



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

03.04.2015 г.

г. Тверь

№ 204

**О проведении областного конкурса  
«Поликлиника начинается с регистратуры»**

Во исполнение письма Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241, и в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур государственных учреждений здравоохранения Тверской области, повышения качества и доступности медицинской помощи, распространения передовых форм и методов работы, приказываю:

1. Провести областной конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее - Конкурс) среди государственных учреждений здравоохранения Тверской области (далее - Медицинские организации).

2. Утвердить:

2.1. Положение о Конкурсе (приложение 1).

2.2. Состав комиссии по подведению итогов второго этапа Конкурса (далее - Комиссия) (приложение 2).

2.3. График проведения Конкурса (далее - График) (приложение 3).

2.4. Отчет Медицинской организации о промежуточных итогах Конкурса (приложение 4).

2.5. Отчет Министерства здравоохранения Тверской области в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации о промежуточных итогах Конкурса, в соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2015 № 21-5/10/2-491 (приложение 5).

3. Главным врачам Медицинских организаций:

3.1. Организовать участие в Конкурсе в соответствии с положением о Конкурсе и Графиком, утвержденными п. 2 настоящего приказа.

3.2. Разместить информацию о проведении конкурса во всех регистратурах медицинской организации, таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.

3.3. Ежемесячно представлять в ГКУЗ «МИАЦ» информацию в соответствии с приложением № 4 по адресу электронной почты [tvmiac@yandex.ru](mailto:tvmiac@yandex.ru).

4. Начальникам отделов организации медицинской помощи взрослому населению и организации медицинской помощи матерям и детям Министерства здравоохранения Тверской области:

4.1. Взять под личный контроль организацию работы по проведению первого этапа Конкурса в государственных учреждениях здравоохранения Тверской области в соответствии с положением о Конкурсе и Графиком, утвержденными п. 2 настоящего приказа.

4.2. Организовать проведение второго этапа Конкурса и представить Комиссии не менее 10 кандидатов для определения победителя(ей) Конкурса в срок до 15 июня 2015 года.

5. Директору государственного казенного учреждения здравоохранения Тверской области «Медицинский информационно-аналитический центр»:

5.1. Ежемесячно не позднее 28 числа предоставлять в Министерство здравоохранения Тверской области сводный отчет по Конкурсу (приложение № 5).

5.2. Обеспечить размещение информации о Конкурсе на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области, в срок до 7 апреля 2015 года.

5.3. Разработать и разместить форму для анкетирования посетителей Медицинских организаций на официальном сайте Министерства здравоохранения Тверской области, таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей, в соответствии с приложением № 1 к Положению о проведении конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры», утвержденному пунктом 2 данного приказа, в срок до 30 апреля 2015 года.

6. Начальнику отдела кадрового обеспечения и организационно-методической работы ежемесячно (на 1 число следующего месяца) направлять сведения в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации о промежуточных итогах Конкурса, в соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2015 № 21-5/10/2-491.

7. Комиссии подвести итоги Конкурса в срок до 10 августа 2015 года.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Исполняющий обязанности  
Министра здравоохранения  
Тверской области**



**Р.В. Курынин**

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ КОНКУРСА «ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ»**

### 1. Общие положения

Конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры» проводится в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур государственных учреждений здравоохранения Тверской области, повышения качества и доступности медицинской помощи, распространения передовых форм и методов работы.

Организатором Конкурса является Министерство здравоохранения Тверской области.

### 2. Цель и задачи конкурса

Цель конкурса:

Выявление лучшей Медицинской организации, использующей наиболее эффективные организационные подходы к обеспечению качества и доступности амбулаторной медицинской помощи населению, в части организации работы регистратуры.

Задачи конкурса:

- создание мотивации для повышения качества и доступности амбулаторной медицинской помощи населению Тверской области и доброжелательного отношения к пациентам и их законным представителям;
- стимулирование разработки и внедрения новых управленческих технологий;
- развитие новых форм профессионального общения;
- распространение передовых форм и методов работы;
- формирование положительного имиджа поликлиник.

3. Участники конкурса: государственные учреждения здравоохранения Тверской области, оказывающие амбулаторную медицинскую помощь населению Тверской области.

### 4. Основные правила участия в конкурсе:

- открытость и гласность;
- объективное и доброжелательное отношение к участникам.

### 5. Порядок проведения конкурса

5.1. Конкурс проводится в два этапа:

Первый этап Конкурса (подготовительный) проводится в срок с

06.04.2015 до 15.06.2015 среди Медицинских организаций.

На первом этапе проводится реализация создания комфортных условий, условий открытости и доступности амбулаторно-поликлинической медицинской помощи населению, отвечающих критериям, изложенным в приложении 1 настоящего Положения.

Ответственность за проведение первого этапа Конкурса возлагается на главных врачей государственных учреждений здравоохранения Тверской области.

Контроль за проведение первого этапа Конкурса возлагается на начальников отделов организации медицинской помощи взрослому населению и организации медицинской помощи матерям и детям Министерства здравоохранения Тверской области

Государственные учреждения здравоохранения Тверской области, оказывающие амбулаторную медицинскую помощь населению Тверской области, для участия в Конкурсе представляют следующие материалы (если в медицинской организации несколько регистратур, то результаты представляются для каждой регистратуры):

- фото и видеоматериалы (всего не менее 30 шт.):
  - внешнего обустройства,
  - холла при входе в учреждение,
  - регистратуры,
  - зон ожидания приема врачей,
  - информационных стендов,
  - мест размещения информации о проведении Конкурса,
  - мест размещения информации о проведении анкетирования удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг на сайте МИНЗДРАВТВЕРЬ.РФ.
  - другие.
- первичные анкеты посетителей (в соответствии с приложением № 1 к настоящему Положению, не менее 100 шт.),
- сводные результаты анкетирования (в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению)
- копию книги отзывов и предложений.
- информацию о поликлинике и работниках регистратуры

№ п/п	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)
1.				
2.				

Представленные материалы должны быть сброшюрованы в альбом

формата А4, заверены подписью главного врача и печатью (фотографии и видеоматериалы сдаются отдельно на CD или DVD дисках).

Дополнительно при определении победителя Конкурса будет учитываться количество заполненных анкет на сайте МИНЗДРАВТВЕРЬ.РФ по удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг (не менее 100 анкет).

Документы принимаются Министерством здравоохранения Тверской области **в срок не позднее 31.05.2015.**

Второй этап Конкурса проводится в срок с 16.06.2015 до 21.08.2015.

Ответственность за проведение второго этапа Конкурса возлагается на начальников отделов организации медицинской помощи взрослому населению и организации медицинской помощи матерям и детям Министерства здравоохранения Тверской области.

5.2. Победитель(ли) второго этапа Конкурса принимает(ют) участие во всероссийском Конкурсе, для чего Министерство здравоохранения Тверской области в срок не позднее 21.08.2015 направляет в Министерство здравоохранения Российской Федерации необходимые документы в соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241.

5.3. Критерии оценки Конкурса (приложение 1 к настоящему Положению) (далее - Критерии).

Оценка показателей проводится максимально по 5 бальной системе.

5.4. Критерии конкурсного отбора:

На второй этап Конкурса представляются Медицинские организации, набравшие наибольшее количество баллов по критериям оценок, изложенным в приложениях 1 настоящего Положения.

5.5. Комиссия рассматривает представленные документы, осуществляет при необходимости проверки Медицинских организаций-кандидатов с выездом на место и подводит итоги второго этапа Конкурса.

Оценка деятельности Медицинских организаций осуществляется на основании утвержденных критериев.

Комиссия анализирует и оценивает конкурсную документацию и определяет победителя(ей).

Решение Комиссии оформляется протоколом.

5.7. Организационное и техническое обеспечение деятельности Комиссии осуществляется Министерством здравоохранения Тверской области.

6. Подведение итогов и награждение

6.1. При подведении итогов определяются победитель конкурса «Поликлиника начинается с регистратуры».

6.2. Торжественная церемония объявления победителей проводится на расширенной коллегии Министерства здравоохранения Тверской области.

Приложение № 1  
к Положению, утвержденному  
пунктом 2 приказа Министерства  
здравоохранения Тверской области  
от 03.04.2015 № 204

АНКЕТА  
ОЦЕНКИ РЕГИСТРАТУРЫ  
ПОСЕТИТЕЛЯМИ



				1	2	3	4	5
2.	Организация пространства	<p>- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;</p> <p>- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;</p> <p>- наличие обратной связи.</p>	<p>- наличие и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного;</p> <p>- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;</p> <p>- наличие обратной связи.</p> <p>- 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.);</p> <p>- наличие информации о контактных телефонах администрации медицинской организации, Министерства здравоохранения Тверской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Тверской области, Территориального органа Росздравнадзора по Тверской области;</p> <p>- наличие информации о диспансеризации;</p> <p>- организация рабочего места;</p> <p>- чистота в регистратуре;</p> <p>- наличие мест для отдыха и ожидания;</p> <p>-обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)</p>	1	2	3	4	5



				1	2	3	4	5
			- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, телевизор, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.);					
			- 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



Приложение № 2  
к Положению, утвержденному  
пунктом 2 приказа Министерства  
здравоохранения Тверской области  
от 03.04.2015 № 204

Сводные результаты анкетирования посетителей регистратуры

		Количество собранных анкет, шт.	0
п/п I.	Критерии оценки регистратуры Организация процесса	- соблюдение графика работы;	Средняя оценка
		- системность хранения документов;	Средняя оценка
		- обеспечение сохранности документов;	Средняя оценка
		- функциональность механизмов записи к врачу (наличие многоканального телефона, работающего инфомата, журналов предварительной и отложенной записи, и т.д.)	Средняя оценка
		- распределение потока пациентов, наличие очередей;	Средняя оценка
		- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	Средняя оценка

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;</li> <li>- взаимодействие с другими структурными подразделениями;</li> <li>- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;</li> <li>- обеспечение приема без очереди участников и инвалидов ВОВ;</li> <li>- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пробывания) больного;</li> <li>- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;</li> <li>- наличие обратной связи.</li> </ul>	Средняя оценка
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.);</li> <li>- наличие информации о контактных телефонах администрации медицинской организации, Министерства здравоохранения Тверской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Тверской</li> </ul>	Средняя оценка
2	Организация пространства		Средняя оценка

		<p>области, Территориального органа Росздравнадзора по Тверской области;</p>	
		<p>- наличие информации о диспансеризации;</p>	Средняя оценка
		<p>- организация рабочего места;</p>	Средняя оценка
		<p>- чистота в регистратуре;</p>	Средняя оценка
		<p>- наличие мест для отдыха и ожидания;</p>	Средняя оценка
		<p>-обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)</p>	Средняя оценка
		<p>- особые решения по созданию в регистратуре комфортных для пациента условий (цветы, телевизор, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.);</p>	Средняя оценка
		<p>- отсутствие неприятных запахов;</p>	Средняя оценка
		<p>- общая атмосфера в регистратуре.</p>	Средняя оценка
3	Организация труда	<p>- компетентность;</p>	Средняя оценка

	регистраторов	<p>- вежливость;</p> <p>- коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь;</p> <p>- внешний вид (опрятность / аккуратность);</p> <p>- внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды);</p> <p>- отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора</p>	Средняя оценка
4	Организация времени	<p>- скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону;</p> <p>- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);</p> <p>- учет рационального использования времени пациента.</p>	Средняя оценка
5	Общая оценка работы регистратуры	<p>- удовлетворенность работой регистратуры;</p>	Средняя оценка

		- был ли решен Ваш вопрос.	Средняя оценка
6	Предложения граждан (перечислить наиболее часто встречающиеся):		

СОСТАВ  
КОМИССИИ ПО ПОДВЕДЕНИЮ ИТОГОВ КОНКУРСА  
«ПОЛИКЛИНИКА НАЧИНАЕТСЯ С РЕГИСТРАТУРЫ»

- |                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
| Курынин Роман Викторович       | - | Исполняющий обязанности Министра здравоохранения Тверской области, председатель Комиссии   |
| Демидова Марина Александровна  | - | Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области, секретарь Комиссии  |
| Бабичева Раиса Александровна   | - | Заместитель Министра здравоохранения Тверской области  |
| Беляев Евгений Михайлович      | - | Заместитель Министра здравоохранения Тверской области  |
| Соцкая Татьяна Николаевна      | - | Заместитель Министра здравоохранения Тверской области  |
| Удалов Владимир Святославович  | - | Заместитель Министра здравоохранения Тверской области  |
| Алейникова Татьяна Юрьевна     | - | Начальник отдела организации и контроля фармацевтической деятельности и лекарственного обеспечения   |
| Белова Надежда Ивановна        | - | Начальник финансово-экономического отдела Министерства здравоохранения Тверской области  |
| Глазкова Юлия Владимировна     | - | Начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Тверской области   |
| Горшков Александр Владимирович | - | Начальник отдела материально-технического обеспечения деятельности и централизованных закупок Министерства здравоохранения Тверской области  |
| Карп Владимир Викторович       | - | Начальник отдела кадрового обеспечения и организационно-методической работы Министерства здравоохранения Тверской области  |
| Кольцова Муза Петровна         | - | Заведующий сектором организации и контроля качества оказания медицинской помощи  |
| Кондратьева Елена Игоревна     | - | Главный специалист-эксперт отдела организации медицинской помощи взрослому населению Министерства здравоохранения Тверской области (председатель первичной профсоюзной организации). |



- Носелидзе Ольга Борисовна - Начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства здравоохранения Тверской области
- Раннева Татьяна Александровна - Начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности
- Соловьева Алла Валентиновна - Начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению Министерства здравоохранения Тверской области
- Янкова Мария Андреевна - Заведующий сектором правовой работы

Члены Общественного совета при Министерстве здравоохранения Тверской области (по согласованию)

- Грек Вячеслав Анатольевич - Исполняющий обязанности председателя Тверской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации (по согласованию)

Представители Тверской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации (по согласованию)

Представители общественных организаций, в том числе Региональной общественной организации «Врачебная палата Тверской области» (по согласованию)

## ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

Наименование мероприятия:	Сроки проведения
1. Первый этап	с 06.04.2015 до 15.06.2015
1.1. Размещение информации о проведении конкурса во всех регистратурах медицинской организации, таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.	с 06.04.2015 до 07.04.2015
1.1. Подготовительные мероприятия к конкурсному отбору на второй этап	с 06.04.2015 до 15.05.2015
1.2. Передача Медицинскими организациями-кандидатами в Комиссию материалов в соответствии с критериями, изложенными в Положении	с 15.05.2015 по 31.05.2015
1.2. Проведение конкурсного отбора Медицинских организаций для представления на второй этап	с 01.06.2015 по 15.06.2015
2. Второй этап	с 16.06.2015 до 21.08.2015
2.1. Экспертиза Комиссией заявок и материалов, представленных на Конкурс председателями координационных Советов медицинских округов	с 16.06.2015 до 30.06.2015
2.2. Осуществление выездных проверок Медицинских организаций-кандидатов	с 01.07.2015 до 31.07.2015
2.3. Определение рейтинга участников, победителя и его утверждение Комиссией	с 01.08.2015 до 10.08.2015
4.2. Подготовка проекта приказа Министерства здравоохранения Тверской области по итогам Конкурса и направление необходимых материалов в Министерство здравоохранения Российской Федерации	с 11.08.2015 до 21.08.2015

Приложение № 4, утвержденное  
пунктом 2 приказа Министерства  
здравоохранения Тверской области  
от 03.04.2015 № 204

Наименование учреждения		
Количество поликлиник	Количество поликлиник, в которых размещена информация	Количество лиц принявших участие в анкетировании
Главный врач _____ подпись		

Отчет подается ежемесячно не позднее 25 числа, по адресу электронной почты [tvmiac@yandex.ru](mailto:tvmiac@yandex.ru).

Приложение № 5, утвержденное  
пунктом 2 приказа Министерства  
здравоохранения Тверской области  
от 03.04.2015 № 204

Тверская область		
Количество поликлиник	Количество поликлиник, в которых размещена информация	Количество лиц принявших участие в анкетировании
Директор ГКУЗ «МИАЦ»		А.В. Корт
		_____
		подпись

Отчет подается ежемесячно не позднее 28 числа, по адресу электронной почты [OrlovDA@web.region.tver.ru](mailto:OrlovDA@web.region.tver.ru).