ФОРМА АНКЕТЫ по оценке работы регистратуры поликлиники БУЗОО «Омская ЦРБ»

При заполнении анкеты необходимо выбрать только один вариант ответа, который требуется отметить «галочкой» или «крестиком»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии оценки работы регистратуры поликлиники | Оценка работы (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 приёма 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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  | наличие обратной связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| № п/п | Критерии оценки работы регистратуры поликлиники | Оценка работы (5 – высшая оценка, 1 – низшая) |
| 2 | Организация пространства | наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности государственного учреждения здравоохранения Омской области (в том числе о времени приёма 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, фоновая музыка и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| отсутствие неприятных запахов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| общая атмосфера в регистратуре поликлиники | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| № п/п |  Критерии оценки работы регистратуры поликлиники | Оценка работы (5 – высшая оценка, 1 – низшая) |
| 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 регитстраторами лично/по телефону | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| учёт рационального использования времени пациента | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 5 | Общая оценка работы регистратуры поликлиники | удовлетворённость работой регистратуры поликлиники | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| был ли решён Ваш вопрос | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| 6 | Ваши предложения |  |