**АНКЕТА ПО ОЦЕНКЕ РАБОТЫ РЕГИСТРАТУРЫ ПОЛИКЛИНИКИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы  высшая оценка -5; низшая -1  (обведите нужную оценку) | | | | |
| 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 |
| -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 (требования) больного | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| -возможность подачи жалобы (выражения благодарности), внесения предложения | 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 приёма 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 условий для пациента (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка) | 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, тактичность регистратора | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| -отзывчивость, внимательность | 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 |
| -учёт рационального использования времени пациента | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Общая оценка работы регистратуры | -удовлетворённость работой регистратуры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| -был ли решён Ваш вопрос | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |