Приложение №1

Анкета

по оценке работы регистратуры

ГБУЗ СО Сызранская стоматологическая Поликлиника

отделение № \_\_

Оценка работы по пяти бальной шкале, где **(5** - высшая оценка, 1 - низшая), отмечается галочкой ( √) или любым другим символом.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая) | | | | |
| 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** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
| - 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 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** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
| - 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 |  | | | | | |

**Благодарим за участие!**