**Уважаемые пациенты!**

Наше учреждение принимает участие во Всероссийском конкурсе

«Поликлиника начинается с регистратуры».

Вы можете оценить работу нашей регистратуры по пятибалльной системе,

где 5 – наивысший балл.

**Ваше мнение важно для нас!**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Анкета по оценке работы регистратуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (медицинская организация) | | | | | | | |
| ФИО,контакты\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (\*заполняется по желанию) | | | | | | | |
| № п/п | Критерии оценки регистратуры | | Оценка работы, где 5 высшая, 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 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 / выражение благодарности / внесение 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 врачей 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 и т.д.) | 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 по улучшению нашей работы |  | | | | | |
|

**Благодарим Вас за участие!**

Итоги конкурса будут размещены на сайте

Департамента здравоохранения Томской области

**http://zdrav.tomsk.ru**