

УВАЖАЕМЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ!

В соответствии с Приказом №301 Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 24 февраля, с 01.03.2015 г. по 01.06.2015 г. проводится конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры».

В связи с этим, Администрация нашего медицинского учреждения приглашает Вас заполнить прилагаемую ниже анкету и отправить ее в электронной либо печатной форме на соответствующие адреса нашего учреждения:

Почтовый адрес:

185026

Республика Карелия, г.Петрозаводск

ул. Ровио, 13.

Е-мэйл:

dp.2@onego.ru

Вы также можете оставить данную анкету в регистратуре нашего медицинского учреждения.

Заранее благодарим Вас за уделенное время,
с уважением, Администрация ГБУЗ «ГДП №2».

Анкета по оценке работы регистратуры _____

(наименование медицинской организации)

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы (5 - высшая оценка, 1 - низшая)					
		1	2	3	4	5	
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);	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						