



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

БУРЯАД УЛАСАЙ ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН

П Р И К А З

28.03.2017

№ 410-07

г. Улан - Удэ

О проведении конкурса

«Поликлиника начинается с регистратуры»

В целях повышения уровня обслуживания населения Республики Бурятия и формирования положительного отношения граждан к имиджу поликлиник

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести региональный этап конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее - конкурс) среди государственных медицинских организаций Республики Бурятия, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению в амбулаторных условиях.

2. Утвердить:

2.1. положение о конкурсе согласно приложению № 1;

2.2. состав конкурсной комиссии согласно приложению № 2;

2.3. состав рабочей группы конкурса согласно приложению № 3;

2.4. перечень медицинских организаций, участвующих в конкурсе согласно приложению № 4.

3. Руководителям государственных медицинских организаций обеспечить:

- возможность заполнения анкет в электронном виде на официальном сайте медицинской организации, путем размещения ссылки (или информационного баннера на главной странице) для скачивания анкеты и возможности направления заполненной анкеты на электронную почту медицинской организации;

- возможность заполнения анкет на бумажном носителе в доступном и удобном для пациентов месте;

- информирование населения о проведении данного конкурса на официальном сайте и информационных стендах медицинской организации;

- направление информации о результатах проведения конкурса на электронную почту BadmaevaSD@mz.govrb.ru согласно приложению № 5 в срок до 18 апреля 2017 года (сроки проведения конкурса с 28.03.2017-14.04.2017);

4. Рабочей группе:

4.1. провести организационные работы по проведению конкурса, сбор информации от медицинских организаций, участвующих в конкурсе, а также проверку достоверности представленных данных;

4.2. до 24 апреля 2017 года представить в адрес Департамента общественного здоровья и коммуникаций Министерства здравоохранения Российской Федерации информацию о проведении конкурса;

4.3. организовать информационную поддержку конкурса в СМИ, на официальном сайте Министерств здравоохранения Республики Бурятия.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя министра С.Д. Замбалову.

И.о. министра



В.В. Кожевников

С.Д. Бадмаева,
8(3012) 21-50-09

Положение о конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»

1. Настоящее положение устанавливает порядок и условия проведения конкурса на территории Республики Бурятия среди государственных медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению амбулаторно.

2. Задачами конкурса являются: повышение уровня обслуживания населения, повышение эффективности работы регистратур, повышение культуры регистраторов с пациентами, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник.

3. Датой начала конкурса является 28.03.2017, датой завершения 14.04.2017.

4. Основные критерии:

4.1. организация процесса;

4.2. организация пространства регистратур;

4.2. организация труда регистраторов;

4.3. организация времени;

5. Информация о проведении конкурса должна быть размещена во всех поликлиниках таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей;

6. Оценка работы регистратуры должна проводиться посетителями поликлиник, в том числе в анонимной форме, путем заполнения анкет;

7. ответственное лицо за проведение конкурса осуществляет сбор и анализ заполненных анкет и направляет результаты (приложение № 5), в том числе фотоотчет а адрес Министерства здравоохранения Республики Бурятия в указанные сроки;

8. Победителем конкурса является поликлиника, набравшая наибольшее количество баллов по анкетам, с учетом поступивших фотоотчетов, а также после проверки достоверности представленных данных.

9. Решение конкурсной комиссии оформляется протоколом путем открытого голосования наибольшим количеством голосов. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее двух трети членов Конкурсной комиссии.

10. Конкурсные документы регистратуры занявшей первое место направляются в Министерство здравоохранения Российской Федерации для участия в Конкурсе на федеральном уровне.

Состав конкурсной комиссии

Кожевников В.В.	И.о. министра здравоохранения Республики Бурятия
Занданов А. О.	Первый заместитель министра, сопредседатель комиссии
Замбалова С.Д.	Заместитель министра
Жовтун Л.М.	Заместитель председателя комитета - начальник отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения
Доржиева Е.Б.	Заместитель председателя комитета — начальник отдела развития медицинской помощи и формирования программ здравоохранения
Раднаева И.Э.	Начальник отдела организационно-правовой работы и кадровой политики
Бадмаева С.Д.	Главный специалист отдела организационно-правовой работы и кадровой политики, секретарь комиссии
Батуев Э.Д.	Директор ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»
Мадасова О.К.	Главный врач ГБУЗ «Республиканский центр медицинской профилактики им. В.Р. Бояновой»
Цыбиков Е.Н.	Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия (по согласованию)
Иванова Д.Б.	Председатель БРО профсоюза работников здравоохранения РФ (по согласованию)

