

Организация работы регистратуры
(п. 2.3 Рекомендаций)

№	Группа показателей	Показатели	№	Порядок оценки	Да	Нет
3.1	Организация работы регистратуры	Наличие приказов главного врача по организации работы регистратуры в медицинской организации Наличие ответственных за организацию работы регистратуры Наличие рабочей группы по разработке и регулярному обновлению алгоритмов медицинской организации по организации работы регистратуры		Проверить наличие приказов главного врача:		
			3.1.1	Организация работы регистратуры, включая единое положение об организации деятельности структурных подразделений регистратуры с приложениями (включая деятельность «стойки информации»/ «фронт-офиса», «картоохранилища», контакт-центра/call-центра), и др., с указанием ответственных		
			3.1.2	Организация процесса управления потоком пациентов (маршрутизация пациентов)		
			3.1.3	Положение о работе дежурного администратора/заведующей регистратуры/старшего регистратора		
			3.1.4	Наличие инструкций/положения о взаимодействии работы регистратуры с кабинетом (отделением) неотложной помощи/кабинетом дежурного врача		
			3.1.5	Организация работы кабинета доврачебного приема, включая должностную инструкцию медицинской сестры доврачебного кабинета		
			3.1.6	Организация работы «кабинета выдачи справок и направлений» (по применимости, например, для детских поликлиник)		
			3.1.7	Порядок систематизированного хранения медицинской документации и доставки первичной медицинской документации в кабинеты приема врачей-специалистов/врачей-терапевтов, врачей-педиатров		
			3.1.8	Порядок прикрепления пациентов к медицинской организации		
			3.1.9	Порядок предварительной записи больных на прием к врачу		
			3.1.10	Порядок оформления листков (справок) временной нетрудоспособности, их учета и регистрации		
			3.1.11	Порядок приема и регистрации вызовов на дому		
			3.1.12	Порядок взаимодействия сотрудников регистратуры с пациентами, включая		

				порядок действий в случае конфликтных ситуаций		
			3.1.13	Положение о рабочей группе/группах, порядок разработки и обновления алгоритмов медицинской организации		
		Проведение регулярного аудита работы регистратуры/медицинского поста/кабинета выдачи направлений и справок/кабинета дежурного врача	3.1.14	Проверить наличие отчетов о результатах аудитов/регулярность проведения, наличие планов по устранению недостатков/ответственные/сроки		
3.2	Управление потоками пациентов	Наличие алгоритмов медицинской организации регулирования потоками пациентов		Проверить наличие алгоритмов в медицинской организации:		
			3.2.1	Алгоритм первичного обращения пациента в медицинскую организацию		
			3.2.2	Распределение потоков пациентов, требующих оказания плановой и неотложной/экстренной медицинской помощи, включая критерии для направления пациентов: - к участковому врачу-терапевту/педиатру, врачу общей (семейной) практики; - к врачу-специалисту, к которому разрешена самозапись; - в кабинет (отделение) неотложной помощи/в кабинет к дежурному врачу; - в «доврачебный кабинет»/на медицинский пост; - отделение медицинской профилактики, включая: Центр здоровья, кабинет вакцинопрофилактики; - «кабинет здорового ребенка» (применимо к ДГП); - «кабинет выдачи справок и направлений» (применимо к ДГП); - диспансеризация, профилактические и периодические осмотры - в другие медицинские организации		
		Наличие алгоритмов маршрутизации пациентов в особых случаях (например, эпидемиях инфекционных заболеваний)	3.2.3	Проверить наличие алгоритмов маршрутизации пациентов в период эпидемий гриппа/ОРВИ, других инфекционных заболеваний		
		Наличие порядка (алгоритмов) записи и отмены записи пациентов на прием	3.2.4	Наличие алгоритмов предварительной записи на прием к врачам при обращении пациентов: - при непосредственном обращении в поликлинику; - по телефону; - через медицинскую информационную систему		
			3.2.5	Наличие алгоритма уведомления пациента об отмене приема по инициативе медицинской организации		

