Приложение № 1 к распоряжению

министерства здравоохранения

Астраханской области

от \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Анкета по оценке работы регистратуры

Поликлиники №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1- низкая) |
| 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 потоков пациентов; | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - обеспечение работы всех окон в период 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 /подачи 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 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 регистраторы | - компетентность; | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| -вежливость; | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| - коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными способностями)/грамотная речь; | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |
| -внешний вид (опрятность/аккуратность); | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 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. | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 |  |  |