

Анкета по оценке работы регистратуры « _____ »

№	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, гд (5 — высшая, 1 - низшая)							
		1	2	3	4	5			
1	Организация процесса	- соблюдение графика работы;							
		- 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 приложений;	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, структурных подразделениях, 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		
- 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 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		
		- 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 консультации регистратором лично / по телефону;	1	2	3	4	5
- 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		
		- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5		
6	Ваши предложения								

Заполненную анкету отправить по адресу _____ с пометкой
«На конкурс регистратур» или на электронный адрес _____