Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники

	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, высшая оценка от 1 до 5, где 5- высшая оценка, 1 -низшая
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы	
		- 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 (требования) больного;	
		- возможность подачи жалобы/ выражения 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 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.																
3.	Организация труда регистраторов	- комплектность;																
		- вежливость;																
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями)/ грамотная речь;																
		- внешний вид/ опрятность/ аккуратность/ тактичность регистраторов;																
		- отзывчивость/ внимательность;																
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 работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры;																
		- был ли решен Ваш вопрос																