**Анкета по оценке работы регистратуры поликлиники**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Псковской области «Псковская межрайонная больница»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/н | **Критерии оценки регистратуры** | **Оценка работы,****где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)** |
| 1 | Организация процесса | -  соблюдение графика работы; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  | -  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.);- 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  | -  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 / тактичность регистратора; | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  | -  отзывчивость / внимательность. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Организация времени | - скорость оказания консультаций регистраторами 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 |  |