|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНКЕТА**  **по оценке качества работы регистратуры МАУЗ СП №2 в рамках конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| №  п/п | | Критерии оценки регистратуры | | | Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая) | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | Организация  процесса | - соблюдение графика работы (поликлиники, регистратуры); | |  | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
| - системность хранения документов (в регистратуре, возможность быстро найти медицинскую касту пациента): | |  | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
| - обеспечение сохранности документов (результатов исследований, медицинских карт, выписных эпикризов): | |  | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
| - распределение потока пациентов (отсутствие очередей в регистратуру, наличие терминалов для предварительной записи): | |  | | 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 (своевременная доставка медицинских документов в кабинет врача): | |  | | 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(по телефону, непосредственно в регистратуре); | |  | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
| - возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений; | |  | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
| - наличие обратной связи (возможность обратиться к дежурному администратору для решения возможных вопросов): | |  | | 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 | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | | | | |  | |
|  |  | | | - 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 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 (соблюдение назначенного времени приёма) | |  | | 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 | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |