



**ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ  
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

От 20.03.2015г.

№ 317

г. Кемерово

О проведении областного конкурса,  
«Поликлиника начинается с регистратуры»

На основании распоряжения Министерства здравоохранения Российской Федерации № 21-4/10/2-241 от 23.01.2015г. и в соответствии с утвержденным планом работы департамента охраны здоровья населения Кемеровской области на 2015г.,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Объявить с 15.03.2015г. по 01.08.2015г. областной конкурс (далее - Конкурс) регистратур поликлиник медицинских организаций Кемеровской области «Поликлиника начинается с регистратуры»,
2. Утвердить:
  - 2.1. положение об областном конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры», (приложение № 1).
  - 2.2. состав областной конкурсной комиссии (приложение № 2);
  - 2.3. критерии оценки регистратуры:
    - анкету для посетителей поликлиник по оценке работы регистратуры поликлиники (приложение № 3).
    - обязательная официальная форма для поликлиник (приложение № 4).
3. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления городских округов, муниципальных районов, осуществляющих полномочия в сфере здравоохранения, руководителям муниципальных (по согласованию), государственных учреждений здравоохранения Кемеровской области.
4. В срок до 01.08.2015г. провести конкурс регистратур поликлиник по следующим требованиям:
  - назначить ответственного за проведение Конкурса,
  - в срок до 02.04.2015г. предоставить в областную конкурсную комиссию фамилию, имя и отчество, должность, контактный телефон ответственного за проведение конкурса в медицинской организации, по электронному адресу: [tvd@kuzdrav.ru](mailto:tvd@kuzdrav.ru) ,

- разместить информацию о проведении Конкурса во всех поликлиниках так, что бы привлечь внимание и заинтересованность посетителей,
  - разместить на сайте в электронном виде анкету для посетителей поликлиник,
  - организовать оценку работы регистратуры гражданам, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты, как на бумажном носителе, так и в электронной форме.
  - В срок до 20.06.2015г. и до 05.08.2015 г. предоставить результаты анкетного опроса посетителей поликлиник, заполненные в соответствии с «Рекомендациями по анализу анкет для оценки работы регистратуры поликлиник» (приложение № 5) в формате таблицы Excel «Свод анкет по оценке работы регистратуры поликлиник» (приложение №6). А так же предоставить анализ бумажного варианта анкет для посетителей в формате Word (приложение 3) по электронному адресу: [kocmi@kuzdrav.ru](mailto:kocmi@kuzdrav.ru).
5. В срок до 05.08.2015г. предоставить в секретариат областной конкурсной комиссии обязательную официальную форму для поликлиник (приложение № 4), по электронному адресу: [tvd@kuzdrav.ru](mailto:tvd@kuzdrav.ru) (в случае несвоевременного предоставления, документы рассматриваться не будут).
  6. Областной конкурсной комиссии провести рассмотрение документов, в соответствии с утвержденным Положением в срок не позднее 20.08.2015г.
  7. Председателю Кемеровской областной организации профсоюза работников здравоохранения РФ (Л.В. Егорова) (по согласованию) оказать содействие в организации конкурса.
  8. Ответственность за организацию проведения конкурса возложить на Дружинину Т.В. – главного областного специалиста по управлению сестринской деятельностью департамента охраны здоровья населения Кемеровской области.
  9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник департамента

В.К. Цой

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении областного конкурса**  
**«ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ»**

**1. Общие положения**

1. Конкурс проводится среди регистратур поликлиник медицинских организаций Кемеровской области.

**1. Цели конкурса**

- 1.1. Совершенствование порядка организации деятельности регистратур поликлиник.
- 1.2. Признание профессиональной компетентности и повышение престижа специалистов работающих в регистратуре поликлиник.

**2. Задачи конкурса**

- 2.1. Повышение уровня обслуживания населения Кемеровской области.
- 2.2. Формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник.
- 2.3. Стимулирование инициативы и деловой активности специалистов, формирование творческого отношения к профессии.

**3. Требования к участникам конкурса**

- 3.1. К участию в конкурсе допускаются все регистратуры всех поликлиник медицинских организаций Кемеровской области.

**4. Порядок проведения конкурса**

- 4.1. Конкурс проводится на местах до 01.08.2015г.
- 4.2. Конкурсные материалы направляются в областную комиссию в срок до **05.08.2015г.:**

все конкурсные материалы в бумажном варианте и на флеш карте (фотографии только на флеш карте) доставляется по адресу: г. Кемерово, ул. Волгоградская, 43 цокольный этаж с курьером или лично под роспись.

Контактные телефоны: (3842) 56-76-51; 56-19-92; 54-08-56.

**5. Требования к материалам конкурса**

Конкурсные материалы включают: - анкету для посетителей поликлиник по оценке работы регистратуры поликлиники (приложение №3).

- обязательная официальная форма для поликлиник (приложение №4).

