

Анкета по оценке работы регистратуры поликлиники

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
			1	2	3	4	5
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

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)																																																		
	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<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> <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> <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> <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						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5															
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
3..	<p>Организация труда регистраторов</p> <ul style="list-style-type: none"> - компетентность; - вежливость; - коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь; - внешний вид (опрятность / аккуратность); - внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды); - отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора 	<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> <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> <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> <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> <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						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5						1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
4.	<p>Организация времени</p> <ul style="list-style-type: none"> - скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону; - скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.); - 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> <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> <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						1	2	3	4	5																									
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
5.	<p>Общая оценка работы регистратуры</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворенность работой регистратуры; - 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> <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																																			
1	2	3	4	5																																																
1	2	3	4	5																																																
6.	Ваши предложения																																																			