



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17.03.2017

№

297р

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», а также в целях совершенствования деятельности регистратур поликлиник, системы оказания медицинской помощи в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения Астраханской области, повышения морально-этического уровня поведения медицинских работников и удовлетворенности населения медицинской помощью:

1. Утвердить прилагаемые:

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

- состав комиссии по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Комиссия);

- положение о комиссии по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»;

- форму анкеты по оценке работы регистратур (далее – анкета).

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

2.1. Принять участие в конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс).

2.2. С целью оценки работы регистратур организовать с 20.03.2017 по 07.04.2017 анонимное анкетирование населения (в количестве не менее 300 человек) с использованием анкеты, утвержденной настоящим распоряжением.

0026654

человек) с использованием анкеты, утвержденной настоящим распоряжением.

2.3. Обеспечить:

- ежедневное внесение результатов анкетирования в web-форму по адресу: www.anketa.minzdravao.ru/ocenka_raboty_registratory.php;
- в срок до 07.04.2017 представление фотоотчетов в Комиссию.

3. И.о. директора государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ АО «МИАЦ») Волкову С.В.:

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

3.2. Обеспечить представление в 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 www.minzdravao.ru.

4. Комиссии в срок до 18.04.2017:

- рассмотреть конкурсные материалы;
- принять решение о победителе Конкурса;
- представить в ГБУЗ АО «МИАЦ» информацию о победителе Конкурса, оформленную в соответствии с приложением к настоящему распоряжению.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. министра



С.Н. Смирнова

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 17.03.2017 № 297р

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 на бумажном носителе анкеты по оценке работы регистратур, форма которой утверждена настоящим распоряжением (далее – анкета). Анкеты заполняются анонимно.

3.3. Учреждения обеспечивают:

- возможность заполнения гражданами анкет на бумажном носителе;
- сбор заполненных анкет;
- фотоотчеты, в том числе и по желанию граждан;

- внесение результатов анкетирования в web-форму по адресу: www.anketa.minzdravao.ru/ocenka_raboty_registratury.php.

4. Критерии для определения победителя конкурса

Основным критерием для определения победителя конкурса является соблюдение Правил организации деятельности регистратуры поликлиники, являющихся приложением № 4 к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», включая:

- формирование и распределение потоков пациентов;
- организацию своевременной записи и регистрации больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий;
- вежливое и внимательное отношение к гражданам;
- создание комфортных условий пребывания и уютной атмосферы.

5. Подведение итогов конкурса

5.1. Победитель конкурса определяется решением комиссии по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» на основании информации, полученной в ходе анализа анкет и фотоматериалов, представленных участниками конкурса.

5.2. Информация по результатам конкурса, оформленная соответствии с приложением к настоящему распоряжению, направляется в адрес Департамента общественного здоровья и коммуникаций Минздрава России в срок до 21.04.2017.

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 17.03.2017 № 297р

Состав комиссии
по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

- | | |
|---------------|--|
| Смирнова С.Н. | - первый заместитель министра здравоохранения Астраханской области, председатель комиссии |
| Степина Н.А. | - заместитель министра здравоохранения Астраханской области, заместитель председателя комиссии |
| Датцкая О.Н. | - заместитель начальника отдела организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Астраханской области, секретарь комиссии |

Члены комиссии:

- | | |
|------------------|---|
| Акишкин В.Г. | - председатель региональной общественной организации «Врачебная палата Астраханской области», председатель общественного совета при министерстве здравоохранения Астраханской области, главный врач ГБУЗ АО «Городская клиническая больница №4 им. В.И. Ленина» |
| Бочарникова Н.А. | - начальник организационно-методического отдела ГБУЗ АО «Медицинский информационно-аналитический центр» |
| Евдоксина Т.В. | - начальник отдела нормативно-правового обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области |
| Ижбердеева Ф.Ф. | - начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Астраханской области |
| Комарова Т.Н. | - начальник отдела кадровой политики и государственной гражданской службы министерства здравоохранения Астраханской области |
| Николаев А.А. | - начальник управления лицензирования, ведомственного контроля качества медицинской деятельности министерства здравоохранения Астраханской области |
| Чабак Е.А. | - начальник отдела организации медицинской помощи женщинам и детям министерства здравоохранения Астраханской области |

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 17.03.2017 № 297р

ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по проведению конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Общие положения

1.1. Конкурсная комиссия по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Комиссия) является коллегиальным координирующим органом.

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 ее состав 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 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 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 5 рабочих дней с даты заседания Комиссии.

5.8. Комиссия может запрашивать необходимую информацию в установленном законодательстве порядке.

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 17.03.2017 № 207р
(форма)

Анкета по оценке работы регистратуры

ГБУЗ АО _____

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

		- наличие обратной связи.		1	2	3	4	5
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.);		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 регистраторы	- 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

			<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>										
		- 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
к распоряжению
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 13.11.2018 № 297р

Наименование поликлиники	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	ФИО руководителя поликлиники	Информация о сотрудниках регистрации, 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)	Количество поликлиник, принявших участие в конкурсе	Количество граждан, проголосовавших в регионе	Количество граждан проголосовавших за победителя