



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

От 10.03, 2015 года

№ 311

г. Саратов

О проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

Министерство здравоохранения Российской Федерации в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник объявило проведение с 1 марта 2015 года конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс).

Задачами проведения данного Конкурса является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу российских поликлиник.

Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты. Кроме того, посетители могут предоставлять фотографии регистратур поликлиник.

Основными критериями по выявлению победителя Конкурса будут являться не только создание в регистратурах условий, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий, а также вежливое и внимательное отношение к пациентам, что предусмотрено Правилами организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)), являющимися приложением к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 г. № 543н, но и организация комфортных условий и уютной атмосферы, включая вежливое и внимательное отношение к пациентам.

Победителем Конкурса в регионе будет являться поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учетом поступивших фотоотчетов, а также проверки достоверности представленных данных.

На основании вышеизложенного

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать конкурсную комиссию министерства здравоохранения Саратовской области по выдвижению поликлиник на Конкурс (приложение 1).

2. Свистуновой И.А., начальнику отдела организационно-методической работы управления организации работы министерства здравоохранения области, опубликовать информацию о проведении Конкурса на официальном сайте министерства здравоохранения области и в средствах массовой информации.

3. Руководителям медицинских организаций области, имеющих поликлинические отделения, и главным врачам поликлиник области:

3.1. разместить информацию о проведении Конкурса во всех поликлиниках таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей;

3.2. обеспечить возможность заполнения анкет посетителями согласно приложению 2 как в электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчеты;

3.3. **в срок до 30 апреля 2015 года** провести анкетирование граждан;

3.4. **в срок до 8 мая 2015 года** направить анкеты и фотоотчеты на бумажном носителе и в электронном виде в адрес ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по Энгельсскому муниципальному району» (поликлиники Энгельса и Энгельского муниципального района), ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по городу Саратову» (поликлиники г. Саратова), ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи Балаковского муниципального района» (поликлиники г. Балаково и Балаковского муниципального района), ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи» (поликлиники районных больниц и поликлиники областных учреждений).

4. Шарабановой Т.Г., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи Балаковского муниципального района», Волковой Е.Г., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по городу Саратову», Савиной Л.В., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по Энгельсскому муниципальному району», и Галкиной О.В., директору ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи», **в срок до 15 мая 2015 года** отобрать по одной поликлинике, которая набрала наибольшее количество положительных отзывов граждан.

5. Шарабановой Т.Г., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи Балаковского муниципального района», Волковой Е.Г., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по городу Саратову», Савиной Л.В., и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по Энгельсскому муниципальному району», представить поликлиники (анкеты и фотоотчеты на бумажном носителе и в электронном виде), набравшие наибольшее количество положительных отзывов граждан, в ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи».

6. Галкиной О.В., директору ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи»:

6.1. **в срок до 22 мая 2015 года** провести анализ представленных документов и осуществить посещение поликлиник, представленных на Конкурс;

6.2. **в срок до 29 мая 2015 года** представить в отдел кадров министерства здравоохранения области документы (анкеты и фотоотчеты на бумажном носителе и в электронном виде) и справки о посещении поликлиник, представленных на Конкурс.

7. Начальнику отдела кадров министерства здравоохранения области Барановской П.И. сформировать списки поликлиник согласно приложению 3 и **в срок до 5 июня 2015 года** обеспечить проведение заседания конкурсной комиссии министерства здравоохранения Саратовской области по выдвижению поликлиник на Конкурс.

8. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения области Ж.А. Никулину.

Министр



А.Н. Данилов

**Состав конкурсной комиссии министерства здравоохранения
области по выдвижению кандидатур на конкурсе «Поликлиника
начинается с регистратуры»**

- Председатель конкурсной комиссии: А.Н. Данилов, министр здравоохранения области, к.м.н.;
- Заместители председателя: Ж.А. Никулина, первый заместитель министра здравоохранения области, к.с.н.;
Н.В. Мазина, заместитель министра здравоохранения области;
- Секретарь: П.И. Барановская, начальник отдела кадров министерства здравоохранения области;
- Члены комиссии: Д.Г. Хижняк, заместитель министра здравоохранения области, к.м.н.;
- Е.Б. Куренкова, председатель комитета организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения области, к.м.н.;
- М.В. Карлов, начальник управления организации работы министерства здравоохранения области;
- Т.А. Овчинникова, начальник отдела правового обеспечения министерства здравоохранения области;
- М.Н. Берсенева, начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению комитета организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения области;
- С.А. Дудина, заместитель начальника управления - начальник отдела медицинской помощи матери и ребенку управления по охране материнства и детства министерства здравоохранения области;
- О.В. Галкина, директор ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи»;
- Т.Г. Шарабанова, и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи Балаковского муниципального района»;
- Е.Г. Волкова, и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по городу Саратову»;
- Л.В. Савина, и.о. директора ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по Энгельсскому муниципальному району»;
- В.П. Дурнов, председатель областного комитета профсоюза работников здравоохранения (по согласованию).

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № _____

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)					
		1	2	3	4	5	
1.	Организация процесса	- соблюдение графика работы;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- системность хранения документов;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- обеспечение сохранности документов;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- распределение потока пациентов;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	- наличие обратной связи.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
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.);	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- организация рабочего места;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- чистота в регистратуре;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		- наличие мест для отдыха;	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

		- 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	1	2	3	4	5			
		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.	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									

Приложение 3 к приказу
министерства здравоохранения области
от «10» 03 2015 года № 311

№ п/п	Наименование поликлиники	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	ФИО руководителя поликлиники	Информация о сотрудниках регистратуры, проводящих прием (ФИО, дата рождения, стаж работы на последнем месте)	Подробная информация о соответствии победителя Конкурса предъявляемым критериям с приложением фотоотчетов (не более 4 фотографий)
1.					
2.					
3.					