		Организация работы контакт-центра/»call-центра» <*>	3.2.6	Наличие алгоритмов работы сотрудников регистратуры (контакт-центра/»call-центра»), осуществляющих прием звонков: - первичная сортировка (вызов врача или фельдшера, направление на прием к врачу); - оформление и передача вызовов в кабинет/отделение неотложной помощи; участковому врачу; - маршрутизация в другие учреждения; - сбор информации о пациенте		
			3.2.7	Оценить знания персонала регистратуры (включая сотрудников контакт-центра/»call-центра» <*>), опросить не менее 5 сотрудников, на предмет знания алгоритмов, включая: - обращение пациентов (при личном обращении, по телефону); - маршрутизация пациентов; - критерии для направления пациентов в разные структурные подразделения внутри медицинской организации; - работы в информационной системе		
		Наличие обучения персонала управлению потоками пациентов, информированию пациентов	3.2.8	Оценить методом прямого наблюдения систему предоставления информации и управления потоками пациентов: - при личном обращении пациентов; - по телефону; - при необходимости использования информационной системы.		
			3.2.9	Оценить проведение обучения персонала, проверить наличие планов, журналов обучения (100% охват) и т.д.		
		Проведение регулярного аудита работы регистратуры	3.2.10	Проверить наличие отчетов, регулярность проведения аудитов работы регистратуры, проверить наличие планов по устранению недостатков		
3.3	Медицинская информационная система (далее – МИС)	Наличие программного обеспечения Наличие необходимого оборудования (рабочих мест - АРМ) в расчетном количестве Наличие технической поддержки, включая регулярность планового обслуживания и помощь при сбоях в работе системы	3.3.1	Проверить наличие информационной системы, позволяющей проводить, в том числе запись к врачу, дневников наблюдения, выписку ЛП, выписку листков нетрудоспособности		
			3.3.2	Проверить наличие оборудования в расчетных количествах, проверить исправность на не менее 5-ти АРМ в разных подразделениях медицинской организации		
			3.3.3	Проверить наличие договора с организациями, обеспечивающими техническое сопровождение,		
			3.3.4	Проверить наличие алгоритма взаимодействия в случае сбоев в работе информационной системы, оценить эффективность, включая скорость оказания технической помощи		

		Наличие инструкций для медицинских работников работы в МИС Обучение медицинских сотрудников работе в МИС	3.3.5	Проверить наличие инструкции/памятки работы в информационной системе		
			3.3.6	Оценить программы обучения работы в информационной системе, включая наличие договоров на обучение со сторонними организациями, планов/журналов обучения (100% охват)		
			3.3.7	Оценить знания и навыки персонала работы в МИС, опросить не менее 5 сотрудников из различных подразделений		
3.4	Информирование пациентов с целью получения информации работе медицинской организации, медицинских услугах, оказываемых в данной медицинской организации и других медицинских организациях региона	Наличие информационных материалов для пациентов	3.4.1	Проверить наличие информационных материалов об оказываемых медицинских услугах для пациентов в различных подразделениях, включая: информационные стенды, постеры, брошюры и др.		
			3.4.2	Проверить наличие информационных материалов, в том числе наглядных об организации работы медицинской организации, включая графики работы, часы приема администрации, регистратуры, кабинета неотложной помощи/кабинета дежурного врача, «медицинского поста» и др.		
			3.4.3	Оценить удобство, простоту и эффективность системы навигации в медицинской организации (указателей/«меток» расположения подразделений регистратуры и др. подразделений), опросить не менее 5-ти пациентов		
3.5	Учет, хранение, оформление медицинской документации	Наличие алгоритмов учета, хранения, оформления медицинской документации в бумажном и электронном видах	3.5.1.	Проверить наличие алгоритмов хранения, оформления и учета, медицинской документации (амбулаторных карт)		
			3.5.2	Оценить знания персонала алгоритмов по учету, хранению, оформлению медицинской документации, опросить не менее 2-х сотрудников регистратуры		
			3.5.3	Оценить методом прямого наблюдения процесс учета, систему хранения, процесс оформления медицинской документации, не менее 5-ти случаев		
			3.5.4	Проверить не менее 10 амбулаторных карт на предмет качества и полноты оформления медицинской документации персоналом регистратуры		
		Наличие алгоритмов «движения» амбулаторных карт внутри медицинской организации	3.5.5	Оценить знания персонала алгоритмов «движения» амбулаторных карт внутри медицинской организации (подбор и доставку амбулаторных карт на прием к врачам, возврат амбулаторных карт в картохранилище/регистратуру), опросить не менее 2-х сотрудников регистратуры		

