Приложение № 6

к приказу Минздрава РБ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Анкета по оценке работы регистратуры**

| **№ п/п** | **Наименование** | **Характеристика критерия оценки** | **Оценка работы, где: 5 - высшая оценка, 1 - низшая** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Организация  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 пациента 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 регистратора; |  |
| - 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 пациента. |  |
| 5. | Общая оценка  работы  регистратуры | - удовлетворенность работой регистратуры; |  |
| - был ли решен Ваш вопрос. |  |