



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

16 марта 2017

№ 80

г. Барнаул

С целью подведения итогов работы регистратур поликлиник за 2016 год в рамках проводимого Министерством здравоохранения Российской Федерации ежегодного конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры»:

1. Главным врачам краевых медицинских организаций, осуществляющих оказание первичной медико-санитарной помощи обеспечить:

размещение в доступных для пациентов местах, в том числе и на сайтах краевых медицинских организаций критериев оценки работы регистратур (приложение 1) для получения отзывов граждан;

возможность заполнения гражданами критериев оценки работы регистратур поликлиник (не менее 50);

назначение ответственного специалиста за сбор и анализ результатов заполнения пациентами критериев оценки работы регистратур в медицинской организации;

сбор информации и анализ данных, полученных в результате проведения оценки работы регистратур;

представление в срок до 19 апреля 2017 года в сектор первичной медико-санитарной помощи отдела организации медицинской помощи взрослому и детскому населению Министерства здравоохранения Алтайского края (кабинет 113) протоколов по результатам обработки полученных данных и оригиналы заполненных анкет (приложение 2).

2. Пресс-службе Министерства здравоохранения (Леднева Ю.М.) обеспечить размещение на сайте Министерства информацию о подведении итогов работы поликлиник за 2016 год.

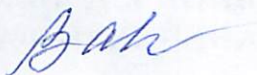
3. Начальнику сектора первичной медико-санитарной помощи отдела организации медицинской помощи взрослому и детскому населению (Горохова Т.А.) обобщить материалы оценки работы регистратур и направить итоговые материалы в Министерство здравоохранения Российской Федерации до 24.04.2017.

Заместитель министра

Н.И. Белоцкая

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела организации
медицинской помощи взрослому
и детскому населению



Ж.И. Вахлова

Горохова Татьяна Александровна
(3852) 62 76 24



Критерии оценки работы регистратуры
(по 5-бальной системе)

№	Критерии	1	2	3	4	5	
1.	Оценка процесса	- 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 (пребывания) больного					
		- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/внесения предложений					
	- наличие обратной связи						
2.	Организация пространства	- 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 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 пациентов условий (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.)					

		- отсутствие неприятных запахов						
		- общая атмосфера в регистратуре						
3.	Организация труда регистраторов	- компетентность						
		- вежливость						
		- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь						
		- внешний вид / опрятность / аккуратность / тактичность регистраторов						
		- отзывчивость / внимательность						
4.	Организация времени	- скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону						
		- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.)						
		- учет рационального использования времени пациентов						
5.	Общая оценка работы	- удовлетворенность работой регистратуры						
		- был ли решен Ваш вопрос						
Общее количество баллов								

Приложение 2

Протокол по результатам обработки полученных данных

Наименование поликлиники	Юридический и фактический адрес (включая индексы)	ФИО руководителя поликлиники	Информация о сотрудниках регистратуры, проводящих прием (ФИО, дата рождения, стаж работы на последнем месте)	Количество граждан, участвующих в оценке работы поликлиники