

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

#### **П Р И К А З**

Об участии во Всероссийском конкурсе

«Поликлиника начинается с регистратуры»

г. Ханты-Мансийск

от 27.02.2015 г. № 145

В целях совершенствования организации деятельности регистратур поликлиник медицинских организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также формирования положительного отношения граждан к имиджу поликлиник **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить Положение о Конкурсе (приложение 1).

2. Главным врачам медицинских организаций автономного округа, имеющих в своем составе поликлинические подразделения:

2.1. Принять участие во Всероссийском конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры» (далее Конкурс).

2.2. Обеспечить информирование населения и пациентов о Конкурсе и возможности участия в анкетировании на бумажных носителях и в электронном виде.

2.3. Организовать анкетирование посетителей поликлинического подразделения медицинской организации в соответствии с прилагаемой анкетой на бумажном носителе (приложение 2), в количестве не менее 100 респондентов, с 1 марта 2015 года.

2.4. Передать результаты анкетирования в электронном виде в бюджетное учреждение здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики», согласно алгоритму, описанному в разделе IV Инструкции «Оформление результатов» в срок до 1 августа 2015 года (приложение 3).

2.5. Разместить на сайте организации ссылку на электронную форму анкеты для заполнения населением автономного округа на портале www.dzhmao.ru (п. 4.3. настоящего приказа).

2.6. Обеспечить сбор и направление фотоотчётов о деятельности регистратуры от посетителей поликлиники в адрес бюджетного учреждения здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики» на электронный адрес
olkhovskaya-oa@cmphmao.ru.

3. Главному врачу бюджетного учреждения здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики»:

3.1. Обеспечить информирование населения о Конкурсе.

3.2. Обеспечить сбор и консолидацию данных по анкетированию, полученных в электронном виде (приложение 4) от медицинских организаций автономного округа.

3.3. Консолидированные данные в электронном виде (в формате \*.xlsx) направить в адрес бюджетного учреждения здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр» для свода и выявления победителей Конкурса.

4. Директору бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр»:

4.1. Совместно с бюджетным учреждением здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики» обеспечить информирование населения о Конкурсе.

4.2. Разместить информацию о проведении Конкурса в сети интернет на интернет-ресурсах, сопровождаемых специалистами бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Медицинский информационно-аналитический центр».

4.3. Организовать работу по обеспечению возможности заполнения анкет населением автономного округа в электронной форме на портале www.dzhmao.ru.

4.4. Обеспечить в электронном виде свод результатов анкетирования, проведенного как на бумажных носителях среди посетителей поликлинических подразделений медицинских организаций, так и в электронном варианте (п. 4.3. настоящего приказа), среди населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры В.А. Нигматулина.

Директор ПОДПИСАНО А.В. Филимонов

Приложение 1

к приказу Департамента здравоохранения

автономного округа

от « 27 » февраля 2015 г. № 145 .

**Положение о Всероссийском конкурсе**

 **«Поликлиника начинается регистратуры»**

Задачами Всероссийского конкурса «Поликлиника начинается регистратуры» (далее Конкурс) является повышение уровня обслуживания населения, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу поликлиник.

Основными критериями по выявлению победителя Конкурса являются 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 таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность посетителей.

Оценка работы регистратуры должна проводиться гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путем заполнения анкеты. Кроме того, посетители могут присылать фотографии регистратур поликлиник. С целью повышения качества проведения Конкурса, организацией должна быть обеспечена возможность заполнения указанных анкет как в электронной форме, так и на бумажном носителе, а также их сбора, включая фотоотчёты, для дальнейшего направления в адрес Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Победителем Конкурса в регионе явится поликлиника, получившая наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учетом поступивших фотоотчётов, а также проверки достоверности представленных данных.

Приложение 2

к приказу Департамента здравоохранения

автономного округа

от « 27 » февраля 2015 г. № 145 .

Департамент здравоохранения

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**АНКЕТА № \_\_\_\_\_**

**Уважаемые граждане!**

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании на тему:

**Медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры во Всероссийском конкурсе**

 **«Поликлиника начинается с регистратуры»**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы регистратуры медицинской организации, в которой Вам оказывают медицинские услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе для корректировки и разработки мероприятий по повышению качества оказания медицинских услуг.

**Оценка «1» - НИЗШАЯ …………… Оценка «5» - ВЫСШАЯ**

**При заполнении анкеты ОБВЕДИТЕ КРУЖКОМ вариант ответа, совпадающего с Вашим мнением.**

Ответьте, пожалуйста, **НА ВСЕ** предложенные вопросы.

Вы можете быть абсолютно уверены в том, что Ваши ответы

будут сохранены в тайне и использованы только в обобщённом виде!

Данные Вашей анкеты повлияют на определение победителя конкурса!

г. Ханты-Мансийск, 2015 г.

1. Организация процесса

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. Соблюдение графика работы | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.2. Системность хранения документов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.3. Обеспечение сохранности документов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.4. Распределение потока пациентов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.5. Обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.6. Равномерное распределение нагрузки на регистраторов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.8. Обеспечение приёма людей с ограниченными возможностями без очереди | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.9. Организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.10. Возможность подачи жалобы / выражения благодарности / внесения предложений | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.11. Наличие обратной связи | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

2. Организация пространства

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1. Наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинской организации (в т.ч. о времени приёма врачей, режиме работы структурных подразделений, о правилах вызова врача на дом и т.д.) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.2. Организация рабочего места | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.3. Чистота в регистратуре | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.4. Наличие мест для отдыха | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.5. Обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.6. Особые решения по созданию в регистратуре комфортных условий для пациента (цветы, декоративные фонтаны, фоновая музыка и т.д.) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.7. Отсутствие неприятных запахов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.8. Общая атмосфера в регистратуре | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

