

По итогам работы в 2016 году (анкета)

N п/п	Критерии оценки регистратуры		Результаты оценки (да/нет)	
			да	нет
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы	да	нет
		- системность хранения документов	да	нет
		- обеспечение сохранности документов	да	нет
		- распределение потока пациентов	да	нет
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки	да	нет
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов	да	нет
		- взаимодействие с другими структурными подразделениями	да	нет
		- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди	да	нет
		- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного	да	нет
		- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/ внесения предложений	да	нет
		- наличие обратной связи	да	нет
2.	Организация пространст- ва	- 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	да	нет

		дом и т.д.)		
		- организация рабочего места	да	нет
		- чистота в регистратуре	да	нет
		- наличие мест для отдыха	да	нет
		- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)	да	нет
		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)	да	нет
		- отсутствие неприятных запахов	да	нет
		- общая атмосфера в регистратуре	да	нет
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность	да	нет
		- вежливость	да	нет
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями)/грамотная речь	да	нет
		- внешний вид /опрятность/аккуратность/тактичность регистратора	да	нет
		- отзывчивость/внимательность	да	нет
		- скорость оказания консультаций	да	нет

		регистраторами лично/ по телефону		
4.	Организация времени	- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.)	да	нет
		- учет рационального использования времени пациента	да	нет
5.	Общая оценка работы регистратуры	- был ли решен Ваш вопрос	да	нет
		- удовлетворенность работой регистратуры	да	нет