|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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; |  | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **№ п/п** | **Наименование** | **Характеристика критерия оценки** | **Оценка работы, где: 5 - высшая оценка, 1 - низшая** | | - 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. |  | |