

от « _____ » _____ 2015 г. № _____

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № _____

№	Организация процесса	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 (требования) больного;	1	2	3	4	5
		- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;	1	2	3	4	5

		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5										
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
2.	<p>Организация пространства</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие обратной связи. - 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 для отдыха; - обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля); - особые решения по созданию в регистратуре комфортных условий для пациента (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.); - отсутствие неприятных запахов; - общая атмосфера в регистратуре. 	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
3.	<p>Организация труда регистраторов</p> <ul style="list-style-type: none"> - компетентность; - вежливость; - коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь; - внешний вид (опрятность/ аккуратность); - внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды); - отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора. 	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		
1	2	3	4	5																		

