

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

Детская поликлиника ул. Рабочая, 346 а

№ 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!