

**Анкета по оценке работы регистратуры
ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница»**

Детская поликлиника ул. Осипенко, 50 (Южный ф-л)

| № п.п | Критерии оценки регистратуры | Оценка работы | | | | |
|-----------------------------------|--|---------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Организация процесса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | - соблюдение графика работы; | | | | | |
| | - системность хранения документов; | | | | | |
| | - обеспечение сохранности документов; | | | | | |
| | - распределение потока пациентов; | | | | | |
| | - обеспечение работы всех окон в период наибольшей нагрузки; | | | | | |
| | - равномерное распределение нагрузки на регистраторов; | | | | | |
| | - взаимодействие с другими структурными подразделениями; | | | | | |
| | - обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди; | | | | | |
| | - организация и осуществление регистрации вызовов на дом по месту жительства (требования) больного; | | | | | |
| | - возможность подачи жалобы/ выражения благодарности/ внесения предложений; | | | | | |
| - наличие обратной связи. | | | | | | |
| 2. | Организация пространства | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | - наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работы, структурных подразделений, о правилах вызова врачей на дом и т.д.): | | | | | |
| | - организация рабочего места; | | | | | |
| | - чистота в регистратуре; | | | | | |
| | - наличие мест для отдыха; | | | | | |
| | - 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. | | | | | | |
| 3. | Организация труда регистраторов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | - 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. | | | | | |
| 4. | Организация времени | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | - скорость оказания консультаций регистраторами лично/по телефону; | | | | | |
| | - скорость оформления документов (справок» направлений, рецептов и т.д.); | | | | | |
| | - учёт рационального использования времени пациентов. | | | | | |
| 5. | Общая оценка работы регистратуры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | - удовлетворенность работой регистратуры; | | | | | |
| | - был решен Ваш вопрос. | | | | | |

6. Ваши предложения и замечания:

Дата заполнения " ____ " _____ 2017 г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ АНКЕТИРОВАНИИ!