



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

## П Р И К А З

« 11 » 02 20 15 г.

№ 666

г.Краснодар

### Об участии Краснодарского края в конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»

В связи с проведением Министерством здравоохранения Российской Федерации с 1 марта 2015 года конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» в целях совершенствования порядка организации деятельности поликлиник п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Алгоритм проведения конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее - Конкурс), состав рабочей группы по проведению Конкурса (приложение № 1, № 2).

2. И.о. главного врача ГБУЗ «Центр медицинской профилактики» (А.В.Сахаров) в срок до 18.02.2015 подготовить макет информационного стенда о проведении Конкурса для размещения в амбулаторных подразделениях медицинских организаций.

3. Руководителю ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края (И.Т.Рубцова) обеспечить:

- размещение для заполнения гражданами анкет по оценке работы регистратуры поликлиники в электронном виде с возможностью прикрепления фотоотчёта на сайте;

- разработку и внедрение отчётных форм для осуществления сбора информации, срок до 18.02.2015;

- предоставление сводной информации по оценке работы регистратуры поликлиники медицинских организаций ежемесячно до 5 числа следующего за отчётным в ГКУ КК «Медицина Кубани»;

- предоставление доступа к промежуточной информации по оценке работы регистратуры медицинских организаций специалистам управления организации медицинской помощи женщинам и детям, отдела оказания медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Краснодарского края.

4. И.о. директора ГКУ КК «Медицина Кубани» (А.В.Попов) обеспечить:

- предоставление справочной информации по результатам проведения Конкурса ежемесячно до 10 числа следующего за отчётным в управление организации медицинской помощи женщинам и детям, в отдел оказания

медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Краснодарского края.

5. Руководителям медицинских организаций, подведомственным министерству здравоохранения Краснодарского края, обеспечить:

- назначение ответственного специалиста за подготовку и проведение Конкурса в медицинской организации;
- размещение информации о проведении Конкурса с использованием стендов, плакатов, в том числе и на сайте медицинских организаций;
- возможность заполнения гражданами анкет по оценке работы регистратуры поликлиники (приложение № 3);
- еженедельный сбор информации и внесение оперативных данных в отчётную форму, разработанную ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края.

6. Рекомендовать руководителям органов управления здравоохранения и медицинских организаций, находящихся в ведении муниципальных образований, обеспечить:

- назначение ответственного специалиста за подготовку и проведение Конкурса в медицинской организации;
- размещение информации о проведении Конкурса с использованием стендов, плакатов, в том числе и на сайте медицинских организаций;
- возможность заполнения гражданами анкет по оценке работы регистратуры поликлиники (приложение № 3);
- еженедельный сбор информации и внесение оперативных данных в отчётную форму, разработанную ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края.

7. Начальнику управления организации медицинской помощи женщинам и детям министерства здравоохранения Краснодарского края (Т.Н.Перепёлкина), начальнику отдела оказания медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Краснодарского края (И.Н.Вязовская) обеспечить оказание организационно-методической помощи при проведении Конкурса.

8. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Краснодарского края А.В.Бурлуцкую.

Заместитель министра



Т.А.Солоненко

Приложение № 1

к приказу министерства  
здравоохранения Краснодарского  
края здравоохранения края  
Краснодарского края

ПРИКАЗОВ  
от « 11 » 20 15 года № 666



## **Алгоритм проведения в Краснодарском крае конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры»**

В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник Министерством здравоохранения Российской Федерации с 01.03.2015 проводится конкурс под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее Конкурс).

Период проведения Конкурса на территории Краснодарского края с 01.03.2015 по 31.08.2015. Проведение анкетирования по оценке работы регистратуры поликлиники осуществляется с 01.03.2015 по 01.08.2015.

Задачами проведения Конкурса является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник.

Основными критериями по выявлению победителя Конкурса является не только создание в регистратурах условий, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов, своевременная запись и регистрация больных на приём к врачу, а также вежливое и внимательное отношение к пациентам, организацию комфортных условий и уютной атмосферы.

Информация о проведении Конкурса размещается во всех поликлиниках с использованием стендов, плакатов, на сайте медицинских организаций, управлений здравоохранения муниципальных образований, таким образом, чтобы привлечь внимание посетителей. Информация должна содержать сведения о целях и задачах проведения Конкурса, способов заполнения анкеты, адрес сайта для электронного заполнения анкет и размещения фотографий регистратур поликлиник.

Оценка работы регистратуры проводится гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путём заполнения анкеты, согласно приложению № 3 на бумажном носителе или в электронной форме. Кроме того, посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. На адресе: [www.anketa.miaskuban.ru](http://www.anketa.miaskuban.ru) размещена электронная форма анкет с возможностью прикрепления фотоотчёта.

Сбор информации осуществляется ответственным специалистом медицинской организации еженедельно, оперативные данные вносятся в отчётные формы, разработанные ГБУЗ МИАЦ министерства здравоохранения Краснодарского края.

Сводная информация по каждой поликлинике медицинской организации предоставляется ежемесячно до 5 числа месяца следующего за отчётным в ГКУ КК «Медицина Кубани».

Промежуточные результаты проведения Конкурса ГКУ КК «Медицина Кубани» предоставляет ежемесячно до 10 числа следующего за отчётным в управление организации медицинской помощи женщинам и детям, в отдел оказания медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Краснодарского края.

Рабочая группа министерства здравоохранения Краснодарского края на основании анализа отзывов граждан предоставляет до 21.08.2015 ходатайство о победителе Конкурса министру здравоохранения Краснодарского края.

Победителем Конкурса является поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учётом поступивших фотоотчётов, а также проверки достоверности представленных данных.

На основании решения министра здравоохранения Краснодарского края отдел организационно-методической работы министерства здравоохранения Краснодарского края направляет до 31.08.2015 информацию о победителе Конкурса в министерство здравоохранения Российской Федерации.

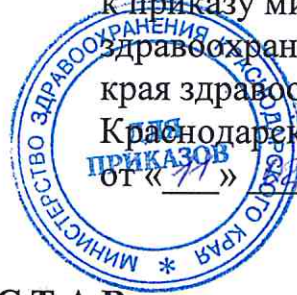
Заместитель министра

А.В.Бурлуцкая

Приложение № 2

к приказу министерства  
здравоохранения Краснодарского  
края здравоохранения края  
Краснодарского края

от « 11 » 20 15 года № 666



**СОСТАВ**  
**рабочей группы по проведению**  
**в Краснодарском крае конкурса**  
**«Поликлиника начинается с регистратуры»**

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Бурлуцкая<br>Алла Владимировна   | - заместитель министра здравоохранения Краснодарского края, председатель комиссии;  |
| Сарычев<br>Юрий Александрович    | - главный консультант отдела организационно-методической работы министерства здравоохранения Краснодарского края, секретарь;  |
| Беспалова<br>Татьяна Николаевна  | - начальник отдела организационно-методической работы Краснодарского края;  |
| Перепелкина<br>Тамара Николаевна | - начальник управления организации медицинской помощи женщинам и детям министерства здравоохранения Краснодарского края;  |
| Вязовская<br>Ирина Николаевна    | - начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Краснодарского края;   |
| Клещенко<br>Елена Ивановна       | - главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская краевая клиническая больница» министерства здравоохранения Краснодарского края, главный внештатный педиатр министерства здравоохранения Краснодарского края; |
| Каменева<br>Елена Сергеевна      | - заведующая поликлиникой СКАЛ ГБУЗ «Краевая клиническая больница № 2» министерства здравоохранения Краснодарского края»»   |
| Воронова<br>Ольга Александровна  | - зам. главного врача ГБУЗ «НИИ Краевая клиническая больница № 1 министерства здравоохранения Краснодарского края» по организационно-методической работе;   |

Трубицына  
Ирина Павловна

- врач методист ГБУЗ «Центр медицинской профилактики» министерства здравоохранения Краснодарского края;

Луценко  
Ангелина Николаевна

- начальник управления здравоохранения администрации муниципального образования город Краснодар.

Заместитель министра

А.В.Бурлуцкая



		1	2	3	4	5
	- организация рабочего места					
	- 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);	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 (соблюдение назначенного времени приёма)	1	2	3	4	5
5.	Общая оценка работы регистратуры	1	2	3	4	5
	- удовлетворенность работой регистратуры;	1	2	3	4	5
	- был ли решен Ваш вопрос.	1	2	3	4	5
6.	Ваши предложения					