



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.03.2015

№

464р

О проведении конкурса  
«Поликлиника начинается  
с регистратуры»  
в государственных бюджетных  
учреждениях здравоохранения  
Астраханской области

В соответствии с постановлением Правительства Астраханской области от 01.03.2005 № 4-П «О министерстве здравоохранения Астраханской области», распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области от 02.02.2015 №203р «Об утверждении плана мероприятий по оптимизации системы здравоохранения Астраханской области на 2015 год», а также в соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241, в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник, совершенствования системы оказания медицинской помощи в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области, роста морально-этического уровня поведения медицинских работников, а также повышения удовлетворенности населения медицинской помощью:

1. Утвердить прилагаемые:

- положение о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области;
- состав конкурсной комиссии по контролю за реализацией мероприятий в рамках проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области;
- положение о конкурсной комиссии в рамках проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области.

0017572

2. Руководителям государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области, подведомственных министерству здравоохранения Астраханской области:

2.1. Принять участие в конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области (далее – Конкурс).

2.2. Организовать анонимное анкетирование оценки работы регистратуры для граждан, обратившихся в поликлинику государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области, по форме согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению в срок до 1 августа 2015 года.

2.3. Обеспечить:

- ежедневное заполнение web-формы по адресу:  
<http://www.minzdravao.ru/anketaregistratura>;

- ежемесячное в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, представление фотоотчетов в конкурсную комиссию.

3. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» Шумеленковой В.Н.:

3.1. Организовать разработку web-формы для внесения ответов на вопросы анкет.

3.2. Обеспечить представление в конкурсную комиссию итоговых оценок результатов анкетирования по каждой медицинской организации.

3.3. Разместить настоящее распоряжение в трехдневный срок со дня подписания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области <http://www.minzdravao.ru>.

4. Председателю конкурсной комиссии в срок до 1 сентября 2015 организовать предоставление информации по результатам Конкурса, оформленную согласно Приложению №2 к настоящему распоряжению.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра здравоохранения Астраханской области Смирнову С.Н.

Министр



П.Г. Джувалыков

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением министерства  
здравоохранения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ

о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области

### 1. Общие положения

1.1. Конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – конкурс) проводится среди поликлиник и поликлинических подразделений государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области, подведомственных министерству здравоохранения Астраханской области (далее – Учреждения).

1.2. Организатором конкурса на территории Астраханского региона является министерство здравоохранения Астраханской области.

### 2. Цели и задачи конкурса

2.1. Целью проведения конкурса является совершенствование деятельности регистратур Учреждений.

2.2. Задачами проведения конкурса являются:

- повышение уровня обслуживания населения в поликлиниках;
- формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник Астраханской области.

### 3. Условия проведения конкурса

3.1. Информация о проведении конкурса должна быть размещена во всех Учреждениях таким образом, чтобы привлекать внимание и вызывать заинтересованность граждан.

3.2. Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в Учреждение, путем заполнения анкеты (в соответствии с приложением № 1 к распоряжению министерства здравоохранения Астраханской области от \_\_\_\_ № \_\_\_\_ ) на бумажном носителе или в электронной форме, размещенной на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области (<http://www.minzdravao.ru>). Анкеты заполняются анонимно.

### 3.3. Учреждения обеспечивают:

- возможность заполнения гражданами анкет как в электронной форме, так и на бумажном носителе;
- сбор заполненных анкет;
- фотоотчеты, в том числе и по желанию граждан;
- направление собранных анкет в адрес ГБУЗ АО «Медицинский информационно-аналитический центр».

## 4. Требования к участникам конкурса

4.1. К участию в конкурсе допускаются все Учреждения, соответствующие требованиям п.1.1 настоящего Положения.

4.2. Учреждениями, заявившимися к участию в конкурсе, должны быть созданы в регистратурах условия, обеспечивающие 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 гражданам в соответствии с Правилами организации деятельности регистратуры поликлиники, являющимся приложением к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

4.3. Учреждениями должны быть организованы комфортные условия и уютная атмосфера.

## 5. Подведение итогов конкурса

5.1. Победитель конкурса определяется решением конкурсной комиссии на основании информации, полученной в ходе анализа анкет и материалов, представленных Рабочей группой.

5.2. Информация по результатам конкурса, оформленная согласно Приложению №2 к распоряжению министерства здравоохранения Астраханской области от \_\_\_\_ № \_\_\_\_, направляется в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России в срок до 01.09.2015.

5.3. Информация о победителях конкурса доводится до участников конкурса в течение 30-ти дней после принятия решения.

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением министерства  
здравоохранения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Состав  
конкурсной комиссии по контролю за реализацией мероприятий в рамках  
проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

- Ольховская С.А. - первый заместитель министра здравоохранения Астраханской области, председатель комиссии;
- Смирнова С.Н. - заместитель министра здравоохранения Астраханской области, заместитель председателя комиссии;
- Гессе Г.П. - эксперт отдела охраны здоровья и развития здравоохранения министерства здравоохранения Астраханской области, секретарь комиссии.

Члены комиссии:

- Акишкин В.Г. - председатель региональной общественной организации «Врачебная палата Астраханской области», главный врач ГБУЗ АО «Александро-Мариинская областная клиническая больница»;
- Анопко В.П. - президент Астраханской региональной общественной организации «Профессиональная сестринская Ассоциация»;
- Галичкина О.А. - заместитель начальника отдела нормативно-правового обеспечения, делопроизводства и контроля министерства здравоохранения Астраханской области;

- Ковалев И.Ю. - начальник управления лицензирования, контроля качества и отраслевой стандартизации министерства здравоохранения Астраханской области;
- Комарова Т.Н. - начальник отдела кадровой политики и государственной гражданской службы министерства здравоохранения Астраханской области;
- Минакова Е.И. - председатель общественного совета при министерстве здравоохранения Астраханской области;
- Халтурина И.Л. - заместитель начальника отдела планирования и организации медицинской помощи женщинам и детям;
- Датцкая О.Н. - заведующий сектором организации высокотехнологичной помощи и реализации программ отдела охраны здоровья и развития здравоохранения министерства здравоохранения Астраханской области;
- Шумеленкова В.Н. - директор ГБУЗ АО «Медицинский информационно-аналитический центр».

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением  
министерства  
здравоохранения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ

о конкурсной комиссии в рамках проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области

### 1. Общие положения

1.1. Конкурсная комиссия для определения победителей конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» является коллегиальным координирующим органом, созданным в целях исполнения поручения Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Комиссия).

1.2. Комиссия создается при министерстве здравоохранения Астраханской области.

1.3. В своей деятельности Комиссия руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Астраханской области, а также настоящим Положением.

### 2. Функции Комиссии

2.1. Основными функциями Комиссии являются:

- рассмотрение конкурсных материалов, представленных участниками конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»;
- принятие решения о победителе регионального этапа конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»;
- контроль реализации мероприятий в рамках проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры».

### 3. Образование комиссии и Порядок ее работы

3.1. Комиссия образуется распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области (далее – распоряжение).

3.2. Численный и персональный состав Комиссии, изменения в состав Комиссии вносятся распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области.

3.3. Комиссию возглавляет председатель Комиссии. В состав Комиссии входят заместитель председателя Комиссии, секретарь и члены Комиссии.

3.4. Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, которые могли бы повлиять на принимаемые Комиссией решения.

#### 4. Деятельность Комиссии

4.1. Комиссия рассматривает представленные Учреждениями материалы для участия в конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры».

4.2. Комиссия на основании результатов оценки анкет, представленных Рабочей группой, принимает решение о победителях конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры».

4.3. Председатель Комиссии:

- осуществляет общее руководство Комиссией;
- дает поручения членам Комиссии, связанные с ее деятельностью;
- определяет дату и время проведения заседания Комиссии;
- председательствует на заседаниях Комиссии.

В случае отсутствия председателя Комиссии его обязанности возлагаются на заместителя председателя Комиссии.

4.4. Секретарь Комиссии:

- обеспечивает участие членов Комиссии в заседаниях Комиссии;
- ведет протоколы заседаний Комиссии;
- готовит проект повестки заседания Комиссии;
- готовит проекты решений Комиссии;
- доводит принятые Комиссией решения до сведения заявителей;
- ведет делопроизводство Комиссии.

#### 5. Заседания Комиссии и порядок принятия решений

5.1. Заседание Комиссии проводится по мере необходимости и считается правомочным, если на нем присутствовало не менее двух третей ее членов.

5.2. Решения Комиссии принимаются открытым голосованием простым большинством голосов. При равном количестве голосов мнение председателя Комиссии является решающим.

5.3. На заседании Комиссии в соответствии с повесткой заседания Комиссии:

- рассматриваются представленные Учреждением материалы;
- признается соответствие (несоответствие) представленных материалов и сроков их представления требованиям, установленным положением о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»;

-принимаются решения о победителе конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» с указанием в протоколе заседания Комиссии оснований принятых решений.

5.4. На заседании комиссии ведется протокол, в котором отражается ход заседания Комиссии и принятые решения.

5.5. Протокол ведет секретарь Комиссии.

5.6. Протокол Комиссии подписывается председателем, заместителем председателя, секретарем и всеми присутствующими членами Комиссии.

5.7. Протокол Комиссии оформляется в течение 10 рабочих дней с даты заседания Комиссии.

5.8. Комиссия может запрашивать необходимую информацию, направлять межведомственный запрос в уполномоченные органы государственной власти, органы местного самоуправления и иные организации, в установленном законодательстве порядке.

Анкета по оценке работы регистратуры

Поликлиники № \_\_\_\_\_

№ п/ п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1- низкая)										
1.	Организация процесса	-соблюдение графика работы;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5									
-системность хранения документов;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- обеспечение сохранности документов;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- распределение потоков пациентов;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- обеспечение работы всех окон в период наибольшей нагрузки;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									
- возможность подачи жалобы /подачи благодарности/ внесения предложений;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5									

		- наличие обратной связи.	1	2	3	4	5
2.	Организация пространств а	- 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 условий 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 регистратор ы	- компетентность;	1	2	3	4	5
		-вежливость;	1	2	3	4	5
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными способностями)/грамотная речь;	1	2	3	4	5
		-внешний вид (опрятность/аккуратность);	1	2	3	4	5

		- отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5									
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично/по телефону;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1		2	3	4	5								
	- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5						
1	2	3	4	5									
	- учет рационального использования времени пациента.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5						
1	2	3	4	5									
5	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры;	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5					
1		2	3	4	5								
	- был ли решен Ваш вопрос.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5						
1	2	3	4	5									
6	Ваши предложения												

Приложение №2  
к распоряжению  
министерства здравоохранения  
Астраханской области  
от \_\_\_\_ № \_\_\_\_

№ 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 фотоотчета ( не более 4 фотографий)
1.					
2.					
3.					