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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Критерии оценки регистратуры** | | | | **Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | | Организация процесса | | - 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 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 | |
|  | | 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 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 | | | |
|  | | труда |  | | | | |  | | | |  | | |  | |  | |  | | | |
|  | | регистраторов | - 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 | | | |
|  | | 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 оценка работы регистратуры | | - удовлетворенность работой регистратуры; | |  | | 1 | | | 2 | | | 3 | | | 4 | | | 5 | |
|  | работы | |  | |  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |
|  | регистратуры | | - был ли решен Ваш вопрос. | |  | | 1 | | | 2 | | | 3 | | | 4 | | | 5 | |
|  |  | |  | |  | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 6. | Ваши предложения | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |