



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.02.2015

г. Томск

103

О проведении областного конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»

1. В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник в рамках полномочий Департамента здравоохранения Томской области организовать проведение регионального конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»:

2. Утвердить:

1) состав организационного комитета по проведению областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

2) Положение о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.

3. Руководителям медицинских учреждений, подведомственных Департаменту здравоохранения Томской области и оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, в срок до 10.03.2015 представить в Департамент здравоохранения Томской области информацию об организации анкетирования граждан согласно п. 2.3.1 Положения о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» с приложением фотоматериалов.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник департамента

А.В. Холопов

**Состав организационного комитета по проведению областного конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»**

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Холопов А.В. | – | Начальник Департамента здравоохранения Томской области – председатель организационного комитета |
| Тимошина Е.Л. | – | Заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по организационным вопросам – сопредседатель организационного комитета |
| Киселев М.В. | – | Член Совета по независимой оценке качества работы медицинских организаций Томской области |
| Кубарева Н.В. | – | Начальник отдела организационно-методической работы Департамента здравоохранения Томской области – секретарь организационного комитета |
| Бойков В.А. | – | Заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по развитию отрасли |
| Воробьева Е.В. | – | Заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по медицинским вопросам |
| Грахов В.Н. | – | Председатель Правления НП «Медицинская Палата Томской области» |
| Кляцова А.В. | – | Начальник отдела развития отрасли Департамента здравоохранения Томской области |
| Лукашов М.А. | – | Председатель Совета главных врачей при Департаменте здравоохранения Томской области |
| Рудковская Т.А. | – | Председатель организационно-правового комитета – юрисконсульт Департамента здравоохранения Томской области |
| Сайбединов А.Г. | – | Председатель Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике (по согласованию) |
| Соломатина Т.В. | – | Председатель комиссии по здравоохранению комитета по труду и социальной политике Законодательной Думы Томской области, член Совета главных врачей при Департаменте здравоохранения Томской области (по согласованию) |
| Шишко О.А. | – | Главный специалист по прогнозированию здравоохранения Департамента здравоохранения Томской области |

Положение о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс) определяет порядок организации, проведения и подведения итогов Конкурса.

1.2. Организатором Конкурса является Департамент здравоохранения Томской области.

2. Организация и порядок проведения Конкурса.

2.1. Организацию, проведение и подведение итогов Конкурса осуществляет организационный комитет.

Заседания организационного комитета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в два месяца.

2.2. Участниками Конкурса являются медицинские организации, расположенные на территории Томской области независимо от организационно-правовой формы.

2.3. Конкурс проводится в 3 этапа.

2.3.1. Первый этап: 01.03.2015 – 31.07.2015 – проведение анкетирования граждан.

Организационный комитет обеспечивает размещение на сайте Департамента здравоохранения Томской области анкеты для граждан с возможностью прикрепления фотоматериалов по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

Участники Конкурса организуют анкетирование граждан, обратившихся в поликлинику, путем заполнения анкет:

1) в электронном виде – размещают на сайтах своих медицинских организаций баннер со ссылкой на анкету для граждан, размещенную на сайте Департамента здравоохранения Томской области;

2) на бумажном носителе – размещают в медицинской организации ящики для сбора анкет на бумажном носителе, которые в обязательном порядке должны быть опечатаны. Анкеты для заполнения на бумажном носителе должны находиться непосредственно в регистратуре для свободного доступа граждан.

Участники Конкурса должны обеспечить информирование граждан, обратившихся в поликлинику, о проводимом Конкурсе, возможности заполнить анкету (в электронном виде и на бумажном носителе) с приложением фотоматериалов.

2.3.2. Второй этап: 01.08.2015 – 15.08.2015 – подведение итогов анкетирования граждан и определение победителя областного Конкурса.

Сбор анкет осуществляется:

1) в электронном виде – отделом развития отрасли Департамента здравоохранения Томской области;

2) на бумажном носителе – информационно–аналитическим отделом Департамента здравоохранения Томской области.

Анкеты на бумажном носителе извлекаются из ящиков ответственным лицом медицинской организации 1 раз в месяц и представляются в информационно–аналитический отдел Департамента здравоохранения Томской области.

Собранные анкеты и фотоматериалы передаются в организационный комитет для рассмотрения и определения победителя областного Конкурса.

2.3.3. Третий этап: 16.08.2015 – 31.08.2015 – представление информации о победителе областного Конкурса в Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России.

Организационный комитет на основании решения об определении победителя областного Конкурса представляет в Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России информацию по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

3. Подведение итогов и определение победителя Конкурса.

3.1. Победителем областного Конкурса определяется Участник, получивший наибольшее количество положительных отзывов граждан, на основании анкет с учетом поступивших фотоматериалов, а также проверки достоверности представленных данных.

3.2. Решение организационного комитета оформляется протоколом и подписывается всеми его членами.

3.3. Заседание организационного комитета ведет председатель организационного комитета, либо по поручению председателя – сопредседатель организационного комитета.

3.4. Заседание организационного комитета считается правомочным, если на нем присутствовали не менее половины его членов.

3.5. Решения организационного комитета принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов организационного комитета. При равенстве голосов голос лица, председательствующего на заседании организационного комитета, является решающим.

3.6. Информация о победителе областного Конкурса публикуется на сайте Департамента здравоохранения Томской области, в соответствии с пунктом 2.3.3 настоящего Порядка направляется в Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью Минздрава России с целью определения победителя всероссийского Конкурса.

Приложение № 1
к Положению о проведении
областного конкурса
«Поликлиника начинается
с регистратуры»

Анкета по оценке работы регистратуры _____
(медицинская организация)

№ п/п	Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где 5 высшая, 1- низшая				
			1	2	3	4	5
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 / выражение благодарности / внесение 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 вывоза врачей 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						

Приложение № 2
к Положению о проведении
областного конкурса
«Поликлиника начинается
с регистратуры»

№ п/п	Наименование медицинской организации	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)