			3.5.6	Оценить методом прямого наблюдения процесс «движения» амбулаторных карт, не менее 5-ти случаев		
3.6	Оформление медицинской документации, включая листки временной нетрудоспособности, справки и др.	Наличие алгоритма оформления листков (справок) временной нетрудоспособности, их учета и регистрации по установленной форме Информирование/обучение персонала Наличие алгоритмов оформления справок и другой медицинской документации	3.6.1	Проверить наличие алгоритмов оформления листков нетрудоспособности, журналов учета и регистрации формы 035/у, 036/у, 086-2/у		
			3.6.2	Оценить знания персонала о порядке оформления листков временной нетрудоспособности, их учета и регистрации по установленной форме, опросить не менее 2-х сотрудников регистратуры		
			3.6.3	Проверить наличие алгоритмов оформления справок и иной медицинской документации		
			3.6.4	Оценить знания персонала о порядке оформления (заверения) справок, заключений и другой медицинской документации, опросить не менее 2-х сотрудников регистратуры и 2-х медсестер других подразделений		
			3.6.5	Оценить методом прямого наблюдения процесс оформления листков временной нетрудоспособности, их регистрации по установленной форме, справок и иной медицинской документации медицинскими регистраторами		
3.7	Организация работы кабинета дежурного врача, кабинета (отделения) неотложной помощи	Рациональность расположения кабинета неотложной помощи/кабинета дежурного врача. Наличие алгоритмов работы кабинета неотложной помощи/кабинета дежурного врача Наличие знаний медицинского персонала о работе кабинета неотложной помощи/дежурного врача Исполнение алгоритмов работы кабинета неотложной помощи/кабинета дежурного врача	3.7.1	Оценить рациональность расположения, в том числе: - расположение на 1 этаже; - система навигации (метки/указатели расположения); - с другими кабинетами (расположение на значительном удалении от кабинетов: кабинета профилактики, кабинетов «Здорового пациента»)		
			3.7.2	Проверить наличие алгоритмов направления к дежурному врачу/в кабинет (отделение) неотложной помощи		
			3.7.3	Оценить знания медицинского персонала, опросить не менее 5 сотрудников (включая регистраторов, дежурных администраторов, медицинских сестер «медицинского поста») о показаниях к направлению на прием к дежурному врачу		
			3.7.4	Оценить методом прямого наблюдения организацию приема дежурным врачом на предмет: - Соответствия направления пациентов на прием к дежурному врачу, а именно:		

				<ul style="list-style-type: none"> - Наличие талона на прием к дежурному врачу; - Наличие медицинской документации (амбулаторной карты, а также результатов лабораторно-диагностического) пациента, записанного к врачу в кабинет дежурного врача 		
3.8	Организация «Кабинета выдачи и справок и направлений» (ДТП)	Оценить рациональность расположения «Кабинета выдачи справок и направлений»	3.8.1	Оценить доступность (расположение на 1 этаже, система навигации (метки/указатели расположения) Оценить рациональную совместимость с другими кабинетами (расположение на значительном удалении от «Кабинета дежурного врача»)		
			3.8.2	Наличие инструкций/положений о задачах «кабинета выдачи справок и направлений», доступных для ознакомления медицинским работникам, в том числе для «кабинета выдачи справок и направлений»		
			3.8.3	Оценить знания медицинского персонала, опросить не менее 5 сотрудников, о графике работы, задачах, показаниях к направлению в «кабинет выдачи справок направлений»		
			3.8.4	Оценить знания медицинского персонала «кабинета выдачи справок и направлений», в том числе: - о задачах, требованиях, должностных обязанностях		
			3.8.5	Оценить методом наблюдения работу «кабинета выдачи справок и направлений» на предмет: 1. соответствия направлений пациентов другими сотрудниками в «кабинет выдачи справок и направлений» 2. соответствие полного объема услуг согласно функциям «кабинета выдачи справок и направлений» 3. наличие полного перечня медицинских бланков/направлений		
3.9	Эффективная коммуникация медицинского персонала регистратуры с пациентами	Наличие алгоритмов эффективной коммуникации	3.9.1	Проверить наличие алгоритмов взаимодействия сотрудников регистратуры с пациентами, включая порядок действий в случае конфликтных ситуаций, жалоб, а именно: - по телефону; - при личном обращении; - порядок действий в случае конфликтных ситуаций		
			3.9.2	Оценить знания алгоритмов персонала, путем опроса не менее 5 сотрудников Оценить систему обучения персонала навыкам эффективной коммуникации с пациентами, алгоритмов разрешения конфликтных ситуаций, проверить наличие плана обучения, положение об ответственных за тренинги.		
		Обучение персонала				

		Исполнение алгоритмов коммуникации медицинского персонала на практике	3.9.3	Оценить методом наблюдения коммуникацию медицинского персонала и пациентов на предмет соблюдение алгоритмов коммуникации, соблюдение этики и деонтологии, проверить не менее 3-х случаев		
--	--	---	-------	--	--	--