

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ, ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

пр.Кирова, 13, г.Симферополь, 295005

e-mail: kadry@mzdrav.rk.gov.ru;

тел. 54-44-39, 54-44-24

от 28.03.2014 № 08/41

на № _____ от _____

Руководителям медицинских организаций, входящим в сферу ведения Министерства здравоохранения Республики Крым

Министерство здравоохранения Республики Крым на основании письма Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.02.2017 № 28-2/10/2-1026, в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций Республики Крым объявляет начало проведения **обязательного** конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее — Конкурс).

Задачами проведения данного конкурса является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу российских поликлиник.

Основными критериями по выявлению победителя конкурса будут являться не только создание в регистратурах условий, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий, а также вежливое и внимательное отношение к пациентам, что предусмотрено Правилами организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)), являющимися приложением к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 г. № 543н, но и организация комфортных условий и уютной атмосферы, включая вежливое и внимательное отношение к пациентам.

Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех поликлиниках региона таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.

Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты,

согласно Приложению к письму. Кроме того, посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. С целью повышения качества проведения Конкурса, поликлиникой должна быть обеспечена возможность заполнения указанных анкет как в электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчеты, для дальнейшего направления в адрес Министерства здравоохранения Республики Крым.

Победителем Конкурса в регионе по решению Комиссии Министерства здравоохранения Республики Крым будет являться поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учетом поступивших фотоотчетов, а также проверки достоверности представленных данных.

Информация по результатам Конкурса, должна быть направлена в ГКУ РК «Крымздрав» на бумажном и электронном носителях в срок до **18 апреля 2017 года**.

После проведения заседания конкурсной комиссии Министерства здравоохранения Республики Крым пакет документов, победителя регионального этапа Всероссийского конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» будет направлен в Министерство здравоохранения Российской Федерации для рассмотрения.

Министерство здравоохранения Российской Федерации по итогам рассмотрения поступивших предложений и проведения соответствующего анализа определит победителя Конкурса.

Начальник



Е.Слащева

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники

№ п/п	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы. высшая оценка,					Оценка работы, где (5 – высшая оценка, 1 – низшая)		
		1	2	3	4	5			
1.	Организация процесса	- 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;		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 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 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
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 № 2

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