



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

18.03.2015

№ 494

Волгоград

О проведении конкурса "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области

На основании письма Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241, а также в целях совершенствования порядка организации деятельности регистратур в государственных учреждениях здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению Волгоградской области, повышения эффективности и качества работы медицинских организаций Волгоградской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести Конкурс "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области в срок до 01.08.2015.

2. Обеспечить подведение итогов Конкурса "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области в срок до 14.08.2015.

3. Утвердить:

3.1. Положение о Конкурсе "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области (Приложение №1 к настоящему приказу);

3.2. Состав Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области (Приложение № 2 к настоящему приказу);

3.3. Положение о Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области (Приложение № 3 к настоящему приказу);

3.4. Состав Организационной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области (Приложение № 4 к настоящему приказу);

3.5. Положение об Организационной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области (Приложение № 5 к настоящему приказу).

4. Секретарю Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области обеспечить направление информации по результатам Конкурса, оформленной согласно Приложению № 2 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 №

21-4/10/2-241, в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации по адресу: 127994, г. Москва, Рахмановский пер., д.3, в том числе по электронной почте: [RegistraturaRF@yandex.ru](mailto:RegistraturaRF@yandex.ru) в срок до 01.09.2015.

5. Председателю Организационной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области обеспечить:

5.1. Ежемесячное проведение независимой оценки качества организации рабочего процесса регистратур государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению, с последующим предоставлением итогов проведённой работы председателю Конкурсной комиссии до 15 числа месяца, следующего за отчётным;

5.2. Проведение ежемесячного анализа членами Организационной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области полученных материалов с последующим опубликованием промежуточных итогов Конкурса на официальном интернет-сайте Комитета здравоохранения Волгоградской области

5.3. Предоставление анализа анкет, заполненных гражданами, пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на бумажном носителе, электронного варианта, фотоотчётов о качестве организации работы регистратуры до 12 числа месяца следующего за отчётным, с предоставлением результатов анализа председателю Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области.

6. Директору государственного казённого учреждения здравоохранения "Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр" (далее – ГКУЗ "ВОМИАЦ") Е.В.Крехову обеспечить:

6.1. Размещение электронного варианта анкеты для граждан, пришедших в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на официальных интернет-сайтах комитета здравоохранения Волгоградской области, ГКУЗ "ВОМИАЦ";

6.2. Возможность заполнения электронного варианта размещённых анкет на официальных интернет-сайтах комитета здравоохранения Волгоградской области, ГКУЗ "ВОМИАЦ" для оценки качества работы регистратур заинтересованными гражданами;

6.3. Анализ электронного варианта анкет о качестве организации работы регистратуры ежемесячно до 08 числа месяца, следующего за отчётным;

6.4. Предоставление полученных результатов анализа председателю Организационной комиссии до 10 числа месяца, следующего за отчётным.

7. Директору государственного казённого учреждения "Дирекция по обеспечению деятельности государственных казённых учреждений здравоохранения Волгоградской области" (далее – ГКУ ДