Приложение № 1

к письму Минздрава Камчатского

края от «02» апреля 2015

№ 21.07/2717

**Анкета по оценке работы регистратуры поликлиники**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | 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 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |
| - особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.); | 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 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 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 |  |

Приложение № 2

к письму Минздрава Камчатского

края от «02» апреля 2015

№ 21.07/2717

**Информация о ходе конкурса**

**«Поликлиника начинается с регистратуры»**

ГБУЗ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчетный период с 01\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по 30/31 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015

Количество обработанных анкет:

|  |  |
| --- | --- |
| всего | в том числе |
| на бумажном носителе | в электронной форме |
|  |  |  |

Полученные данные:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Средний балл |
| 1. организация процесса |  |
| 2. организация пространства |  |
| 3.организация труда регистраторов |  |
| 4. организация времени |  |
| 5. общая оценка работы регистратуры |  |