

Анкета по оценке работы регистратуры (укажите наименование учреждения здравоохранения и адрес _____)

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)					
	Критерий	Показатели						
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы;	В поликлинике имеется график работы регистратуры, регистратура работает без отгулов от графика	1	2	3	4	5
				1	2	3	4	5
		- системность хранения документов;	Карты хранятся в регистратуре	1	2	3	4	5
				1	2	3	4	5
		- обеспечение сохранности документов;	Регистраторы всегда могут найти медицинскую карту, знают где она находится	1	2	3	4	5
				1	2	3	4	5
		- распределение потока пациентов;	Разделение потоков для записи на прием, для выдачи листов нетрудоспособности, регистрации вызовов на дом, приема на внебюджетной основе	1	2	3	4	5
				1	2	3	4	5
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	Возможность записаться разными способами Возможность при обращении получить информацию о времени приема	1	2	3	4	5
				1	2	3	4	5
- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	В часы «пик» (утренние часы, понедельник) работа наибольшего количества регистраторов и окон	1	2	3	4	5		
		1	2	3	4	5		
- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	Регистраторы работают без «простоя», распределение функций	1	2	3	4	5		
		1	2	3	4	5		
- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;	При возникновении вопросов регистраторы обращаются к специалистам, администраторам	1	2	3	4	5		
		1	2	3	4	5		
		Наличие специально выделенных окон в регистратуре, персонала	1	2	3	4	5	

№ п/п	Критерии оценки регистратуры					Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)		
	Критерий		Показатели					
			1	2	3		4	5
2.	Организация пространства	- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного; - возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений; - наличие обратной связи.	Прием в регистратуре вызовов на дом по телефону и обращению в регистратуру	1	2	3	4	5
			Наличие информации о возможности обращения по различным вопросам	1	2	3	4	5
			Для отсроченного решения вопроса регистраторы могут взять контактную информацию для обратной связи	1	2	3	4	5
			Наличие наглядной информации, информации у регистраторов	1	2	3	4	5
			Наличие дополнительных систем для рациональной работы (многоканальный телефон, компьютеры, переговорные устройства, использование считывателей для штрихкодов и т.д.)	1	2	3	4	5
		- чистота в регистратуре;	Регулярная уборка, выдана Бахил, наличие контейнеров для сбора мусора	1	2	3	4	5
		- наличие мест для отдыха;	Наличие скамеек, диванов	1	2	3	4	5
		- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями	Наличие пандусов, размещение информации с использованием азбуки Брайля и т.д.	1	2	3	4	5
		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий	цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка, зеркала и т.д.;	1	2	3	4	5
		- отсутствие неприятных запахов;		1	2	3	4	5

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)									
	Критерий							Показатели				
3.	Организация труда регистраторов	- общая атмосфера в регистратуре.	Готовность решить проблемы пациентов	1	2	3	4	5				
			Владение полной информацией о работе поликлиники, действия в различных ситуациях	1	2	3	4	5				
		- компетентность;	Вежливость;	1	2	3	4	5				
				2	3	4	5					
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь;	работа с населением, возможность грамотных и доступных объяснений пациенту, работа по записи у инфомата, просветительская работа по возможности записи на прием разными способами	1	2	3	4	5				
				2	3	4	5					
		- внешний вид (опрятность / аккуратность);	Униформа, бейджи, косынки и т.д., выделяющие регистратора от других сотрудников	1	2	3	4	5				
				2	3	4	5					
		- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);	отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора	1	2	3	4	5				
				2	3	4	5					
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону;	Возможность в минимально короткие сроки проконсультировать пациента	1	2	3	4	5				
			Возможность в минимально короткие оформить документы	1	2	3	4	5				
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);	Беспереывность работы регистратуры Отсутствие необоснованных повторных обращений в регистратуру При предварительной записи документы передаются для приема к врачу регистраторами	1	2	3	4	5				
				2	3	4	5					
- учет рационального использования времени пациента.		1	2	3	4	5						
		2	3	4	5							
5.	Общая оценка работы	- удовлетворенность работой регистратуры;	1	2	3	4	5					
			2	3	4	5						

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
	Критерий	Показатели					
	регистратуры	- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5
6.	Ваши предложения						

Заполненную анкету можно оставить в регистратуре медицинской организации или направить по электронной почте konkursregistrator@yandex.ru; _____