

# АНКЕТА

## по оценке работы регистратуры

(наименование медицинской организации)

| №  | Критерии оценки регистратуры | Оценка работы<br>(где 5 – высшая оценка,<br>1 – низшая)                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |
|----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    |                              | 1                                                                                                                                                                                                                | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 1. | Организация<br>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<br>пространства  | - наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызовов врачей 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 |
|    |                                  | - отсутствие неприятных запахов;                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    |                                  | - общая атмосфера в регистратуре.                                                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Организация труда регистратора   | - 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 (оперативность/аккуратность);                                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    |                                  | - внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);                                                                               | 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                 |                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |