

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД РЕСПУБЛИКЫН ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

«26» 03. 2015г.

г. Улан-Удэ

№ 417-ОА

**О проведении конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»**

В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник, на основании письма Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести региональный этап конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее - конкурс) среди государственных медицинских организаций Республики Бурятия, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению амбулаторно.
2. Утвердить:
 - 2.1. положение о конкурсе согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
 - 2.2. состав конкурсной комиссии согласно приложению № 2 к настоящему приказу;
 - 2.3. состав рабочей группы согласно приложению № 3 к настоящему приказу;
 - 2.4. перечень медицинских организаций, участвующих в конкурсе согласно приложению № 4 к настоящему приказу.
3. Руководителям государственных медицинских организаций:
 - 3.1. в срок до 30 марта 2015 года, далее ежемесячно до 25 числа представлять информацию о количестве граждан, принявших участие в анкетировании и о местах размещения информации о конкурсе на электронную почту BadmaevaSD@mz.govrb.ru;
 - 3.2. назначить ответственного за проведение конкурса;
 - 3.3. обеспечить:
 - возможность заполнения анкет в электронном виде на официальном сайте медицинской организации, а также техническую возможность получения фотографий;
 - размещение анкет на бумажном носителе в доступном для пациентов месте, определить место сбора анкет и приема фотографий;

- информирование населения о проведении данного конкурса в средствах массовой информации, на официальном сайте медицинской организации и стендах поликлиники;

- направление конкурсных материалов (анализ анкет и фотоотчетов – не более 5 фотографий или 1 видеоролика), утвержденных руководителем медицинской организации в срок до 01.08.2015 года в отдел организационно-правовой работы и кадровой политики Министерства здравоохранения Республики Бурятия на бумажном носителе и электронном варианте на адрес BadmaevaSD@mz.govrb.ru в соответствии с приложением № 5 к настоящему приказу.

4. Рабочей группе:

4.1. провести организационные работы по проведению конкурса, сбор анкет и фотоотчетов от медицинских организаций, участвующих в конкурсе, а также проверку достоверности представленных данных;

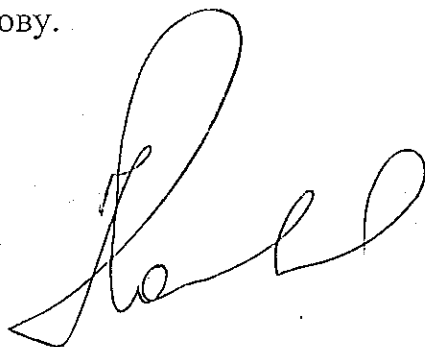
4.2. ежемесячно, до 28 числа текущего месяца представлять в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации сведения по форме согласно приложению № 7 к настоящему приказу;

4.3. в срок до 01.09.2015 года направить конкурсные материалы в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации по адресу: 127994, г. Москва, Рохмановский пер. д. 3, в том числе на электронную почту RegistraturaRF@yandex.ru.

4.3. организовать информационную поддержку конкурса в СМИ, официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Бурятия.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя министра С.Д. Замбалову.

Министр



В.В.Кожевников

И.Э. Раднаева,
С.Д. Бадмаева (3012)21-50-09

Положение о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Настоящее положение устанавливает порядок и условия проведения конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс) на территории Республики Бурятия среди государственных медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению амбулаторно.
2. Задачами конкурса являются: повышение уровня обслуживания населения, повышение эффективности работы регистратур, повышение культуры общения регистраторов с пациентами, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник.
3. Датой начала проведения Конкурса является 01.04.2015, датой завершения – 01.08.2015.
4. Основные критерии:
 - 4.1. организация процесса и пространства регистратур;
 - 4.2. организация труда регистраторов;
 - 4.3. организация времени;
 - 4.4. формирование и распределение потоков пациентов;
 - 4.5. своевременная запись и регистрация больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий;
 - 4.6. своевременная регистрация вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного и своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;
 - 4.7. вежливое и внимательное отношение к пациентам, отсутствие обоснованных жалоб;
 - 4.8. обеспечение доступных условий для людей с ограниченными возможностями;
 - 4.9. создание уютной атмосферы в холле регистратуры;
 - 4.10. качество работы с медицинской документацией.
5. Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех поликлиниках таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.
6. Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты, согласно приложению № 4 к настоящему приказу.

электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчеты, для дальнейшего направления в адрес Министерства здравоохранения Республики Бурятия.

8. Победителем Конкурса в Республике Бурятия является поликлиника, получившая наибольший процент положительных отзывов от числа прикрепленных граждан, с учетом поступивших фотоотчетов, а также проверки достоверности представленных данных.
9. Решение конкурсной комиссии оформляется протоколом путем открытого голосования наибольшим количеством голосов. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее двух третей членов Конкурсной комиссии.
10. Конкурсные документы лучших регистратур поликлиники направляются в Министерство здравоохранения Российской Федерации для участия в Конкурсе на федеральном уровне.

