**АНКЕТА**

**по оценке работы регистратуры**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование медицинской организации)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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 вызовов врачей 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 |
|  |  |  |  |  |
| - отсутствие неприятных запахов; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| - общая атмосфера в регистратуре. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 3. | **Организация труда регистратора** | - 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 (оперативность/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. | 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** |  | | | | | |