ЗОНЫ

## Текущая ситуация

## Предложения

Имеются существенные различия между поликлиниками, влияющие на комфорт пациентов в части:

- организации работы регистратуры,
- качества и единообразия навигации,
- соблюдения стандартов чистоты,
- комфорта ожидания в очереди

### 1. УЛУЧШЕНИЕ ВНЕШНЕГО ВИДА РЕГИСТРАТУРЫ



Визуальная организация регистратуры по типу «ресепшен» (отказ от заградительных стекол) или типа «open space»



Административная стойка с разной высотой столешниц для удобства обслуживания пациентов с физическими ограничениями

### 2. УЛУЧШЕНИЕ НАВИГАЦИИ



Навигация в холле поликлиники (стенды указывающие расположение ключевых пунктов визита пациента, напольная навигация/где это позволяет внутренний вид и планировка/)



Таблички с обозначением ключевых пунктов визита пациента в едином стиле



Стенды (электронные стенды) с расписанием приемов (названия на стендах легко читаемы и выполнены в едином стиле, информация на стендах должна содержать важные сведения, быть структурированной и краткой, выполненной крупным шрифтом)



Навигация для людей с ограниченными возможностями по зрению

# УЛУЧШЕНИЕ ПРИЕМНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ЗОНЫ

## Предложения

### 3. ПОВЫШЕНИЕ КОМФОРТА ПОСЕЩЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ



Организация очереди в регистратуру (работа не менее 2-х «окон», возможность дополнительных «окон», использование ограничителей очередей)



Организация очереди к инфомату (расположение инфоматов, регистратор оказывающий помощь при записи, использование ограничителей очереди)



Обеспечение комфорта в холле (достаточное количество мягких сидячих мест, кулер с водой, автоматы с едой и горячими напитками, ТВ, кондиционеры, пеленальные столы)

### 4. ФОРМИРОВАНИЕ СТАНДАРТОВ ЧИСТОТЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ



Обеспечение чистоты в коридорах, санузлах, на прилегающей территории



Обеспечение чистоты на «ресепшен»



Отсутствие в зоне видимости пациентов личных вещей персонала и прочих вещей



Постоянная готовность рабочего места регистратора к проведению работы

Улучшение приемно-информационной зоны

2

**УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТА  
ПОСЕТИТЕЛЯ С ПЕРСОНАЛОМ РЕГИСТРАТУРЫ**

Оптимизация движения медицинской документации

Повышение эффективности работы с телефоном

Повышение информированности пациентов

Профессиональная составляющая



# УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТА ПОСЕТИТЕЛЯ С ПЕРСОНАЛОМ РЕГИСТРАТУРЫ

## Текущая ситуация

## Предложения

Отсутствуют единые подходы к организации работы медицинских регистраторов

### 1. ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ У СТОЙКИ РЕГИСТРАЦИИ



должно быть минимальным, общее ожидание не более 5 минут

### 2. ЕДИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ РЕГИСТРАТОРОВ



Форменная одежда в соответствии с корпоративными требованиями, чистая, отглаженная, соответствующая размеру и росту



Наличие корпоративного бейджа в зоне груди с левой стороны



Волосы окрашены в один цвет, собраны в прическу, чистые



Макияж дневной



Отсутствие биологических и косметических запахов



Чистая обувь на мягкой, не стучащей подошве



Ухоженные руки, если маникюр с покрытием лаком традиционных цветов



Отсутствие массивных, кричащих украшений, допускается ношение 1 кольца на обеих руках



# УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТА ПОСЕТИТЕЛЯ С ПЕРСОНАЛОМ РЕГИСТРАТУРЫ

## Предложения

### 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ

- ✓ Стандарт начала беседы («Доброе утро» с 9.00 до 12.00, «Добрый день» с 12.00 до 17.00, «Добрый вечер» с 17.00 до 21.00)
- ✓ Стандарт фирменного приветствия с позитивной интонацией и улыбкой
- ✓ Тактичность и доброжелательность, исключая тон голоса с нотками недовольства или превосходства, панибратство (обращения «мужчина/женщина», «этот/эта», на «ты»), небрежные позы, расслабленную походку
- ✓ Не использовать слова «похуже», «получше»; правильно говорить «квалифицированный врач» или «опытный специалист» или «специалист или врач, занимающийся вашей проблемой»
- ✓ Категорически не отзываться плохо о других медицинских организациях и медицинских работниках
- ✓ Не давать справочную информацию об услугах в других клиниках, салонах, их координаты

# УЛУЧШЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТА ПОСЕТИТЕЛЯ С ПЕРСОНАЛОМ РЕГИСТРАТУРЫ

## Предложения

### 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ

- ✓ Запрещено говорить «нет» в начале обращения
- ✓ Запрещено говорить «я не знаю», «мы этого не делаем», «у меня нет этой информации»;
- ✓ Запрещено употреблять сленговые слова, ругаться нецензурными словами, повышать голос, кричать или громко разговаривать
- ✓ Запрещено неформальное общение с коллегами и пациентами любого пола
- ✓ Запрещено рассказывать о других пациентах, персонализируя их личные данные
- ✓ Запрещено копировать и передавать любые документы, в т.ч. и обязательную медицинскую документацию, третьим лицам
- ✓ Четкие и грамотные ответы на конкретные, заданные пациентом вопросы и, в соответствии с этим, презентация необходимой ему услуги и т.д.

Улучшение приемно-информационной зоны

Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры

3

**ОПТИМИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ  
МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

Повышение эффективности работы с телефоном

Повышение информированности пациентов

Профессиональная составляющая



# ОПТИМИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

## Текущая ситуация

Низкий контроль за обеспечением своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей, ведением и хранением картотеки поликлиники

## Предложения

### 1. СОЗДАНИЕ ВЫДЕЛЕННОГО КАРТОХРАНИЛИЩА ВДАЛИ ОТ ПАЦИЕНТОВ



Перенос картоохранилища из регистратуры в закрытую от пациентов зону с целью устранения очередей



Выделение сотрудника, ответственного за работу в картоохранилище и доставку карт в кабинеты специалистов



Подбор карт на прием по данным записи МИС/звонку врача



Продвижение карт без участия пациентов

### 2. РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ЗАПОЛНЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ АМБУЛАТОРНОГО БОЛЬНОГО



При первичном обращении пациента оформление документации и внесение первичной информации - не более 3-х минут

# ОПТИМИЗАЦИЯ ДВИЖЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

## Предложения

### 3. КОНТРОЛЬ ЗА ДВИЖЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ



Оцифровка медицинских карт, присвоение картам штрих-кода



При выходе карты из картохранилища – сканирование штрих-кода – внесение в систему отметки о направлении карты



Сканирование перед приемом пациента в кабинете врача - отметка о нахождении карты



Сканирование после врачебного приема – карта освободилась, ответственный за работу картохранилища забирает карту

### 4. СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ БАЗЫ ХРАНЕНИЯ ВСЕХ ЛАБОРАТОРНЫХ АНАЛИЗОВ, ФЛЮОРОГРАФИИ, РЕНТГЕНОГРАФИИ, ЭКГ, ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ



Продвижение анализов, направлений без участия пациентов

Улучшение приемно-информационной зоны

Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры

Оптимизация движения медицинской документации

4

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ  
С ТЕЛЕФОНОМ**

Повышение информированности пациентов

Профессиональная составляющая



# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ТЕЛЕФОНОМ

## Текущая ситуация

- Отмечаются:
- низкий уровень владения телефонным этикетом,
  - безразличие и грубость во время телефонного разговора,
  - профессионально-ограниченная речевая культура,
  - недостаток навыков общения по телефону

## Предложения

### 1. РАЗДЕЛЕНИЕ «ОКНА» РЕГИСТРАТУРЫ И «CALL-ЦЕНТРА»

### 2. СОЗДАНИЕ ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ ОПЕРАТОРА «CALL-ЦЕНТРА»

✓ Разработка инструкции специалистом по персоналу (или другим специалистом), согласование с руководителем поликлиники (подразделения), утверждение руководителем организации

✓ Оператор «call-центра» - лицо с медицинским образованием

### 3. ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА МЕТОДИКАМ ТЕЛЕФОННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОСТАНОВКЕ ЦЕЛЕЙ

✓ Обучение использованию алгоритмов

### 4. ВЫДЕЛЕНИЕ ЕДИНОЙ МНОГОКАНАЛЬНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ ДЛЯ ВЫЗОВОВ

# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ТЕЛЕФОНОМ

## Предложения

### 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОТРУДНИКОМ «CALL-ЦЕНТРА» СФОРМИРОВАННОГО АЛГОРИТМА ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

