

## Отчетная форма о результатах проведения анкетирования пациентов

№ п/п	Вопросы	Кол-во анкет	Сумма баллов по всем анкетам	Средний балл
1	- соблюдение графика работы	0	0	0
2	- системность хранения документов	0	0	0
3	- обеспечение сохранности документов	0	0	0
4	- распределения потоков пациентов	0	0	0
5	- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей загрузки	0	0	0
6	- равномерное распределение нагрузки на регистраторов	0	0	0
7	- взаимодействие с другими структурными подразделениями	0	0	0
8	- обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди	0	0	0
9	- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного	0	0	0
10	- возможность подачи жалобы/возражения благодарности/внесения предложений	0	0	0
11	- наличие обратной связи	0	0	0
12	- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения ( в том числе о времени приема врачей, режим работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д)	0	0	0
13	- организация рабочего места	0	0	0
14	- чистота в регистратуре;	0	0	0
15	- наличие мест для отдыха	0	0	0
16	- обеспечения местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)	0	0	0
17	- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)	0	0	0
18	- отсутствие неприятных запахов	0	0	0
19	- общая атмосфера в регистратуре	0	0	0
20	- компетентность	0	0	0
21	- вежливость	0	0	0
22	- коммуникативные навыки ( в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь	0	0	0
23	- внешний вид	0	0	0
24	- отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора	0	0	0
25	- скорость оказания консультации регистратором лично/по телефону	0	0	0
26	- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.)	0	0	0
27	- учет рационального использования времени пациента	0	0	0
28	- удовлетворенность работой регистратуры	0	0	0
29	- был ли решен Ваш вопрос	0	0	0