

АНКЕТА
по оценке работы регистратуры ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»

№	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, высшая оценка			Оценка работы, где (5-высшая оценка, 1-низшая)	
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 (требования) больного;				
		- 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, режиме работы структурных подразделений)				
		- 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 условий для пациента (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.);				

		- отсутствие неприятных запахов;					
		- общая атмосфера в регистратуре.					
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность;					
		- вежливость;					
		- коммуникативные навыки (в т.ч. с людьми с ограниченными возможностями) грамотная речь;					
		- внешний вид (опрятность, аккуратность, тактичность регистратора)					
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично по телефону;					
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);					
		- учет рационального использования времени пациента.					
5.	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры;					
		- был ли решен Ваш вопрос.					