- ✓ Приветствие - оператор называет медицинскую организацию, приветствует, называет свое имя и обращается к звонящему
- ✓ Обращение к звонящему. Если оператор выяснил имя звонящего, либо он представился сам, то обращение должно быть только по имени-отчеству или имени, в зависимости от того, как клиент представился (не допускается обращение мужчина/женщина и на «ты»)
- ✓ Общение максимально корректное, искреннее желание помочь, доброжелательный тон
- ✓ Ожидание на линии звонящего не должно быть более одной минуты, если процесс уточнения информации занимает более минуты, то попросить оставить координаты и назвать время, в течение которого оператор перезвонит пациенту
- ✓ Если во время ожидания информации звонящий находится на линии, необходимо переключить звонок на прослушивание музыки или корпоративной информации, если в учреждении есть техническая возможность, если возможности нет - допускается тишина (не допускаются слышимые посторонние звуки или разговоры)
- ✓ Отвечать на все интересующие пациента вопросы относительно работы медицинской организации, программ прикрепления, записи к врачам, стоимости услуг - вопросы, входящие в компетенцию сотрудника регистратуры
- ✓ Информирование пациентов перед записью на прием к врачу об ограничениях по страховке, если они есть - в общих чертах (только для ДМС)
- ✓ Если звонящий просит соединить его с кем-то из работающих сотрудников клиники, то оператор уточняет как представить звонящего
- ✓ Если оператор снимает трубку, но в трубке молчание, то вежливо просит перезвонить



# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ТЕЛЕФОНОМ

## Предложения

### 6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОТРУДНИКОМ «CALL-ЦЕНТРА» СФОРМИРОВАННОГО АЛГОРИТМА ПРИЕМА ВЫЗОВОВ НА ДОМ

- ✓ Приветствие, сбор анамнеза, предполагаемая причина обращения
- ✓ На основании анамнеза медицинский работник формулирует для себя причины обращения
- ✓ Отбор дальнейшего шага в заранее разработанной карте перенаправления пациента
- ✓ Коммуникация пациенту соответствующей рекомендации, выбирая из карты перенаправления пациента. Сообщение пациенту информации в утвердительной форме
- ✓ Работа с возражениями (в случае отказа от визита в поликлинику) - выбор из предварительно разработанного списка возражений и соответствующих рекомендаций

### 7. СОЗДАНИЕ РЕЕСТРА ГРАЖДАН С ЧАСТЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ. ФОРМИРОВАНИЕ АЛГОРИТМА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, АЛЬТЕРНАТИВ (ВИЗИТ В ПОЛИКЛИНИКУ, ВИЗИТ ПАТРОНАЖНОЙ СЛУЖБЫ) ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

### 8. ОБЗВОН ПАЦИЕНТОВ, ЗАПИСАВШИХСЯ НА ПРИЕМ НАКАНУНЕ ВИЗИТА К ВРАЧУ С ЦЕЛЬЮ НАПОМИНАНИЯ О ВИЗИТЕ ИЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ОБ ОТМЕНЕ/ПЕРЕНОСЕ

Улучшение приемно-информационной зоны

Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры

Оптимизация движения медицинской документации

Повышение эффективности работы с телефоном

5

**ПОВЫШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ  
ПАЦИЕНТОВ**

Профессиональная составляющая



# ПОВЫШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

## Текущая ситуация

- Вопросам информирования граждан в поликлиниках не уделяется должного внимания
- Право пациента на информацию реализуется не в полном объёме

## Предложения

### В ХОЛЛЕ РЕГИСТРАТУРЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ РАСПОЛОЖЕНЫ

✓	Информационный(электронный) стенд с расписанием приемов
✓	Информационно-сенсорные терминалы для самозаписи
✓	Информация по программам прикрепления физических лиц
✓	Визитницы с визитными карточками данной медицинской организации
✓	Терминал электронной очереди, электронные мониторы с информацией о движении электронной очереди, электронные табло у «окон» регистратуры
✓	Информация об условиях, видах и объемах оказания медицинской помощи
–	Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи
–	сведения о режиме работы всех подразделений поликлиники
–	номера телефонов вызова врачей на дом и вызова дежурных врачей в дневное и вечернее время
–	указатель (поэтажный) расположения кабинетов, структурных подразделений с указанием часов работы
✓	Время и место приема населения главным врачом и его заместителями, данные о вышестоящей организации и возможностях обращения (телефон, адрес, контактное лицо)
✓	Адреса дежурных поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную специализированную помощь населению в выходные дни
✓	Правилах подготовки к исследованиям
✓	Возможно размещение телефонов служб заказа такси (по согласованию)

# ПОВЫШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

## Предложения

### 2. ТЕКУЩИЕ ОБЪЯВЛЕНИЯ



Короткие и понятные, выполнены крупными контрастными буквами без отражающих поверхностей



Исключение использования самодельных примитивных видов наглядной информации (в том числе в пластиковых прозрачных файлах)



