



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦИИ

ПРИКАЗ

от 28.03.17 № 249
г. ПСКОВ

О проведении областного конкурса
«Поликлиника начинается с
регистратуры»

В соответствии с решением Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241 и письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.03.2017 № 28-2/10/2-1672 в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Объявить проведение конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» с 28 марта 2017 года.

2. Утвердить:

2.1. Состав комиссии по проведению конкурса и подведению итогов конкурса согласно Приложению № 1;

2.2. Положение о комиссии согласно Приложению № 2;

2.3. Положение о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» согласно Приложению № 3;

2.4. Анкету по оценке работы регистратур согласно Приложению № 4.

3. Руководителям учреждений, в структуре которых имеются поликлиники или кабинеты амбулаторного приема:

3.1. Обеспечить проведение конкурса в соответствии с Положением о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры».

3.2. Разместить информацию о проведении конкурса в местных СМИ, общественных местах и в поликлиниках.

4. Рекомендовать Директору Территориального фонда обязательного медицинского страхования Псковской области Альбовой В.К., директору филиала ЗАО «МАКС-М» в г. Пскове Михайловой Н.И.:

4.1. Провести проверки организации работы регистратур амбулаторно-поликлинических учреждений области с использованием проверочных листов внедрения «Новой» регистратуры в соответствии с приказом Комитета от 04.05.2016 № 426 «О дополнительных мерах по повышению эффективности работы амбулаторно-поликлинических учреждений (подразделений) Псковской области»;

4.2. Направить заполненные проверочные листы внедрения «Новой» регистратуры в Комитет в срок до 21 апреля 2017 года.

5. Комиссии по проведению и подведению итогов конкурса завершить проведение конкурса в установленные Положением сроки.

6. Директору ГКУЗ ПО «Медицинский информационно-аналитический центр» Мацеруро С.В.:

6.1. Обеспечить исполнение Положения о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»;

6.2. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Комитета и в сетевом издании «Нормативные правовые акты Псковской области», довести до сведения государственных учреждений здравоохранения.

7. Рекомендовать главам муниципальных районов и городских округов оказать содействие в проведении конкурса, в т.ч. освещении его в местных СМИ.

8. Рекомендовать начальнику Государственного управления по связи и массовым коммуникациям Псковской области Колесникову Ю.В. оказать содействие в освещении конкурса в областных СМИ.

9. Приказ Комитета от 15.04.2016 № 372 «О проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» считать утратившим силу.

10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



[Handwritten signature]

И.И.Потапов

СОСТАВ

комиссии Государственного комитета Псковской области по здравоохранению
и фармации по проведению конкурса

«Поликлиника начинается с регистратуры»

Потапов Игорь Иванович	Председатель Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации	- председатель Комиссии
Рагозина Надежда Петровна	заместитель председателя Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации	- заместитель председателя Комиссии
Скрипин Юрий Юрьевич	начальник отдела кадров	секретарь Комиссии
Члены Комиссии:		
Сачков Денис Юрьевич	заместитель председателя Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации	
Котина Ольга Валентиновна	начальник отдела организации лечебно-профилактической помощи населению	
Дьяченко Ольга Николаевна	консультант (юрист) отдела кадров	
Платонова Лада Александровна	заместитель начальника отдела организации лечебно- профилактической помощи населению	
Лебоева Марина Михайловна	главный внештатный специалист терапевт ГКПОпоЗиФ, заместитель главного врача ГБУЗ «Псковская городская поликлиника»	
Шундер Анжелика Николаевна	Председатель Псковской областной организации профсоюза работников здравоохранения РФ	
Боровцова Тамара Михайловна	Председатель правления Псковской региональной общественной организации «Медицинская палата»	

ПОЛОЖЕНИЕ

о комиссии Государственного комитета Псковской области по подготовке и
проведению конкурса

«Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Комиссия Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации по подготовке и проведению областного конкурса по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» создана в целях повышения качества предоставления услуг в регистратурах поликлиник, поликлинических отделениях, амбулаторных кабинетах государственных учреждений здравоохранения области.

2. Комиссия в своей деятельности руководствуется Положением о Государственном комитете Псковской области по здравоохранению и фармации, утвержденным постановлением Администрации области, Положением об областном конкурсе по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры», настоящим Положением и иными правовыми актами области и федеральным законодательством.

3. Основными задачами Комиссии являются определение лучшей регистратуры поликлиник, поликлинических отделений, амбулаторных кабинетов государственных учреждений здравоохранения области в соответствующем году.

