

Критерии оценки работы регистратуры
(по 5- бальной системе)
КГБУЗ «Советская ЦРБ»

№		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							