Состав рабочей группы

Раднаева И.Э.	Начальник отдела организационно-правовой работы и кадровой политики
Татарникова Е.В.	Консультант отдела организационно-правовой работы и кадровой политики
Козлова Л.Г.	Главный специалист-эксперт отдела фармации
Бадмаева С. Д.	Главный специалист отдела организационно-правовой работы и кадровой политики
Кисленко Н.С.	Член Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия (по согласованию)
Батуев Э.Д.	Директор ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»
Мадасова О.К.	Главный врач ГБУЗ «Республиканский центр медицинской профилактики им. В.Р. Бояновой»

Перечень медицинских организаций, участвующих в Конкурсе

№	Наименование медицинской организации
1.	ГБУЗ «Городская больница № 4»
2.	ГБУЗ «Городская больница № 5»
3.	ГБУЗ «Городская поликлиника №1»
4.	ГАУЗ «Городская поликлиника №2»
5.	ГБУЗ «Городская поликлиника №3»
6.	ГАУЗ «Городская поликлиника №6»
7.	АУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника»
8.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»
9.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»
10.	ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №3»
11.	ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника»
12.	ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ»
13.	ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ»
14.	ГБУЗ «Бичурекская ЦРБ»
15.	ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»
16.	ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ»
17.	ГБУЗ «Зайсанская ЦРБ»
18.	ГБУЗ «Закаменская ЦРБ»
19.	ГАУЗ «Иволгинская ЦРБ»
20.	ГБУЗ «Кабанская ЦРБ»
21.	ГБУЗ «Кижингинская ЦРБ»
22.	ГБУЗ «Курумканская ЦРБ»
23.	ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ»
24.	ГБУЗ «Муйская ЦРБ»
25.	ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»
26.	ГБУЗ «Окинская ЦРБ»
27.	ГБУЗ «Прибайкальская ЦРБ»
28.	ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ»
29.	ГБУЗ «Гусиноозерская ЦРБ»
30.	ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»
31.	ГБУЗ «Тункипская ЦРБ»
32.	ГБУЗ «Хориинская ЦРБ»

**Информация о результате проведения регионального этапа
конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»**

Наименование медицинской организации	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	Ф.И.О. руководителя медицинской организации и поликлиники	Информация о сотрудниках регистратуры, проводящих прием (Ф.И.О., дата рождения, стаж работы на последнем месте)	Подробная информация о соответствии конкурсанта предъявляемым критериям с приложением фотоотчета (не более 4 фотографий)	Количество полицлиник, привязавших участие в Конкурсе	Количество граждан, проголосовавших в регионе	Количество граждан, проголосовавших за победителя
					не заполняется	не заполняется	не заполняется

Анкета по оценке работы регистратуры

№ п/п	Наименование	Характеристика критерия оценки	Оценка работы, где: 5 - высшая оценка, 1 - низшая
1.	Организация процесса	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение графика работы; - системность хранения документов; - обеспечение сохранности документов; - распределение потока пациентов; - обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки; - равномерное распределение нагрузки на регистраторов; - взаимодействие с другими структурными подразделениями; - обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди; - организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пробывания) больного; - возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений; - наличие обратной связи. 	
2.	Организация пространства	<ul style="list-style-type: none"> - 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.); - организация рабочего места; 	

№ п/п	Наименование	Оценка работы, где: 5 - высшая оценка, 1 - низшая
	<p style="text-align: center;">Характеристика критерия оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> - чистота в регистратуре; - наличие мест для отдыха; - обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля) - особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.); - отсутствие неприятных запахов; - общая атмосфера в регистратуре. 	
3.	<p>Организация труда регистраторов</p> <ul style="list-style-type: none"> - компетентность; - вежливость; - коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь; - внешний вид / опрятность / аккуратность / тактичность регистратора; - отзывчивость / внимательность. 	
4.	<p>Организация времени</p> <ul style="list-style-type: none"> - скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону; - скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.); - учет рационального использования времени пациента. 	
5.	<p>Общая оценка работы регистратуры</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворенность работой регистратуры; - был ли решен Ваш вопрос. 	