**Анкета по оценке работы регистратуры «Пудожская ЦРБ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п**  | **Критерии оценки регистратуры**  | **Оценка работы,где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)**  |
| 1.  | Организацияпроцесса  | - соблюдение графика работы;  |  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  | процесса |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | - 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 местужительства (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.  | Организацияпространства  | - наличие и доступность информации по всем направлениям деятельностимедицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работыструктурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.);  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  | пространства |  |  |  |  |  |  |
|  |  | - 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 ограниченнымивозможностями (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.  | Организациятрударегистраторов  | - компетентность;  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  | труда |  |  |  |  |  |  |
|  | регистраторов | - вежливость;  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | - коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченнымивозможностями) / 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.  | Организациявремени  | - скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону;  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  | времени |  |  |  |  |  |  |
|  |  | - 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 оценкаработырегистратуры  | - удовлетворенность работой регистратуры;  |  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  | работы |  |  |  |  |  |  |  |
|  | регистратуры | - был ли решен Ваш вопрос.  |  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.  | Вашипредложения  |  |