Департамент здравоохранения

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

Уважаемые граждане!

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании на тему:

Медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры во Всероссийском конкурсе

 «Поликлиника начинается с регистратуры»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы регистратуры медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

При заполнении анкеты ОБВЕДИТЕ КРУЖКОМ вариант ответа, совпадающего с Вашим мнением.

Оценка «1» - НИЗШАЯ …………… Оценка «5» - ВЫСШАЯ

Ответьте, пожалуйста, НА ВСЕ предложенные вопросы.

Вы можете быть абсолютно уверены в том, что Ваши ответы будут сохранены в тайне и использованы только в обобщённом виде!

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе для корректировки и разработки мероприятий по повышению качества оказания медицинских услуг.

Данные Вашей анкеты повлияют на определение победителя конкурса!

 Организация процесса

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. Соблюдение графика работы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.2. Системность хранения документов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.3. Обеспечение сохранности документов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.4. Распределение потока пациентов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.5. Обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.6. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.8. Обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.9. Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.10. Возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.11. Наличие обратной связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Организация пространства

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1. Наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинской организации (в т.ч. о времени приёма врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.2. Организация рабочего места | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3. Чистота в регистратуре | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.4. Наличие мест для отдыха | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5. Обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.6. Особые решения по созданию в регистратуре комфортных условий для пациента (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.7. Отсутствие неприятных запахов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.8. Общая атмосфера в регистратуре | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Организация труда регистраторов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1. Компетентность | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2. Вежливость | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.3. Коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.4. Внешний вид / опрятность / аккуратность / тактичность регистратора | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5. Внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.6. Отзывчивость / внимательность | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Организация времени

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. Скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.2. Скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.3. Учёт рационального использования времени пациента | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5. Общая оценка работы регистратуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1. Удовлетворённость работой регистратуры | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2. Был ли решён Ваш вопрос? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ваши пожелания и предложения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­

**Крепкого Вам здоровья!!!**

**Благодарим за участие!**