

Критерии оценки работы регистратуры
(по 5-бальной системе)

№	Критерии	1	2	3	4	5	
1.	Оценка процесса	- соблюдение графика работы					
		- системность хранения документов					
		- обеспечение сохранности документов					
		- распределение потока пациентов					
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки					
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов					
		- взаимодействие с другими структурными подразделениями					
		- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди					
		- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного					
		- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/внесения предложений					
	- наличие обратной связи						
2.	Организация пространства	- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.)					
		- организация рабочего места					
		- чистота в регистратуре					
		- наличие мест для отдыха					
		- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)					
		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациентов условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)					

		- отсутствие неприятных запахов						
		- общая атмосфера в регистратуре						
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность						
		- вежливость						
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь						
		- внешний вид / опрятность / аккуратность / тактичность регистраторов						
		- отзывчивость / внимательность						
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону						
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.)						
		- учет рационального использования времени пациентов						
5.	Общая оценка работы	- удовлетворенность работой регистратуры						
		- был ли решен Ваш вопрос						
Общее количество баллов								