



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

г. Черкесск, Дом Правительства, тел./факс: 8(8782)26-65-29, факс: 8(8782)26-67-52
e-mail: minzdrav-kehr@mail.ru

П Р И К А З

от 24.03. 2017г.

№ 104 - 0

О конкурсе на лучшую регистратуру медицинской организации КЧР.

Во исполнение п. 16 Указа Главы Карачаево-Черкесской Республики от 20.02.2017 года № 70 «Об утверждении Плана мероприятий по совершенствованию деятельности и повышению качества оказания услуг организациями Карачаево-Черкесской Республики в сфере культуры, социального обслуживания, физической культуры и спорта, охраны здоровья и образования с учетом результатов независимой оценки качества оказания услуг», в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур медицинских организаций, эффективности и качества работы сотрудников для повышения уровня обслуживания населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организационному комитету, утвержденному приказом Министерства здравоохранения КЧР от 23.03. 2017г. № 100-о «О проведении мероприятий, посвященных юбилейным датам Карачаево-Черкесской Республики в 2017 году»:

- организовать и провести республиканский конкурс на лучшую регистратуру медицинской организации (далее Конкурс) ко Дню медработника до июня 2017г.;
- утвердить критерии оценки работы регистратуры (приложение №1);
- организовать выезды в МО;
- определить победителей и результаты учесть при проведении конкурса «Моя любимая больница».

2. Главным врачам МО КЧР:

- обеспечить участие МО в Конкурсе (представить письменное уведомление в Министерство здравоохранения КЧР 01.04.2017г.)
- информация о проведении Конкурса должна быть размещена во

всех поликлиниках так, что бы привлекать внимание и заинтересованность посетителей;

- разместить на сайте МО в электронном виде анкету для посетителей (приложение №2);

- оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами,

- пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты, как на бумажном носителе, так и в электронной форме.

- в срок до 01.06. 2017г. предоставить результаты анкетного опроса посетителей поликлиник, заполненных в электронном виде и бумажных носителях в соответствии с (приложением) по итогам 2-х месяцев), а также фотоматериалы (5 цветных фото регистратуры МО);

3. Назначить ответственным за проведение Конкурса Первого заместителя Министра здравоохранения КЧР Селиванова В.А.

Министр здравоохранения
Карачаево-Черкесской Республики



К.А. Шаманов

Исп. Каитова А.Б.
Т. 26-64-54

Критерии оценки работы регистратуры

1.	Организация 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 допустимость 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 пациента 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
		- внешний вид / опрятность / аккуратность /
		- отзывчивость / внимательность.

Анкета по оценке работы регистратуры медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

		Критерии оценки регистратуры		Оценка работы, где (5 - высшая оценка, 1 - низшая)				
				1	2	3	4	5
Организация процесса	- соблюдение графика работы;	1	2	3	4	5		
	- системность хранения документов;	1	2	3	4	5		
	- обеспечение сохранности документов;	1	2	3	4	5		
	- распределение потока пациентов;	1	2	3	4	5		
	- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки;	1	2	3	4	5		
	- равномерное распределение нагрузки на регистраторов;	1	2	3	4	5		
	- взаимодействие с другими структурными подразделениями;	1	2	3	4	5		
	- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди;	1	2	3	4	5		
	- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пробывания) больного;	1	2	3	4	5		
	- возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений;	1	2	3	4	5		
Организация пространства	- наличие обратной связи.	1	2	3	4	5		
	- 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	1	2	3	4	5		