Состав Конкурсной комиссии

- | | |
|-----------------|--|
| Кожевников В.В. | - Министр здравоохранения, председатель комиссии |
| Занданов А.О. | - Первый заместитель министра, сопредседатель комиссии |
| Замбалова С.Д. | - Заместитель министра |
| Жовтун Л.М. | - заместитель председателя комитета – начальник отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения |
| Доржиева Е.Б. | - заместитель председателя комитета – начальник отдела развития медицинской помощи и формирования программ здравоохранения |
| Логина Н.Ю. | - Начальник отдела медицинской помощи взрослому населению |
| Раднаева И.Э. | - Начальник отдела организационно-правовой работы и кадровой политики |
| Бадмаева С.Д. | - Главный специалист отдела организационно-правовой работы и кадровой политики, секретарь комиссии |
| Цыбиков Е.Н. | - Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия (по согласованию) |
| Иванова Д.Б. | - Председатель БРО профсоюза работников здравоохранения РФ (по согласованию) |
| Мужанова В.К. | - Директор ГБУЗ РМИАЦ |
| Мадасова О.К. | - Главный врач ГБУЗ «РЦМП им. В.Р. Бояновой» |

Состав рабочей группы

- | | |
|------------------|---|
| Раднаева И.Э. | - Начальник отдела организационно-правовой работы и кадровой политики |
| Козлова Л.Г. | - Главный специалист-эксперт отдела фармации |
| Бадмаева С.Д. | - Главный специалист отдела организационно-правовой работы и кадровой политики |
| Татарникова Е.В. | - Главный специалист - эксперт отдела организационно-правовой работы и кадровой политики |
| Кисленко Н.С. | - Член Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия (по согласованию) |
| Мужанова В.К. | - Директор ГБУЗ РМИАЦ |
| Мадасова О.К. | - Главный врач ГБУЗ «РЦМП им. В.Р. Бояновой» |
-

Перечень медицинских организаций, участвующих в конкурсе

№	Наименование медицинской организации
1.	ГБУЗ «Городская больница № 4»
2.	ГБУЗ «Городская больница № 5»
3.	ГБУЗ «Городская поликлиника №1»
4.	ГАУЗ «Городская поликлиника №2»
5.	ГБУЗ «Городская поликлиника №3»
6.	ГАУЗ «Городская поликлиника №6»
7.	АУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника»
8.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»
9.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»
10.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №3»
11.	ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника»
12.	ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ»
13.	ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ»
14.	ГБУЗ «Бичурская ЦРБ»
15.	ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»
16.	ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ»
17.	ГБУЗ «Заиграевская ЦРБ»
18.	ГБУЗ «Закаменская ЦРБ»
19.	ГАУЗ «Иволгинская ЦРБ»
20.	ГБУЗ «Кабанская ЦРБ»
21.	ГБУЗ «Кижингинская ЦРБ»
22.	ГБУЗ «Курумканская ЦРБ»
23.	ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ»
24.	ГБУЗ «Муйская ЦРБ»
25.	ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»
26.	ГБУЗ «Окинская ЦРБ»
27.	ГБУЗ «Прибайкальская ЦРБ»
28.	ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ»
29.	ГБУЗ «Гусиноозерская ЦРБ»
30.	ГБУЗ «Гарбагатая ЦРБ»
31.	ГБУЗ «Тункинская ЦРБ»
32.	ГБУЗ «Хоринская ЦРБ»

Приложение № 5
к приказу Минздрава РБ
от 26.03.15. № 417-09

Информация о конкурсантах

№ п/п	Наименование медицинской организации	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	Ф.И.О. руководителя медицинской организации и поликлиники	Информация о сотрудниках регистратуры, проводящих прием (Ф.И.О., дата рождения, стаж работы на последнем месте)	Подробная информация о конкурсанте предъявляемым критериям с приложением фото или видеоотчетов
1	2	3	4	5	6

Анкета по оценке работы регистратуры

(наименование МО)

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
		1	2	3	4	5
1. Организация процесса	- соблюдение графика работы;					
	- системность хранения документов;					
	- обеспечение сохранности документов;					
	- распределение потока пациентов;					
	- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;					
	- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;					
	- взаимодействие с другими структурными подразделениями;					

	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди; 	1	2	3	4	5
2.	<p>Организация пространства</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.); - организация рабочего места; - чистота в регистратуре; - наличие мест для отдыха; - обеспечение местами, оборудованными: для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием: азбуки Брайля) - особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.); - отсутствие неприятных запахов; - общая атмосфера в регистратуре. - компетентность; 	1	2	3	4	5
3.	<p>Организация труда регистраторов</p>	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
	- скорость оказания консультации 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
	- удовлетворенность работой регистратуры;	1	2	3	4	5
	- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5
4.	Организация времени					
5.	Общая оценка работы регистратуры					

6.	Ваши предложения	
----	------------------	--

**Мониторинг проведения конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»**

Республика Бурятия

Количество поликлиник в Республике Бурятия	Количество поликлиник, в которых размещена информация о конкурсе и проводится анкетирование граждан	Кол-во лиц, принявших участие в анкетировании