**Карта хронометражных наблюдений затрат времени**

**при посещении регистратуры**

**МО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Что наблюдалось** | **Текущее время** |
| **часы** | **минуты** | **секунды** |
| **Цель посещения регистратуры:** |  |
| **Время захода пациента в поликлинику** |  |  |  |
| **Время в гардеробе** |  |  |  |
| **Использование автомата для бахил** |  |  |  |
| **Время на одевание бахил** |  |  |  |
| **\*** |  |  |  |
| **Время подхода к регистратуре (в очередь)** |  |  |  |
| **Указать число человек в очереди перед исследуемым пациентом** |  |
| **Время подхода к окну регистратуры** |  |  |  |
| **\*** |  |  |  |
| **Время отхода от регистратуры** |  |  |  |
| **\*** |  |  |  |
| **Итого затрат времени (в секундах)** |  |

**\*действия, не вошедшие в перечень хронометража**

**Возможные цели обращения посетителей в регистратуру:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Возможные цели обращения посетителей в регистратуру:** | **Код** |
| **записаться на прием к участковому врачу (специалисту)** | **1.** |
| **взять талон на прием (распечатка бланка ТАП)** | **2.** |
| **вызвать врача на дом** | **3.** |
| **оформить больничный листок (забрать его)** | **4.** |
| **заказать/забрать медицинскую документацию** | **5.** |
| **забрать результаты анализов, другие документы** | **6.** |
| **взять справку (в том числе о карантине, о эпидблагополучии)** | **7.** |
| **забрать рецепт на детские продукты питания** | **8.** |
| **другое (расшифровать)** | **9.** |

**Хронометраж проводил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Внутренний аудит регистратуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование трудовой операции** | **Код трудовой операции** |
| **1.Основная деятельность** |  |
| Общение с пациентом по телефону | **1.1** |
| Общение с пациентом лично | **1.2** |
| Поиск амбулаторной карты  | **1.3** |
| Работа с документацией | **1.4** |
| Работа с персональным компьютером | **1.5** |
| Прикрепление и открепление от поликлиники | **1.6** |
| Выдача справок об эпидблагополучии адреса | **1.7** |
| Раскладка результатов анализов по участкам | **1.8** |
| Расклейка результатов анализов и исследований в амбулаторные карты | **1.9** |
| Подбор и раскладка амбулаторных карт на прием по предварительной записи и после проведенного приема | **1.10** |
| Выдача подписанных через ВК рецептов на ЛС, на КМП, санаторно-курортных карт | **1.11** |
| Обзвон пациентов из листа ожидания и удаленной записи, при отмене приема | **1.12** |
| Другая основная деятельность (указать какая) | **1.13** |
| **2.Вспомогательная деятельность** |  |
| Переходы внутри регистратуры | **2.1** |
| Переходы по поликлинике | **2.2** |
| Распечатка необходимых бланков на принтере | **2.3** |
| Разговоры служебные по телефону  | **2.4** |
| Разговоры служебные | **2.5** |
| Другая вспомогательная деятельность (указать какая) | **2.6** |
|  |  |
| **3.Потери времени** |  |
| Разговоры личные  | **3.1** |
| Разговоры личные по телефону | **3.2** |
| Отсутствие работы | **3.3** |
| Устранение неполадок/ожидание восстановления работы оргтехники | **3.4** |
| Другие потери времени (указать какие) | **3.5** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |