



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)**

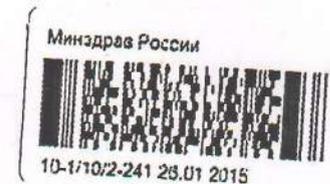
Руководителям органов
государственной власти субъектов
Российской Федерации
в сфере охраны здоровья

МИНИСТР

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,
Москва, ГСП-4, 127994
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58.

23.01.15 № 21-4/10/2-241

На № _____ от _____



Министерство здравоохранения Российской Федерации в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник объявляет начало проведения конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс) 1 марта 2015 года.

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 № 1. 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 органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

24.01.15

Победителем Конкурса в регионе по решению руководителя органа государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения должно являться поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учетом поступивших фотоотчетов, а также проверки достоверности представленных данных.

Информация по результатам Конкурса, проведенного в регионе, должна быть оформлена согласно Приложению № 2 к письму и направлена в официальном порядке в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России: 127994, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3, в том числе по электронной почте: RegistraturaRF@yandex.ru в срок до 1 сентября 2015 г.

1 октября 2015 года Минздрав России по итогам рассмотрения поступивших предложений и проведения соответствующего анализа определит победителя Конкурса.

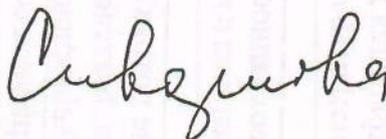
С целью обеспечения соблюдения условий требований, предъявляемых к проведению Конкурса, могут проводиться независимые оценки как поликлиник, представленных в качестве победителей субъекта, так и других поликлиник, находящихся на его территории.

Контактные лица в Минздраве России:

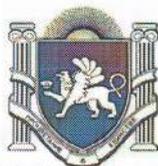
- Савина Марина Геннадьевна, заместитель начальника отдела коммуникационных проектов в здравоохранении, телефон 8 (495) 627-24-00 (2141), E-mail: SavinaMG@rosminzdrav.ru;

- Хомченко Антон Александрович – Главный специалист эксперт отдела коммуникационных проектов в здравоохранении, телефон 8 (495) 627-24-00 (2142), E-mail: KhomchenkoAA@rosminzdrav.ru.

Приложение: на 5 л.



В.И. Скворцова



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ

**МІНІСТЕРСТВО
ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

95005, м. Симферополь, пр. Кірова, 13
телефон: 27-40-00, факс: 54-46-67
e-mail:posta.creiac@gmail.com

**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

95005, г. Симферополь, пр. Кірова, 13
телефон: 27-40-00, факс: 54-46-67
e-mail:posta.creiac@gmail.com

**САГЪЛЫКЪ САКЪЛАВ
НАЗИРЛИГИ**

95005, Симферополь шеэри, Киров джаддеси, 13
телефон: 27-40-00, факс: 54-46-67
e-mail:posta.creiac@gmail.com

от

02015 № 01/416-8.08

на №

от

**Руководителям
медицинских организаций
Республики Крым**

Министерство здравоохранения Республики Крым по поручению Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 января 2015 года № 21-4/10/2-241 в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций **1 марта 2015 года** 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 № 1. 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 Министра здравоохранения Республики Крым в сфере здравоохранения 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 оформлена согласно Приложению № 2 к письму и направлена в управление кадровой политики, государственной гражданской службы и организационной работы Министерства здравоохранения Республики Крым на бумажном и электронном носителях (kadry.mzrk@yandex.ru) в срок до 15 июля 2015 года.

Минздрав России по итогам рассмотрения поступивших предложений и проведения соответствующего анализа определит победителя Конкурса.

С целью обеспечения соблюдения условий требований, предъявляемых к проведению Конкурса, могут проводиться независимые оценки как поликлиник, представленных в качестве победителей субъекта, так и других поликлиник, находящихся на его территории.

Приложение - 5 л. в электронном виде.

Министр

А. МОГИЛЕВСКИЙ

Анкета 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; | <input type="text"/> |
| | | - системность хранения документов; | <input type="text"/> |
| | | - обеспечение сохранности документов; | <input type="text"/> |
| | | - распределение потока пациентов; | <input type="text"/> |
| | | - обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки; | <input type="text"/> |
| | | - равномерное распределение нагрузки на регистраторов; | <input type="text"/> |
| | | - взаимодействие с другими структурными подразделениями; | <input type="text"/> |
| | | - обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди; | <input type="text"/> |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------|--|---|---|---|---|---|
| | | - 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 информации с использованием азбуки Брайля) | 1 | 2 | 3 | 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); | 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 |
| 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 |

Приложение № 2

| № 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. | | | | | |