



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Ставропольского края

ПРИКАЗ

09 марта 2016 г.

г. Ставрополь № 01-05/91

О проведении краевого конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Ставропольского края (далее соответственно – медицинские организации, министерство) и повышения эффективности и качества работы их сотрудников

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Объявить с 10 марта 2016 г. по 10 июня 2016 г. краевой конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее - Конкурс).
2. Утвердить:
 - 2.1. Положение о проведении Конкурса согласно приложению 1 к настоящему приказу.
 - 2.2. Состав конкурсной комиссии по проведению Конкурса (далее – конкурсная комиссия) согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Руководителям медицинских организаций:
 - 3.1. Назначить ответственное должностное лицо за проведение Конкурса.
 - 3.2. Разместить информацию о проведении Конкурса и анкету по оценке работы регистратуры поликлиники для пациентов (далее – анкета) на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Начальнику отдела организационной и информационно-аналитической работы министерства разместить настоящий приказ на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

А.А. Пучков

Приложение 1

к приказу министерства
здравоохранения
Ставропольского края
от 09.04.2016 № 01-05/91

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении краевого конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Общие положения

Краевой конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры» проводится среди регистратур поликлиник медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Ставропольского края (далее соответственно – Конкурс, медицинская организация).

2. Цели конкурса

2.1. Совершенствование порядка организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций.

2.2. Признание профессиональной компетентности и повышение престижа специалистов, работающих в регистратуре поликлиник медицинских организаций.

2.3. Улучшение доступности первичной медицинской помощи населению Ставропольского края.

3. Задачи конкурса

3.1. Повышение уровня обслуживания населения Ставропольского края.

3.2. Формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник медицинских организаций.

3.3. Стимулирование инициативы и деловой активности специалистов, работающих в регистратуре поликлиник медицинских организаций, формирование у них творческого отношения к профессии.

4. Требования к участникам конкурса

4.1. К участию в Конкурсе допускаются регистратуры поликлиник медицинских организаций.

5. Порядок проведения конкурса

5.1. Конкурс проводится в два этапа:
первый этап – с 10 марта 2016 года по 19 мая 2016 года;
второй этап – с 20 мая 2016 года по 10 июня 2016 года.

5.2. Конкурс проводится в номинациях:
регистратура районной поликлиники;

регистратура городской поликлиники;
регистратура краевой медицинской организации.

5.3. Конкурсной комиссией на первом этапе:

при осуществлении выезда в медицинскую организацию проводится анкетирование сотрудников регистратур поликлиник и пациентов на бумажном носителе по формам анкет, являющимися приложением 1 к настоящему Положению;

оценивается работа регистратур поликлиник медицинских организаций по критериям в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению.

5.4. На втором этапе Конкурса конкурсной комиссией подводятся итоги Конкурса и определяются победители.

6. Подведение итогов конкурса

6.1. Конкурсной комиссией подводятся итоги Конкурса по результатам анкетного опроса сотрудников регистратур, пациентов поликлиник медицинских организаций (приложение 1 к настоящему Положению) и оценки работы регистратур поликлиник конкурсной комиссией по критериям (приложение 2 к настоящему Положению).

6.2. Итоги конкурса подводятся на заседании конкурсной комиссии.

6.3. Решение о победителе Конкурса считается принятым, если за него проголосовало большинство членов конкурсной комиссии.

6.4. Информация о результатах Конкурса публикуется на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в средствах массовой информации Ставропольского края.

И.о. министра



А.А. Пучков

Приложение 2

к приказу министерства
здравоохранения
Ставропольского края
от 09.09.2016 г. № 01-05/91

СОСТАВ

конкурсной комиссии по проведению краевого конкурса «Поликлиника
начинается с регистратуры»

Пучков Андрей Анатольевич	первый заместитель министра здравоохранения Ставропольского края, председатель краевой конкурсной комиссии
Кузьменко Маргарита Павловна	заместитель министра здравоохранения Ставропольского края, заместитель председателя комиссии
Козлова Наталья Александровна	заместитель министра здравоохранения Ставропольского края, заместитель председателя комиссии
Андросова Татьяна Александровна	главный внештатный специалист министерства здравоохранения Ставропольского края (далее – министерство) по организационно- методической работе в амбулаторно- поликлинических учреждениях, секретарь комиссии

Члены комиссии:

Боев Олег Игоревич	главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края (далее – ГБУЗ СК) «Ставропольская краевая клиническая психиатрическая больница № 1»
Бруснева Валерия Владимировна	главный врач ГБУЗ СК «Городская клиническая поликлиника № 1» города Ставрополя

Дроздецкая Ольга Алексеевна	заместитель министра здравоохранения Ставропольского края
Земцов Михаил Алексеевич	президент Общественной организации «Врачи Ставропольского края» (по согласованию)
Исаев Владимир Петрович	главный врач ГБУЗ СК «Краевой центр медицинской профилактики»
Кануков Игорь Харитонович	начальник отдела по работе с медицинскими организациями города Ставрополя министерства
Литвинов Юрий Витальевич	главный врач ГБУЗ СК «Новоалександровская центральная районная больница»
Нередько Елена Генриховна	начальник отдела медицинских проблем материнства и детства министерства
Савельева Людмила Ивановна	начальник отдела медицинской помощи взрослому населению министерства
Скочко Галина Владимировна	заместитель председателя Ставропольской краевой организации профсоюза работников здравоохранения (по согласованию)
Уруймагов Роман Русланович	руководитель Ставропольской региональной общественной организации «Защита прав и интересов сотрудников правоохранительных органов», заместитель председателя общественного совета по здравоохранению при министерстве (по согласованию)

И.о. министра



А.А. Пучков

Приложение 1
к Положению о проведении
краевого конкурса
«Поликлиника начинается
с регистратуры»

ФОРМА

АНКЕТА

для сотрудников регистратуры медицинской организации 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	1	2	3	4	5
		системность хранения документов	1	2	3	4	5
		обеспечение сохранности документов	1	2	3	4	5
		равномерное распределение нагрузки на сотрудников регистратуры	1	2	3	4	5
2.	Организация пространства	наличие мест для отдыха	1	2	3	4	5
		атмосфера в регистратуре	1	2	3	4	5
3.	Организация времени	скорость оказания консультаций регистраторами лично/по телефону	1	2	3	4	5
4.	Ваши предложения						

АНКЕТА

для пациентов медицинской организации по оценке работы регистратуры
поликлиники _____

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
		1	2	3	4	5
1.	Наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинской организации (в том числе о времени приема врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом)	1	2	3	4	5
2.	Вежливость сотрудников регистратуры	1	2	3	4	5
3.	Отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора	1	2	3	4	5
4.	Оказание консультаций регистраторами лично/по телефону	1	2	3	4	5
5.	Удовлетворенность работой регистратуры	1	2	3	4	5
6.	Был ли решен Ваш вопрос	1	2	3	4	5
7.	Ваши предложения					

Приложение 2

к Положению о проведении
краевого конкурса
«Поликлиника начинается
с регистратуры»

КРИТЕРИИ

оценки работы регистратуры поликлиники _____
(для конкурсной комиссии)

№	Критерии	Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1 – низшая)				
		1	2	3	4	5
1.	Распределение потока пациентов	1	2	3	4	5
2.	Обеспечение работы всех окон регистратуры в периоды наибольшей нагрузки	1	2	3	4	5
3.	Обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди	1	2	3	4	5
4.	Возможность подачи жалобы, благодарности, внесения предложений	1	2	3	4	5
5.	Наличие обратной связи	1	2	3	4	5
6.	Особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, музыка)	1	2	3	4	5
7.	Чистота в регистратуре	1	2	3	4	5
8.	Общая атмосфера в регистратуре	1	2	3	4	5
9.	Компетентность сотрудников регистратуры	1	2	3	4	5
10.	Вежливость сотрудников регистратуры	1	2	3	4	5
11.	Внешний вид сотрудников регистратуры (опрятность/аккуратность)	1	2	3	4	5
12.	Работа инфомата (если есть)	1	2	3	4	5
13.	Наличие колл-центра в регистратуре (оператор, отвечающий на телефонные звонки)	1	2	3	4	5
14.	Возможность записаться на прием к врачу в день посещения	1	2	3	4	5
15.	Организация направления к узким специалистам	1	2	3	4	5
16.	Способы записи на прием к врачу	1	2	3	4	5
17.	Возможность выдача амбулаторной карты на руки пациенту	1	2	3	4	5
18.	Наличие нововведений в работе регистратуры для удобства пациентов	1	2	3	4	5