- фотографии регистратур поликлиник в электронном виде, только в формате – **JPEG.**

**6. Подведение итогов конкурса**

- 6.1. Областная конкурсная комиссия рассматривает поступившие до **20.08.2015г.** документы, принимает решение о победителе конкурса.
- 6.2. Оценка работы проводится в балльной системе в соответствии с критериями.
- 6.3. Победителем становится участник, набравший наибольшее количество баллов.
- 6.4. Решение о победителе считается принятым, если за него проголосовало большинство членов комиссии.

## СОСТАВ ОБЛАСТНОЙ КОНКУРСНОЙ КОМИССИИ

### **Председатель комиссии:**

Иванов А.В. – первый заместитель начальника ДОЗН КО

### **Зам. председателя комиссии:**

Дружинина Т.В. – главный областной специалист по управлению сестринской деятельностью ДОЗН КО, президент КРОО «Профессиональная ассоциация медицинских сестер Кузбасса».

### **Члены комиссии:**

Абросова О.Е. – заместитель начальника ДОЗН КО

Малин М.В. – главный областной специалист по первичной медико – санитарной помощи ДОЗН КО

Егорова Л.В. – председатель Кемеровской областной организации профсоюза работников здравоохранения (по согласованию)

Симоненко А.А. - директор ГБУЗ КО «КОМИАЦ»

Громова О.К. – главный специалист по СМИ ДОЗН КО

Приложение №3  
к приказу ДФЗН КО  
от 20.03.2015г. № 317

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕГИСТРАТУРЫ**

Анкета по оценке работы регистратуры Поликлиники № \_\_\_\_\_

№ п/п	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 информации с использованием азбуки Брайля)	1	2	3	4	5
		- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента 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

		- 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						

**ОФИЦИАЛЬНАЯ ФОРМА ДЛЯ ПОЛИКЛИНИК**

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ	ЮРИДИЧЕСКИЙ И ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС (ВКЛЮЧАЯ ИНДЕКСЫ)	Ф.И.О. РУКОВОДИТЕЛЯ ПОЛИКЛИНИКИ ПОЛНОСТЬЮ	ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ РЕГИСТРАТУРЫ, ПРОВОДЯЩИХ ПРИЕМ (Ф.И.О., ДАТА РОЖДЕНИЯ, СТАЖ РАБОТЫ НА ПОСЛЕДНЕМ МЕСТЕ)



Рекомендации  
по анализу анкет для оценки работы регистратуры поликлиник

1. Число заполненных анкет должно составлять не менее 10 % от числа посещений в смену, но не менее 30.
2. Результаты обработки анкет представляются в формате таблицы Excel «Свод анкет по оценке работы регистратуры поликлиник» (приложение № 6).
3. Таблица заполняется нарастающим итогом с указанием периода.
4. По каждой строке (1.1, 1.2, ....5.2) в столбец 3 заносится общая сумма баллов по всем обработанным анкетам. В столбец 4 заносится количество анкет, в которых данный подпункт заполнен.
5. При отсутствии ответов по конкретному подпункту в столбцы 3 и 4 заносятся нули.
6. По пункту 6 анкеты (приложение № 3) «Ваши предложения» необходимо все предложения занести в файл в формате Word и выслать вместе с таблицей «Свод анкет по оценке работы регистратуры поликлиник» Excel (приложение № 6).

## Свод анкет по оценке работы регистратуры

Территория \_\_\_\_\_  
 Наименование учреждения \_\_\_\_\_  
 Период \_\_\_\_\_

Критерии оценки регистратуры		Сумма баллов	Количество анкет
1	2	3	4
1. Организация процесса	1.1. Соблюдение графика работы		
	1.2. Системность хранения документов		
	1.3. Обеспечение сохранности документов		
	1.4. Распределение потока документов		
	1.5. Обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки		
	1.6. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов		
	1.7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями		
	1.8. Обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди		
	1.9. Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного		
	1.10. Возможность подачи жалобы / выражения благодарности /внесения предложений		
	1.11. Наличие обратной связи		
2. Организация пространства	2.1. 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.)		
	2.2. Организация рабочего места		
	2.3. Чистота в регистратуре		
	2.4. Наличие мест для отдыха		
	2.5. Обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)		
	2.6. Особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента		
	2.7. Условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)		
	2.8. Отсутствие неприятных запахов		
	2.9. Общая атмосфера в регистратуре		
3. Организация труда регистраторов	3.1. Компетентность		
	3.2. Вежливость		
	3.3. Коммуникативные навыки ( в том числе с людьми с ограниченными возможностями)/ грамотная речь		
	3.4. Внешний вид (опрятность/ аккуратность)		
	3.5. Внешний вид ( наличие отличительных элементов в форме одежды )		
	3.5. Отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора		
4. Организация времени	4.1. Скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону		
	4.2. Скорость оформления документов ( справок, направлений, рецептов и т.д. )		
	4.3. Учет рационального использования времени пациента		
5. Общая оценка работы регистратуры	5.1. Удовлетворенность работой регистратуры		
	5.2. Был ли решен Ваш вопрос		