4. В компетенцию Комиссии входит:

Рассмотрение представленных в соответствии с Положением об областном конкурсе по проведению конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» документов.

принятие решения по представленным предварительным ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» итогам конкурса путем обсуждения и открытого голосования;

5. Комиссия для выполнения своих полномочий может запрашивать дополнительные документы (анкеты, фотографии), необходимые для принятия решения.

6. В состав Комиссии входят председатель Комиссии, заместители председателя Комиссии, секретарь Комиссии и члены Комиссии.

7. Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости.

Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее двух третей членов Комиссии.

Заседание Комиссии проводит председатель Комиссии либо в случае его отсутствия - заместитель председателя Комиссии.

Допускается принятие решений Комиссии путем заочного голосования (подписание решения комиссии) и при наличии одного кандидата в определенной номинации.

8. Решение считается принятым, если за него проголосовало не менее двух третей членов комиссии.

9. Решения Комиссии оформляются протоколом, который подписывает председатель и секретарь, а при заочном голосовании - все члены комиссии.

10. Выписку из протокола заседания Комиссии Государственный комитет Псковской области по здравоохранению и фармации направляет в адрес государственных учреждений здравоохранения, признанных победителями конкурса.

11. Протоколы комиссии хранятся в отделе кадров Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации.

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

Цель: Совершенствование порядка деятельности регистратур поликлиник и повышение доступности амбулаторной помощи для населения области

Задачи: Задачами проведения конкурса является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного имиджа поликлиник и поликлинических отделений (кабинетов)

Порядок проведения конкурса

Оценка работы регистратуры проводится гражданами, пришедшими в поликлинику, в анонимной форме, путём заполнения анкеты согласно Приложению № 4 настоящего приказа (на бумажном носителе или в электронной форме). Посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. Информация о конкурсе размещается на официальном сайте учреждения в сети Интернет с указанием адреса электронной почты для направления анкет и фотографий в электронном виде. Администрацией учреждений обеспечивается возможность заполнения анкет в электронном и бумажном виде.

Конкурс проводится в три этапа:

- первый этап - заполнение и прием анкет в поликлинических учреждениях и учреждениях имеющих поликлинические отделения (кабинеты), передача анкет и фотографий, представленных посетителями поликлиник (кабинетов) в ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» в срок до 17 апреля текущего года;

- второй этап - анализ, проверка достоверности и предварительное подведение итогов конкурса ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр», представление их в комиссию в срок до 21 апреля текущего года;

- третий этап - проведение заседания комиссии для окончательного подведения итогов конкурса и определения победителя (ей) в срок до 25 апреля текущего года.

Оформление результатов конкурса и направление их в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России в течение пяти рабочих дней со дня завершения работы комиссии согласно Приложению № 1 к настоящему Положению о конкурсе.

Критерии выявления победителя конкурса

Основными критериями по выявлению победителя конкурса являются:

1. Отзывы посетителей поликлинических учреждений и отделений (кабинетов) согласно «Анкеты по оценке работы регистратуры поликлиники, поликлинического отделения» согласно приложению № 4 к настоящему приказу, максимальное количество баллов – 150.

2. Результаты независимой оценки качества (НОК) работы поликлиники за 2016 год, максимальное количество баллов - 71.

3. Результаты Проверочных листов внедрения «Новой» регистратуры согласно приказа Комитета от 04.05.2016 № 426, максимальное количество баллов – 130.

Порядок подведения итогов конкурса

Победителем конкурса является поликлиника, получившая наибольшее количество баллов с учётом фотоотчётов и проверки достоверности данных. Победителю (лям) конкурса вручается Диплом.

Результаты конкурса комиссия должна оформить согласно Приложению № 1 к Положению о конкурсе и направить в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России.

Приложение № 4
к приказу
Государственного комитета
Псковской области
по здравоохранению и фармации
от 28.03.2017 № 249

**Анкета по оценке работы регистратуры поликлиники, поликлинического отделения
ГБУЗ _____**

№ п / п	1. Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)
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 потока пациентов;	1 2 3 4 5
		- обеспечение работы всех окон в периоды 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 / выражения 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	1 2 3

		информации с использованием азбуки Брайля)	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 / тактичность регистратора;	1 2 3 4 5
		- отзывчивость / внимательность.	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 № 1
к Положению о конкурсе

Итоги конкурса в Псковской области под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» в 2016 году

№ 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.					