



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

от 28.03.2017

№ 272-р

г.Симферополь

*Об участии медицинских организаций
Республики Крым в проведении регионального
этапа Всероссийского конкурса «Поликлиника
начинается с регистратуры»*

С целью повышения уровня медицинского обслуживания населения, формирования положительного отношения населения Республики Крым к имиджу поликлиники, активизации личностного потенциала сотрудников регистратур, в соответствии с Положением о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2014г. № 149

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Состав конкурсной комиссии министерства здравоохранения Республики Крым по выдвижению поликлинических отделений - номинантов на Всероссийский конкурс (далее - Конкурс) (Приложение №1).

1.2. Условия и правила проведения Конкурса в Республике Крым (Приложение № 2).

2. Руководителям медицинских организаций здравоохранения Республике Крым в срок до **07 апреля 2017 года:**

2.1. провести работу по тиражированию на бумажном носителе, распространению для анонимного заполнения и сбору анкет по оценке работы регистратуры (Приложение № 3).

2.2. обеспечить размещение анкет в электронном виде на Интернет-сайте медицинской организации.

2.3. разместить в поликлиниках информацию для населения о проведении Конкурса.

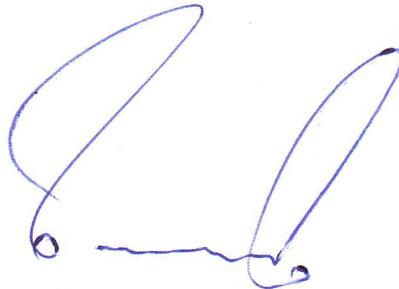
3. Представить пакет документов на рассмотрение в отдел кадров ГКУ РК «Крымздрав» по адресу: г.Симферополь, ул.Пушкина,3 в срок до **13 апреля 2017 года**.

4. Директору ГКУ РК «Крымздрав» Золотареву А.И. обеспечить сбор, подготовку и предоставление документов для конкурсной комиссии Министерства здравоохранения Республики Крым сформированных пакетов документов до **18 апреля 2017 года**.

5. Управлению кадровой политики, государственной гражданской службы и противодействия коррупции Министерства здравоохранения Республики Крым подготовить и провести заседание конкурсной комиссии Министерства здравоохранения Республики Крым в срок до **22 апреля 2017 года**.

5.1. Управлению кадровой политики, государственной гражданской службы и противодействия коррупции Министерства здравоохранения Республики Крым организовать направление пакета документов, победителя второго регионального этапа Всероссийского конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» для рассмотрения в Министерство здравоохранения Российской Федерации, не позднее **23 апреля 2017 года**;

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.



Министр

А.ГОЛЕНКО

Состав
Конкурсной комиссии Министерства здравоохранения Республики Крым по
выдвижению номинантов на Всероссийский конкурс «Поликлиника
начинается с регистратуры»

ГОЛЕНКО Александр Иванович	министр здравоохранения Республики Крым, председатель конкурсной комиссии
ШАКЛУНОВ Антон Александрович	заместитель министра здравоохранения Республики Крым, заместитель председателя конкурсной комиссии
КОРОЛЁВА Ольга Евгеньевна	начальник кадровой работы ГКУ РК «Крымздрав»; секретарь комиссии
Члены комиссии:	
ТЕКУЧЕНКО Татьяна Дмитриевна	начальник управления организации медицинской помощи детям и матерям и санаторно-курортного обеспечения
СЛАЩЕВА Елена Валериевна	начальник управления кадровой политики, государственной гражданской службы и противодействия коррупции
БАКЛИЦКИЙ Леонид Анатольевич	заведующий сектором по профилактике коррупционных и иных правонарушений управления кадровой политики, государственной гражданской службы и противодействия коррупции
ОСТАПЕНКО Александр Иванович	Главный врач ГБУЗ РК «Республиканская клиническая больница им. Н.А.Семашко»
ТУРЧАНИНОВА Ольга Григорьевна	председатель Крымской республиканской организации профсоюза работников

ЗОЛОТАРЕВ
Анатолий Иванович

здравоохранения РФ
Директор
ГКУ РК «Крымздрав»

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении Всероссийского конкурса "Поликлиника начинается с регистратуры" в Республике Крым

1. Общие положения

1.1. Организатором Всероссийского конкурса является Министерство здравоохранения Российской Федерации, организатором Конкурса в Республике Крым - министерство здравоохранения Республики Крым.

1.2. Конкурс проводится среди поликлиник медицинских организаций здравоохранения Республики Крым всех профилей.

1.3. Оценка материалов, представленных государственными учреждениями здравоохранения, проводится комиссией, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Республики Крым.

2. Задачи Конкурса

2.1. Повышение уровня медицинского обслуживания населения.

2.2. Формирование положительного имиджа поликлиник у граждан Республики Крым.

2.3. Привлечение граждан к оценке государственных учреждений здравоохранения Республики Крым.

3. Организация и проведение областного этапа Конкурса

3.1. Руководители медицинских организаций здравоохранения обеспечивают:

3.1.1. Информирование населения о проведении Всероссийского конкурса с хорошим эстетическим оформлением информационных материалов и размещением их в доступных для населения местах.

3.1.2. Тиражирование анкет по форме (Приложение № 3) и их распространение среди жителей прикрепленных территорий.

3.1.3. Размещение информации о Конкурсе и анкет, с возможностью обратной связи населения на Интернет-сайтах медицинских организаций.

3.1.4. Обработка анкет с подсчетом количества баллов по каждой анкете и в целом по результатам всех полученных анкет.

3.1.5. Сбор фотоматериалов от населения.

3.1.6. Проведение с сотрудниками регистратур работы по повышению уровня культуры общения, выполнению своих функциональных обязанностей.

3.1.7. Создание комфортных условий и уютной атмосферы в регистратурах поликлиник.

3.1.8. Развитие информатизации в организации работы регистратуры.

3.1.9. Создание условий для организации беспрепятственной предварительной записи больных на прием к врачам, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов; сохранности и своевременной передачи врачу медицинской документации.

3.1.10. Проведение мероприятий по реализации предложений и замечаний, высказанных населением в ходе проведения Конкурса.

3.1.11. Обобщение результатов оценки работы регистратуры.

3.1.12. Представление информации в конкурсную комиссию в срок до 18 апреля 2017 года.

3.2. Конкурсная комиссия Министерства здравоохранения Республики Крым:

3.2.1. На своем заседании рассматривает представленные медицинскими организациями Республики Крым материалы.

3.2.2. Проводит независимую оценку претендующих на победу поликлиник.

3.2.3. Определяет победителей Конкурса.

3.2.4. Оформляет документацию согласно Приложению № 4 к приказу и направляет в адрес Министерства в установленном порядке.

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы. высшая оценка, 1 - низшая)					Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1 - низшая)
1.	Организация процесса	1	2	3	4	5	
	- соблюдение графика работы;						
	- 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 (требования) 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	1	2	3	4	5	
	- 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;	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 (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	1		2		3		4		5
	- 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	1		2		3		4		5
	- 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	1		2		3		4		5
	- удовлетворенность работой регистратуры;	1		2		3		4		5
	- был ли решен Ваш вопрос.	1		2		3		4		5

Приложение № 4

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 фото-отчетов (не более 4 - фотографий)	Количество поликлиник, принявших участие в конкурсе	Количество граждан, проголосовавших в регионе	Количество граждан, проголосовавших за победителя