

Анкета по оценке работы регистратуры

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где 5-высшая оценка, 1-низшая (обвести либо отметить)				
			1	2	3	4	5
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.)	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 условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)	1	2	3	4	5
		-отсутствие неприятных запахов	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 пациентов	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

*В каждой строке необходимо отметить один вариант ответа.
Спасибо за участие в анкетировании!*