**Анкета «Поликлиника начинается с регистратуры»**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Организация процесса** | |
| * 1. Соблюдение графика | Да |
| Нет |
| 1.2. Системность хранения документов | Да |
| Нет |
| 1.3. Обеспечение сохранности документов | Да |
| Нет |
| 1.4. Распределение потока пациентов | Да |
| Нет |
| 1.5. Обеспечение работы всех окон в период наибольшей нагрузки | Да |
| Нет |
| 1.6. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов | Да |
| Нет |
| 1.7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями | Да |
| Нет |
| 1.8. Обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди | Да |
| Нет |
| 1.9. Организация и осуществление регистрации вызова врачей на дом по месту жительства (пребывания) | Да |
| Нет |
| 1.10. Возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений | Да |
| Нет |
| 1.11. Наличие обратной связи | Да |
| Нет |
| **2. Организация пространства** | |
| 2.1. Наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей. Режиме работы | Да |
| Нет |
| 2.2. Организация рабочего места | Да |
| Нет |
| 2.3. Чистота в регистратуре | Да |
| Нет |
| 2.4. Наличие мест отдыха | Да |
| Нет |
| 2.5. Обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки | Да |
| Нет |
| 2.6. Особое решение по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) | Да |
| Нет |
| 2.7. Общая атмосфера в регистратуре | Хорошая |
| Удовлетворительно |
| Плохо |
| **3. Организация труда регистраторов** | |
| 3.1. Компетентность | Да |
| Нет |
| 3.2. Вежливость | Да |
| Нет |
| 3.3. Коммуникативные навыки (в т.ч. с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь | Да |
| Нет |
| 3.4. Внешний вид (опрятность / аккуратность) | Да |
| Нет |
| 3.5. Наличие отличительных элементов в форме одежды | Да |
| Нет |
| 3.6. Отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора | Да |
| Нет |
| **4. Ограничения времени** | |
| 4.1. Скорость оказания консультации регистраторами лично / по телефону | Быстро |
| Медленно |
| Очень медленно |
| 4.2. Скорость оформления документов (справок. Направлений, рецептов и т.д.) | Быстро |
| Медленно |
| Очень медленно |
| 4.3. Учет рационального использования времени пациентов | Быстро |
| Медленно |
| Очень медленно |
| **5. Общая оценка работы регистратуры** | |
| 5.1. Удовлетворенность работой регистратуры | Хорошо |
| Удовлетворительно |
| Плохо |
| 5.2. Был ли решен Ваш вопрос | Да |
| Нет |