3. Организация труда регистраторов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1. Компетентность | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 3.2. Вежливость | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 3.3. Коммуникативные навыки (в том числе с людьми с ограниченными возможностями) / грамотная речь | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 3.4. Внешний вид (опрятность / аккуратность) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 3.5. Внешний вид (наличие отличительных элементов в форме одежды) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 3.6. Отзывчивость / внимательность / тактичность регистратора | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

4. Организация времени

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. Скорость оказания консультаций регистраторами лично / по телефону | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4.2. Скорость оформления документов (справок, направлений, рецептов и т.д.) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4.3. Учёт рационального использования времени пациента | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4.4. Удовлетворённость работой регистратуры | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4.5. Был ли решён Ваш вопрос? | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

Ваши пожелания и предложения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Крепкого Вам здоровья!!!**

**Благодарим за участие!**

Приложение 3

к приказу Департамента здравоохранения

автономного округа

от « 27 » февраля 2015 г. № 145 .

Инструкция по проведению анкетирования

I. Общие сведения

1.1. Для обеспечения репрезентативности (достоверности) – выборка должна быть случайной.

1.2. Количество заполненных гражданами анкет на бумажных носителях должно составлять **не менее 100 штук**.

1.3. Анкеты сохранить в архиве структурного подразделения медицинской организации, проводящей социологический опрос, в течение 3 лет.

II. Условия проведения исследования

2.1. Анкетирование необходимо проводить в различных социальных группах населения (студенты, рабочие, служащие, пенсионеры и т.д.).

2.2. Соблюдать соотношения мужчин и женщин 50/50.

III. Технология проведения анкетирования

3.1. Интервьюер должен заранее ознакомиться со всеми вопросами анкеты, самостоятельно заполнив её.

3.2. Непосредственно перед раздачей анкет интервьюер должен представиться, очень кратко, в общем виде ознакомить с целью опроса, подчеркнуть гарантированность сохранения тайны ответов опрашиваемых и попросить честно и откровенно отвечать на вопросы анкеты. Далее интервьюер знакомит опрашиваемых граждан с правилами заполнения анкеты, которые, для простоты, размещены на первой странице анкеты.

3.3. Анкетирование должно проводиться без присутствия посторонних лиц, так как это может снижать откровенность ответов.

3.4. Анкетирование должно проходить в тихой, спокойной и серьезной обстановке. Опрашиваемым нежелательно разговаривать друг с другом во время анкетирования. Анкету каждый должен заполнять сам лично, не советуясь и не обсуждая ни с кем вопрос. При возникновении каких-либо затруднений опрашиваемый интервьюер называет вопрос и проблему и, глядя в собственный экземпляр анкеты, помогает ему. Во время анкетирования интервьюер должен напомнить о необходимости ответов **на все вопросы анкеты.**

3.5. Как только анкета заполнена, она сдается. Принимая заполненные анкеты, интервьюер не должен их просматривать, анкеты складываются в перевернутом виде в папку. При прощании интервьюер обязательно должен поблагодарить за труд по заполнению анкеты.

3.6. Важно, чтобы у опрашиваемых осталось хорошее впечатление об анкетировании, как о приятном небесполезном занятии. Это позволит в дальнейшем легче проводить повторные опросы.

IV. Оформление результатов

4.1. В срок **до 01 августа 2015 года,** данные, полученные в результате анкетирования, необходимо:

4.1.1. Перенести с бумажных носителей в Приложение 4 к приказу Департамента здравоохранения автономного округа от 27.02.2015 г. № 145 – (**далее по тексту - Приложение 4**) – файл Excel типа \*.xlsx.

4.1.2. Заполненное **Приложение 4** необходимо предоставить в бюджетное учреждение «Центр медицинской профилактики» на электронный адрес **ozmp.om@mail.ru** отдела мониторинга факторов риска неинфекционных заболеваний.

4.1.3. В поле **«Тема** **сообщения»** необходимо указать «**Конкурс «Поликлиника начинается с регистратуры**».

4.1.4. В поле **«Текст сообщения»** заполнить следующую информацию:

**-** полное наименование вашей медицинской организации;

**-** фамилию, имя, отчество специалиста, ответственного за оформление результатов анкетирования;

**-** номер телефона специалиста в междугородном формате;

**-** электронный адрес (если отличается от обратного адреса).

4.2. Заполнять Приложение 4 нужно без каких-либо структурных изменений и изменений в форматирование ячеек таблицы, аналогично заполненным для примера данным.

4.3. Перед началом занесения информации в Приложение 4 все анкеты на бумажных носителях необходимо пронумеровать уникальным номером, начиная с «1». Далее необходимо разложить анкеты по порядку и перенести данные анкет с бумажных носителей в соответствующие поля Приложения 4.

4.4. Электронная версия настоящего приказа в формате \*.docx со всеми приложениями, будет располагаться на официальном сайте бюджетного учреждения «Центр медицинской профилактики» по адресу http://cmphmao.ru в разделе «Специалистам» – «Социологические исследования» – **«Медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры во Всероссийском конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»**.

4.5. По возникающим вопросам можно обратиться по телефону 8-(3467)-
31-84-66, доб. 261, 262).

Приложение 4\*

к приказу Департамента здравоохранения

автономного округа

от « 27 » февраля 2015 г. № 145 .

**Шаблон для перенесения данных анкетирования**

**с бумажных носителей в электронный вид**



**\*** Электронная версия настоящего Приложения будет располагаться на официальном сайте бюджетного учреждения «Центр медицинской профилактики» по адресу http://cmphmao.ru в разделе «Специалистам» – «Социологические исследования» – **«Медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры во Всероссийском конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры»**.