

Приложение  
к приказу Минздрава  
Челябинской области  
от «28» 03 2017 г. № 565  
Форма

Анкета  
по оценке работы регистратуры поликлиники \_\_\_\_\_  
(наименование медицинской организации)  
\_\_\_\_\_ (наименование муниципального образования)

N п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)					
		1	2	3	4	5	
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы (поликлиники, регистратуры);					
		- системность хранения документов (в регистратуре, возможность быстро найти медицинскую карту пациента);					
		- обеспечение сохранности документов (результатов исследований, медицинских карт, выписных эпикризов);					
		- распределение потока пациентов (отсутствие очередей в регистратуру, наличие терминалов для предварительной записи);					
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;					
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;					
		- взаимодействие с другими структурными подразделениями (своевременная доставка медицинских документов в кабинет врача);					
		- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;					
		- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного (по телефону, непосредственно в регистратуре);					
		- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/внесения					

		предложений;							
		- наличие обратной связи (возможность обратиться к дежурному администратору для решения возможных вопросов);		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 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 (соблюдение назначенного времени приема)		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								

