



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ФАРМАЦИИ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 10.04.2015 № 562

О проведении конкурса
«Поликлиника начинается
с регистратуры»

В целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник и в соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241 ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям медицинских организаций, подведомственных департаменту здравоохранения и фармации Ярославской области (далее – департамент):

1.1. Разместить на информационных стендах и на сайтах медицинских организаций информацию о проведении конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры», а также о необходимости участия населения в анкетировании.

1.2. Организовать анонимное анкетирование населения путем заполнения анкет на бумажном носителе или в электронной форме (форма анкеты прилагается).

1.3. Разместить на интернет-сайте медицинской организации ссылку на анкету по оценке работы регистратуры поликлиники <http://miac.zdrav76.ru/>.

1.4. Представлять ежемесячно, в срок до 20-го числа, в ГБУЗ ЯО «Медицинский информационно-аналитический центр» заполненные на бумажном носителе анкеты в количестве не менее:

- 30 – для амбулаторно-поликлинических подразделений, не имеющих прикрепленного населения,

- 50 – для амбулаторно-поликлинических подразделений с численностью прикрепленного населения свыше 40 тыс.,

- 40 – для амбулаторно-поликлинических подразделений с численностью прикрепленного населения от 20 тыс. до 40 тыс.,

- 30 – для амбулаторно-поликлинических подразделений с численностью прикрепленного населения менее 20 тыс.

2. Директору ГБУЗ ЯО «Медицинский информационно-аналитический центр» Байкову В.А. обеспечить сбор, обработку анкет, предоставление результатов анкетирования, в том числе в разрезе медицинских организаций, в комитет организации первичной медико-санитарной и скорой медицинской помощи департамента ежемесячно, в срок до 27-го числа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента Н.В. Даниленко.

4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

И.о. директора департамента



М.Ю. Осипов

Приложение
к приказу департамента
здравоохранения и фармации
Ярославской области
от 10.04.2015 № 563

Анкета
оценки работы регистратуры Поликлиники № _____

№	Критерии оценки регистратуры	Оценка работы, где (5-высшая оценка, 1 – низшая)
1.	<p>Организация процесса</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение графика - системность хранения документов - обеспечение сохранности документов - распределение потоков 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 (пребывания) больного - возможность подачи жалобы, выражения благодарности, внесения предложений - наличие обратной связи (получения ответа на жалобы, благодарность, предложение) 	
2.	<p>Организация пространства</p> <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 - чистота в регистратуре - наличие места 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	
		- отсутствие неприятных запахов	
		- общая атмосфера в регистратуре	
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность	
		- вежливость, отзывчивость, внимательность, тактичность регистратора	
		- доступные формы общения и грамотная речь	
		- внешний вид (опрятность, аккуратность)	
		- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды)	
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично, по телефону	
		- скорость выдачи документов	
		- учет рационального использования времени пациента	
5.	Общая оценка работы регистратуры	- удовлетворенность работой регистратуры	
		- был ли решен Ваш вопрос	
6.	Ваши предложения		

Заполнена « _____ » _____ 2015г.