Приложение № 3

к приказу

от 19.02.2015 №678

**Анкета по оценке работы регистратуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы  (где 5 –высшая оценка, 1- низкая) |
| 1. | Организация процесса | - соблюдение графика работы | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - системность хранения документов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - обеспечение сохранности документов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - распределения потоков пациентов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей загрузки | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - равномерное распределение нагрузки на регистраторов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - взаимодействие с другими структурными подразделениями | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - возможность подачи жалобы/возражения благодарности/внесения предложений | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - наличие обратной связи | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| 2. | Организация пространства | - наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения ( в том числе о времени приема врачей, режим работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
|  | - организация рабочего места | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - чистота в регистратуре; | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - наличие мест для отдыха | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - обеспечения местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями ( включая размещение информации с использованием азбуки Брайля) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - отсутствие неприятных запахов | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - общая атмосфера в регистратуре | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| 3. | Организация труда регистраторов | - компетентность | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - вежливость | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - коммуникативные навыки ( в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - внешний вид | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| 4. | Организация времени | - скорость оказания консультации регистратором лично/по телефону | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
|  | - учет рационального использования времени пациента | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| 5. | Общая оценка работы регистратуры | - удовлетворенность работой регистратуры | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - был ли решен Ваш вопрос | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| 6. | Ваши предложения |  | |
| 7. | Средний балл по анкете  (заполняется учреждением) \* |  | |

* - расчет среднего балла: средний балл по анкете = общее количество баллов(графа «оценка работы») : 29 (количество вопросов).