

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № _____

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
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
		- распределение потока пациентов;	1	2	3	4	5
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	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 приема 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 / выражения 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 т.ч. о времени приема врачей, режиме 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
		- обеспечение 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	1	2	3	4	5
		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 (опрятность / аккуратность);	1	2	3	4	5
		- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);	1	2	3	4	5
		- отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора	1	2	3	4	5
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами 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.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5									
5.	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры;	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
		1	2	3	4	5							
- был ли решен Ваш вопрос.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
6.	Ваши предложения												