**Анкета**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№**п/п* | *Наименование критерия* | *Составляющая критерия* | *Количество баллов* |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1 | Организация процессов | - 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 |  |  |  |  |  |  |
| - 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, о правила вызова врача на дом 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 использование 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/тактичность регистратора |  |  |  |  |  |  |
| - отзывчивость/внимательность |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Организация времени | - скорость оказания консультаций регистраторами лично/по телефону |  |  |  |  |  |  |
| - скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) |  |  |  |  |  |  |
| - учет рационального использования времени пациентов |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Общая оценка работы регистратуры | - удовлетворенность работой регистратуры |  |  |  |  |  |  |
| - был ли решен Ваш вопрос |  |  |  |  |  |  |