



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
(Депздрав Югры)**

**П Р И К А З**

Об участии во Всероссийском конкурсе  
«Поликлиника начинается с регистратуры»

от 27.02.15  
г. Ханты-Мансийск

№ 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 поликлинического 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](http://www.dzhmao.ru) (п. 4.3. настоящего приказа).
  - 2.6. Обеспечить сбор и направление фотоотчетов 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](mailto: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» совместно с бюджетным учреждением здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики»:

4.1. 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](http://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 настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры В.А. Нигматулина.

Директор Департамента

А.В. Филимонов

Приложение 1  
к приказу Департамента здравоохранения  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
от 27.02.15 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  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
от 27.02.15 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  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
от 27.02.15 № 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 \_\_\_\_ февраля 2015 года № \_\_\_\_\_ – (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](mailto: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  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
от 27.02.15 г. № 145.

**Шаблон для перенесения данных анкетирования  
с бумажных носителей в электронный вид**

Заполните наименование вашей организации				
1. Организация процесса	2. Организация пространства	3. Организация вида регистратуры	4. Организация архива	
1.1. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.1. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.1. Вид регистратуры	4.1. Структура архива (структурное подразделение)	ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ
1.2. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.2. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.2. Вид регистратуры	4.2. Структура архива (структурное подразделение)	
1.3. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.3. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.3. Вид регистратуры	4.3. Структура архива (структурное подразделение)	
1.4. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.4. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.4. Вид регистратуры	4.4. Структура архива (структурное подразделение)	
1.5. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.5. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.5. Вид регистратуры	4.5. Структура архива (структурное подразделение)	
1.6. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.6. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.6. Вид регистратуры	4.6. Структура архива (структурное подразделение)	
1.7. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.7. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.7. Вид регистратуры	4.7. Структура архива (структурное подразделение)	
1.8. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.8. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.8. Вид регистратуры	4.8. Структура архива (структурное подразделение)	
1.9. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.9. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.9. Вид регистратуры	4.9. Структура архива (структурное подразделение)	
1.10. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.10. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.10. Вид регистратуры	4.10. Структура архива (структурное подразделение)	
1.11. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.11. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.11. Вид регистратуры	4.11. Структура архива (структурное подразделение)	
1.12. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.12. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.12. Вид регистратуры	4.12. Структура архива (структурное подразделение)	
1.13. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.13. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.13. Вид регистратуры	4.13. Структура архива (структурное подразделение)	
1.14. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.14. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.14. Вид регистратуры	4.14. Структура архива (структурное подразделение)	
1.15. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.15. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.15. Вид регистратуры	4.15. Структура архива (структурное подразделение)	
1.16. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.16. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.16. Вид регистратуры	4.16. Структура архива (структурное подразделение)	
1.17. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.17. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.17. Вид регистратуры	4.17. Структура архива (структурное подразделение)	
1.18. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.18. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.18. Вид регистратуры	4.18. Структура архива (структурное подразделение)	
1.19. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.19. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.19. Вид регистратуры	4.19. Структура архива (структурное подразделение)	
1.20. Сфера деятельности (структурное подразделение)	2.20. Наименование подразделения (по месту предоставления услуг)	3.20. Вид регистратуры	4.20. Структура архива (структурное подразделение)	

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