



Министерство  
здравоохранения Нижегородской области

П Р И К А З

19.02.2015

№

689

г. Нижний Новгород

Об организации проведения конкурса  
"Поликлиника начинается с регистратуры"

В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник и на основании письма министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241 о проведении конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры»

приказываю:

1. Провести областной этап Конкурса (далее – Конкурс) среди медицинских организаций, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению, подведомственных министерству здравоохранения Нижегородской области (далее – медицинские организации).

2. Утвердить:

2.1. положение о Конкурсе (приложение № 1);

2.2. состав комиссии по подведению итогов Конкурса (далее – Комиссия) (приложение № 2);

2.3. анкету по оценке работы регистратуры (приложение № 3).

3. Руководителям медицинских организаций обеспечить участие в Конкурсе в соответствии с Положением (приложение № 1).

4. Директору государственного казенного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Центр медицинской инспекции» А.В.Нестеренко:

4.1. организовать размещение информации о проведении Конкурса, условиях его проведения в средствах массовой информации;



Положение

о проведении областного этапа конкурса

«Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Общие положения.

Конкурс проводится в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Нижегородской области (далее – медицинские организации), и повышения качества доступности медицинской помощи населению.

Организатором общероссийского Конкурса является министерство здравоохранения Российской Федерации, областного этапа Конкурса - министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – министерство).

2. Цель и задачи Конкурса.

Цель конкурса:

Выявление лучшей медицинской организации, использующей наиболее эффективные организационные методы по обеспечению качества и доступности медицинской помощи населению.

Задачи конкурса:

- повышение уровня обслуживания населения,
- формирование положительного отношения граждан к имиджу российских поликлиник.

3. Участники Конкурса: медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения Нижегородской области (далее – медицинские организации).

4. Основные правила участия в Конкурсе:

- открытость и гласность;
- достоверность предоставляемых сведений.

5. Порядок проведения Конкурса:

5.1. проводится в срок с 01.03.2015 г. по 01.08.2015 г. путем заполнения анкет пациентами (приложение № 3).

5.2. руководители медицинских организаций:

5.2.1. назначают лицо, ответственное за организацию работы по участию в Конкурсе;

5.2.2. размещают информацию о проведении Конкурса на официальном сайте и регистратуре медицинской организации;

5.2.3 обеспечивают наличие анкет в необходимом для проведения Конкурса количестве;

5.2.4. обеспечивают возможность заполнения анкет пациентами в анонимной форме, путем заполнения как на бумажном носителе, так и в электронной форме;

5.2.5. обеспечивают ежемесячно сбор и обобщение информации, полученной в результате анкетирования;

5.2.6. в срок до 05 числа каждого месяца, следующего за отчетным, размещают информацию по результатам проведенного анкетирования в предыдущем месяце в информационно – аналитической системе «БАРС» согласно приложению № 4;

5.2.7. направляют секретарю Комиссии фотоотчеты по работе регистратур медицинских организации на момент начала проведения Конкурса и на момент окончания его проведения (не более 2 фото на каждом из указанных в настоящем пункте этапов) в сроки проведения Конкурса;

5.2.8. обеспечивают хранение анкет пациентов на все время проведения Конкурса до окончания подведения его итогов.

5.3. Комиссия Конкурса:

5.3.1. Проводит анализ предоставляемой информации, подводит итоги, с учетом всех имеющихся материалов определяет победителя Конкурса в Нижегородской области.

5.3.2. Секретарь Комиссии организует предоставление в срок до 01.09.2015 г. информации по результатам Конкурса в Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5.4. Критерии оценки Конкурса:

- победителями Конкурса признаются медицинские организации, набравшие наибольшее количество баллов по критериям оценок по результатам представленной информации, после проверки достоверности представленных сведений.

5.5. Порядок подсчета баллов.

При обработке каждой анкеты производится суммарный подсчет баллов по графе «Оценка работы». Общее количество набранных баллов делится на суммарный показатель вопросов

анкеты. Таким образом, выводится средний балл оценки работы регистратуры медицинской организации. Информация обобщается по всем анкетам, поступившим в медицинскую организацию. По полученным результатам определяется Победитель Конкурса.

При наличии нескольких медицинских организаций, набравших равное количество баллов, Победитель определяется с учетом поступивших фотографий, а также проверки достоверности представленных данных.

## Отчетная форма о результатах проведения анкетирования пациентов

Медицинская организация \_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_  
месяц 2015 года

№ п/п	Вопросы	Кол-во анкет	Сумма баллов по всем анкетам	Средний балл
1	- соблюдение графика работы			
2	- системность хранения документов			
3	- обеспечение сохранности документов			
4	- распределения потоков пациентов			
5	- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей загрузки			
6	- равномерное распределение нагрузки на регистраторов			
7	- взаимодействие с другими структурными подразделениями			
8	- обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди			
9	- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного			
10	- возможность подачи жалобы/возражения благодарности/внесения предложений			
11	- наличие обратной связи			
12	- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности			

	медицинского учреждения ( в том числе о времени приема врачей, режим работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д)			
13	- организация рабочего места			
14	- чистота в регистратуре;			
15	- наличие мест для отдыха			
16	- обеспечения местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)			
17	- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)			
18	- отсутствие неприятных запахов			
19	- общая атмосфера в регистратуре			
20	- компетентность			
21	- вежливость			
22	- коммуникативные навыки ( в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь			
23	- внешний вид			
24	- отзывчивость/внимательность/тактичность регистратора			
25	- скорость оказания консультации регистратором лично/по телефону			
26	- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.)			
27	- учет рационального использования времени пациента			

28	- удовлетворенность работой регистратуры			
29	- был ли решен Ваш вопрос			



Приложение № 2

к приказу

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Состав комиссии:

- Г.Н.Кузнецов. – министр здравоохранения Нижегородской области (председатель);
- И.А.Переслегина – первый заместитель министра здравоохранения Нижегородской области (заместитель председателя);
- Т.В. Егорова - начальник отдела медицинской помощи взрослому населению министерства;
- Т.А.Боровкова - начальник отдела детства и родовспоможения министерства;
- А.В. Нестеренко – директор ГКУ НО «ЦМИ»;
- О.И.Овчинникова - заместитель директора по мониторингу организации медицинской помощи ГКУ НО «ЦМИ»;
- С.А.Дружкова - секретарь комиссии – начальник отдела правового и кадрового обеспечения ГКУ НО «ЦМИ».