

Анкета по оценке работы регистратуры ОБУЗ «КОКОД»

| № | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы, где (5-высшая оценка, 1-низшая) | | | | |
|---|------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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 (пребывания) больного. Запрос не для ККП | X | X | X | X | X |
| | | 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 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 для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) | | | | | |
| | | Отсутствие неприятных запахов | | | | | |
| | | Общая атмосфера в регистратуре | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Организация труда регистраторов | Компетентность | | | | | |
| | | Вежливость | | | | | |
| | | Коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь | | | | | |
| | | Внешний вид (опрятность / аккуратность) | | | | | |
| | | Внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды) | | | | | |
| | | Отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора | | | | | |
| 4 | Организация времени | Скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону | | | | | |
| | | Скорость оформления документов (талонов на прием, амбулаторных карт) | | | | | |
| | | Учет рационального использования времени пациента | | | | | |
| 5 | Общая оценка работы регистратуры | Удовлетворенность работой регистратуры | | | | | |
| | | Был ли решен вопрос | | | | | |
| 6 | Ваши предложения | | | | | | |