АНКЕТА

Лечебно-профилактическое учреждение (филиал)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемые пациенты, оцените пожалуйста по 5-бальной системе следующие критерии работы регистратуры:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | 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 |
|  |  |  |  |  |
| - 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 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 |
|  |  |  |  |  |
| - отсутствие неприятных запахов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| - общая атмосфера в регистратуре | 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 |
|  |  |  |  |  |
| 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 |
|  |  |  |  |  |
| - внешний вид (наличие отличительных элементов) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| - отзывчивость /внимательность/тактичность регистратора | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| - 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 |
|  |  |  |  |  |
| - удовлетворенность работой регистратуры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| - был ли решен Ваш вопрос | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| Ваши предложения | |  | | | | | |