



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30 MAR 2017

229

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 областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры» 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.

2. Руководителям учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Томской области и оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь, в срок до 10.04.2017 представить в Департамент здравоохранения Томской области информацию об организации анкетирования граждан согласно подпункту 1) пункта 5 Положения о проведении областного конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры», утвержденного настоящим распоряжением, с приложением фотоматериалов.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. начальника департамента

Е.Л.Тимошина

Приложение № 1

Утвержден
распоряжением Департамента
здравоохранения Томской области
от 30 МАР 2017 № 229

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

- | | |
|-----------------|---|
| Тимошина Е.Л. | – заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по организационной работе – председатель организационного комитета |
| Бойков В.А. | – заместителя начальника Департамента здравоохранения Томской области по развитию отрасли – сопредседатель организационного комитета |
| Воробьев В.А. | – председатель комиссии по здравоохранению Комитета по труду и социальной политике Законодательной Думы Томской области (по согласованию) |
| Грахов В.Н. | – председатель НП «Медицинская палата Томской области», член общественной палаты Томской области (по согласованию) |
| Иванникова О.А. | – заместитель начальника Департамента здравоохранения Томской области по медицинским вопросам |
| Киселев М.В. | – член Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Томской области (по согласованию) |
| Кляцова А.В. | – начальник отдела развития отрасли Департамента здравоохранения Томской области |
| Курганова Ю.В. | – ведущий специалист отдела организационно-методической работы Департамента здравоохранения Томской области – секретарь организационного комитета |
| Лукашов М.А. | – председатель Совета главных врачей при Департаменте здравоохранения Томской области |
| Малахова С.В. | – директор ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» |
| Рудковская Т.А. | – председатель организационно-правового комитета – юрисконсульт Департамента здравоохранения Томской области |

Сайбединов Ш.Г. – председатель экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике (по согласованию)

Положение о проведении областного конкурса
«Поликлиника начинается с регистратуры»

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

2. Организатором Конкурса является Департамент здравоохранения Томской области.

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

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

4. Участниками Конкурса являются медицинские организации, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, расположенные на территории Томской области, независимо от организационно-правовой формы.

5. Конкурс проводится в два этапа:

1) первый этап: 01.04.2017 – 31.07.2017 – 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:

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

б) 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 медицинскую организацию, о проводимом Конкурсе, возможности заполнить анкету (в электронном виде и на бумажном носителе) с приложением фотоматериалов.

2) второй этап: 01.08.2017 – 15.08.2017 – подведение итогов анкетирования граждан и определение победителя областного Конкурса.

Сбор анкет в электронном виде и на бумажном носителе осуществляет ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации».

Анкеты на бумажном носителе извлекаются из ящиков ответственным лицом медицинской организации 2 раза в месяц (1 и 15 числа месяца) и представляются в ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации».

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

3) третий этап: 16.08.2017 – 31.08.2017 – представление информации о победителе областного Конкурса в Департамент общественного здоровья и коммуникаций Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Организационный комитет на основании решения об определении победителя областного Конкурса представляет в Департамент общественного здоровья и коммуникаций Министерства здравоохранения Российской Федерации информацию по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

6. В рамках Конкурса утверждаются основные и дополнительные номинации.

7. Основная номинация: «За самый высокий средний балл».

8. Дополнительные номинации:

«Лучшая регистратура среди детских поликлиник/больниц»;

«Лучшая регистратура среди взрослых поликлиник/больниц»;

«Лучшая регистратура среди родильных домов»;

«Лучшая регистратура среди стоматологических поликлиник»;

«Лучшая регистратура среди районных больниц»;

«За самый оригинальный подход».

9. В случае необходимости организационный комитет Конкурса вправе учредить специальные номинации.

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

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

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

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

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

15. Информация о победителе областного Конкурса публикуется на сайте Департамента здравоохранения Томской области в соответствии с подпунктом 3) пункта 5 настоящего Порядка, направляется в Департамент общественного здоровья и коммуникаций Министерства здравоохранения Российской Федерации.

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

Уважаемые пациенты!

Наше учреждение принимает участие в областном конкурсе
«Поликлиника начинается с регистратуры».

Вы можете оценить работу нашей регистратуры по пятибалльной системе,
где 5 – наивысший балл.

Ваше мнение важно для нас!

Анкета по оценке работы регистратуры _____ (медицинская организация)												
ФИО, контакты* _____ (*заполняется по желанию)												
№ п/п	Критерии оценки регистратуры					Оценка работы, где 5 высшая, 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) пациента	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 медицинской организации (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 по улучшению нашей работы								

Благодарим Вас за участие!
 Итоги конкурса будут размещены на сайте
 Департамента здравоохранения Томской области
<http://zdrav.tomsk.ru>

