|  |
| --- |
| **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 | Организацияпроцесса | - 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. | Организацияпространства | - 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. | Организациятрударегистраторов | -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. | Организациявремени | - 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 оценкаработырегистратуры | - удовлетворенность работой регистратуры; |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |
| - был ли решен Ваш вопрос. |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |
| 6. | Вашипредложения |  |