### 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ЗАПИСИ НА ПРИЕМ



Система напоминаний о выполненной записи на прием (уведомления смс, по электронной почте, посредством телефонной связи)



Система уведомления о невозможности приема врача в ранее назначенное время



Сделать удобным и простым отказ от записи на прием или перезапись к врачу

### 4. МОНИТОРИНГ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ

Улучшение приемно-информационной зоны

Улучшение организации контакта посетителя с персоналом регистратуры

Оптимизация движения медицинской документации

Повышение эффективности работы с телефоном

Повышение информированности пациентов

6

**ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ**



# ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ

Текущая ситуация

Предложения

- По результатам опроса в поликлиниках, пациенты более всего не удовлетворены имеющимися возможностями обратной связи
- Низкий контроль над обучением медицинских регистраторов

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

✓	Организация места сбора жалоб и предложений
–	Оборудование места сбора жалоб и предложений в поликлинике (установка ящика для сбора жалоб и предложений, с бланками поликлиники для заполнения, столом и письменными принадлежностями)
–	Организация визуальной коммуникации (вывеска) возможности оставить жалобу
–	Выделение ответственного (из числа сотрудников по клинично-экспертной работе) за обработку жалоб и предложений
✓	Создание «горячей линии» для жалоб и предложений в медицинской организации
–	Выделение ответственного (из числа сотрудников по клинично-экспертной работе) за обработку жалоб и предложений с мобильным телефоном и выделенным номером горячей линии
–	Регистрация всех поступивших жалобы ответственным в специальном журнале поступивших жалоб и предложений
–	Организация визуальной коммуникации возможности связаться с ответственным по телефону (минимум 1 табличка на этаж)
✓	Обеспечение еженедельной отчетности ответственного по поступившим жалобам и предложениям перед главным врачом
✓	Обеспечение возможности «обратной связи» на сайте медицинской организации
✓	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками регистратуры по коммуникации пациентам возможностей обратной связи

# ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ

## Предложения

### 2. ОПТИМИЗАЦИЯ МАРШРУТИЗАЦИИ И РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ПОТОКОВ ПАЦИЕНТОВ

- ✓ Отдельное окно регистратуры для пациентов, направляющихся для прохождения профилактических осмотров, диспансеризации и периодических медицинских осмотров
- ✓ Оптимизация распределения (внутренняя перегруппировка) ресурсов сотрудников регистратуры по направлениям деятельности в зависимости от потоков пациентов и сезонной нагрузки
- ✓ Продуманная логистика пациентов и рациональное размещение кабинетов

### 2. ФОРМИРОВАНИЕ АЛГОРИТМОВ

- ✓ Алгоритм общения с пациентом
- ✓ Алгоритм приема вызовов на дом
- ✓ Карта перенаправления пациента
- ✓ Алгоритм работы с возражениями
- ✓ Алгоритм предложений, альтернатив при общении с гражданами с частыми обращениями в поликлинику

# ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ

## Предложения

### 3. ОБУЧЕНИЕ, ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ

- ✓ Повышение квалификации регистраторов объеме от 16 учебных час для выработки профессиональных компетенций
- ✓ Постоянное повышение информированности сотрудников регистратуры и «call-центра» об аспектах деятельности медицинской организации
- ✓ Обучение персонала методикам консультаций (в том числе телефонных) и постановке целей
- ✓ Тренинги по работе с алгоритмами
- ✓ Проведение занятий с сотрудниками регистратуры специалистами медицинской организации для обеспечения координирования деятельности различных структурных подразделений учреждения по принципу системности с использованием компонентов планирования и оценки эффективности обучения
- ✓ Психологическая система работы с персоналом:
  - Психологическое тестирование сотрудников, для получения рекомендаций при приеме на работу в регистратуру
  - Психологические тренинги коммуникации, уверенности, стрессоустойчивости
  - Работа с психологом по выявлению «проблемного персонала» , решения возникающих затруднений
  - Обучение действиям в конфликтной ситуации, осуществлению профилактики ее повторного возникновения, выработке умения быстроты решения вопросов
  - Психологическое просвещение направленное на повышение и развитие психологической культуры сотрудников регистратуры



# ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ

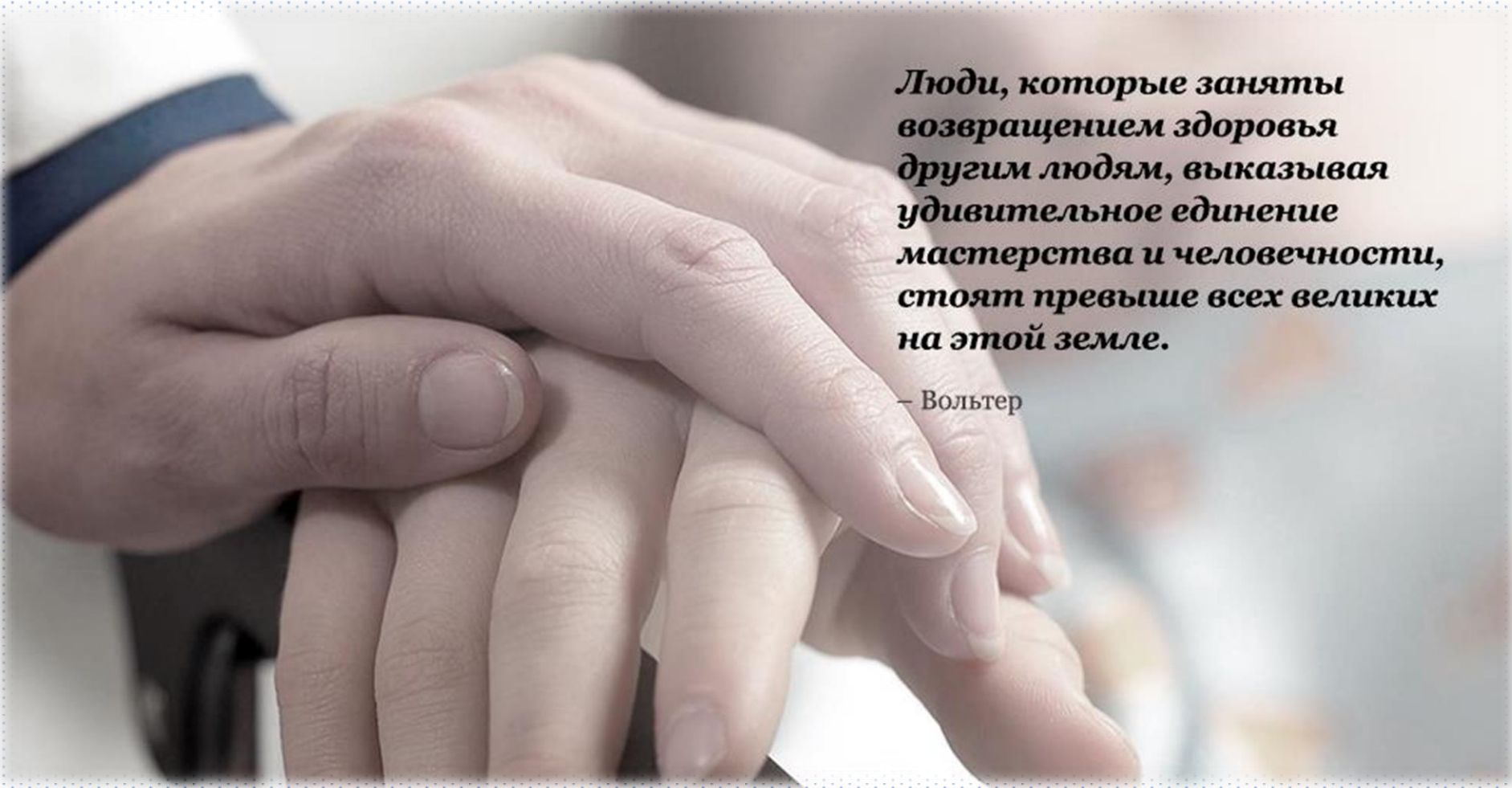
## Предложения

### 4. ПРОФИЛАКТИКА И КОРРЕКЦИЯ «СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»:

- ✓ Организация перерывов в работе на 10 минут каждые два часа по очереди для персонала регистратуры
- ✓ Обучение техникам релаксации (расслабления)
- ✓ Поддержание стабильных социальных отношений среди персонала регистратуры
- ✓ Физические упражнения, возможность занятий спортом
- ✓ Поддержание «здорового рабочего окружения»
- ✓ Просветительная работа о сущности и возможности профилактики синдрома

### 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА РЕГИСТРАТУРЫ

- ✓ Прямое материальное стимулирование
- ✓ Косвенное материальное стимулирование
- ✓ Нематериальное стимулирование (позитивные средства мотивации и сдерживающие средства мотивации)



***Люди, которые заняты  
возвращением здоровья  
другим людям, выказывая  
удивительное единение  
мастерства и человечности,  
стоят превыше всех великих  
на этой земле.***

– Вольтер

**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ !**