

Министерство здравоохранения Российской Федерации в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур поликлиник объявляет начало проведения конкурса под названием «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее — Конкурс) 1 марта 2015 года.

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

Основными критериями по выявлению победителя конкурса будут являться не только создание в регистратурах условий, обеспечивающих формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий, а также вежливое и внимательное отношение к пациентам, что предусмотрено Правилами организации деятельности регистратуры поликлиники (врачебной амбулатории, центра общей врачебной практики (семейной медицины)), являющимися приложением к Положению об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 г. № 543н, но и организация комфортных условий и уютной атмосферы, включая вежливое и внимательное отношение к пациентам.

Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех поликлиниках региона таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.

Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты, согласно Приложению № 1. Кроме того, посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. С целью повышения качества проведения Конкурса, поликлиникой должна быть обеспечена возможность заполнения указанных анкет как в электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчеты, для дальнейшего направления в адрес органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

**Заполненную анкету можно прислать на электронную почту [ambulatoriya@kaluga.ru](mailto:ambulatoriya@kaluga.ru) или принести в приемную главного врача ГБУЗ КО «ЦРБ Козельского района».**



		- отсутствие неприятных запахов;	1	2	3	4	5
--	--	----------------------------------	---	---	---	---	---

		- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения 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 медицинского учреждения (в т.ч. о времени приема врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача 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

		- 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 / ио телефону;	1	2	3	4
	- скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.);		1	2	3	4	5

		- учет рационального использования времени пациента.	I	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						