



Министерство здравоохранения Республики Карелия

ПРИКАЗ

г. Петрозаводск

от «17» апреля 2017 года

№ 543

**О проведении ежегодного регионального конкурса  
«Поликлиника начинается с регистратуры» в Республике Карелия**

В целях совершенствования организации деятельности регистратур поликлиник, повышения уровня обслуживания населения и формирования положительного отношения граждан к имиджу поликлиник Республики Карелия п р и к а з ы в а ю:

1. Организовать в Республике Карелия проведение ежегодного регионального конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс).

2. Утвердить прилагаемое Положение о проведении ежегодного регионального конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в Республике Карелия (далее – Положение) согласно приложению №1 к настоящему приказу.

3. Утвердить состав Комиссии для подведения итогов Конкурса и определения победителя согласно приложению №2 к настоящему приказу.

4. Главным врачам медицинских организаций Республики Карелия обеспечить соблюдение настоящего Положения при организации и проведении Конкурса.

5. Контроль исполнения приказа возложить на Первого заместителя Министра здравоохранения Республики Карелия О.С. Копощилову.

Министр

О.В.Лазаревич

**Положение о проведении ежегодного регионального конкурса  
«Поликлиника начинается с регистратуры»  
в Республике Карелия**

Настоящее Положение определяет порядок организации проведения ежегодного регионального конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее – Конкурс) в Республике Карелия.

Цель проведения Конкурса - совершенствование организации деятельности регистратур поликлиник, повышение уровня обслуживания населения и формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник Республики Карелия.

Участники конкурса: медицинские организации Республики Карелия, оказывающие населению амбулаторно-поликлиническую помощь.

**Порядок проведения Конкурса**

1. Главные врачи медицинских организаций Республики Карелия, оказывающих населению амбулаторно-поликлиническую помощь организуют:

1.1. размещение информации о проведении Конкурса на сайте организации и в бумажном виде на стендах поликлиники;

1.2. проведение анкетирования пациентов поликлиники согласно приложению №1 к Положению в период с 1 января по 1 июля ежегодно;

1.3. возможность заполнения анкет в электронном виде на сайте организации;

1.4. размещение анкет на бумажном носителе в доступном для пациентов месте, определение места сбора анкет;

1.5. представление ежемесячной информации о количестве лиц, принявших участие в анкетировании, в адрес отдела организации медицинской помощи и реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи Министерства здравоохранения Республики Карелия (далее – Министерство) в электронном виде ([SolovjevaNV@social.onego.ru](mailto:SolovjevaNV@social.onego.ru)) в последний день отчетного месяца;

1.6. проведение анализа анкетирования и направление итогов (средний балл оценки каждого из вопросов анкеты) в адрес Управления организации медицинской помощи Министерства в срок до 1 августа ежегодно;

1.7. представление информации по вопросам организации работы регистратуры: наличие call-центра, инфоматов, электронной записи на прием

к врачам; обеспечение работы в период наибольшей нагрузки с привлечением дополнительных сотрудников, отсутствие очередей в регистратуре, распределение потоков пациентов и пр. в адрес Управления организации медицинской помощи Министерства в срок до 1 августа ежегодно;

1.8. представление информации согласно приложению №2 к Положению в адрес Управления организации медицинской помощи Министерства (в случае победы в Конкурсе) для последующего направления в Минздрав России.

2. Комиссия для подведения итогов Конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» в Республике Карелия в срок до 1 октября подводит итоги Конкурса, определяет победителя и представляет результаты в адрес Управления организации медицинской помощи Министерства в срок до 5 октября текущего года.

### 3. Министерство:

3.1. размещает страницу для голосования за победителя Конкурса на официальном сайте Министерства с возможностью отдать один голос за одну медицинскую организацию в соответствии со сроками проведения анкетирования (пункт 1.2. настоящего Положения), ответственный – отдел анализа, развития информационно-коммуникационных технологий и защиты информации;

~~3.2. размещает информацию о проведении Конкурса на сайте~~ Министерства и в СМИ; по окончании Конкурса публикует итоги мероприятия, представленные Управлением организации медицинской помощи, срок – в течение года, ответственный – отдел анализа, развития информационно-коммуникационных технологий и защиты информации;

3.3. направляет информацию по результатам Конкурса в Минздрав России согласно письму от 15 февраля 2017 года № 28-2/10/2-1026, срок – до 1 ноября ежегодно, ответственный – Управление организации медицинской помощи.

**Состав Комиссии для подведения итогов ежегодного регионального  
конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»  
в Республике Карелия**

О.С.Копошилова, Первый заместитель Министра здравоохранения Республики Карелия, председатель;

Г.Ю.Матвеева, начальник Управления организации медицинской помощи, заместитель председателя;

М.В.Лесных, начальник отдела организации медицинской помощи и реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи Министерства здравоохранения Республики Карелия;

Е.Т.Кузьмичева, начальник отдела организации медицинской помощи женщинам и детям Министерства здравоохранения Республики Карелия;

С.В.Тестова, главный внештатный специалист Министерства здравоохранения Республики Карелия по управлению сестринской деятельностью, старшая медицинская сестра отделения ИТАР ГБУЗ «Детская республиканская больница»;

~~Н.В.Соловьева, ведущий специалист~~ отдела организации медицинской помощи и реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи Министерства здравоохранения Республики Карелия.

№ 543 от 28.04.2017

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

**Анкета по оценке работы регистратуры**

		Критерии оценки регистратуры	(наименование медицинской организации)				
			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
2.	Организация пространства	- наличие обратной связи.	1	2	3	4	5
		- 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	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/ регистраторов;	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	1	2	3	4	5
	- 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	1	2	3	4	5
	- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5

