Анкета

по оценке работы регистратуры ГАУЗ ПК «СП № 1 г. Соликамска»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Оценка работы, где (5 - высшая оценка,1 - низшая) | | | | |
| № пп |  | Критерии оценки регистратуры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Организация | Соблюдение графика работы |  |  |  |  |  |
|  | процесса | Системность хранения документов |  |  |  |  |  |
|  | Обеспечение сохранности документов |  |  |  |  |  |
|  |  | Распределение потока пациентов |  |  |  |  |  |
|  |  | Обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки | |  |  |  |  |
|  |  | Равномерное распределение нагрузки на регистраторов |  |  |  |  |  |
|  |  | Взаимодействие с другими структурными подразделениями |  |  |  |  |  |
|  |  | Обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди |  |  |  |  |  |
|  |  | Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного |  |  |  |  |  |
|  |  | Возможность подачи жалобы, выражение благодарности, внесения предложений |  |  |  |  |  |
|  |  | Наличие обратной связи |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
|  |  | Чистота в регистратуре |  |  |  |  |  |
|  |  | Наличие мест отдыха |  |  |  |  |  |
|  |  | Обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями(включая размещение информации с использованием азбуки Брайля) |  |  |  |  |  |
|  |  | Особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) |  |  |  |  |  |
|  |  | Отсутствие неприятных запахов |  |  |  |  |  |
|  |  | Общая атмосфера в регистратуре |  |  |  |  |  |
| 3 | Организация труда | Компетентность |  |  |  |  |  |
|  | регистратора | Вежливость |  |  |  |  |  |
|  | Коммуникативные навыки (в т.ч. с людьми с ограниченными возможностями), грамотная речь |  |  |  |  |  |
|  |  | Внешний вид (опрятность, аккуратность) |  |  |  |  |  |
|  |  | Внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды |  |  |  |  |  |
|  |  | Отзывчивость, внимательность, тактичность регистратора |  |  |  |  |  |
| 4 | Организация  времени | Скорость оказания консультаций регистраторами лично (по телефону) |  |  |  |  |  |
|  |  | Скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) |  |  |  |  |  |
|  |  | Учет рационального использования времени пациента |  |  |  |  |  |
| 5 | Общая оценка | Удовлетворительность работой регистратуры |  |  |  |  |  |
|  | работы  регистратуры | Был ли решен Ваш вопрос |  |  |  |  |  |
| 6 | Ваши предложения |  | | | | | |

Общее количество баллов (проставляется администрацией Учреждения)\_\_\_\_\_\_\_\_\_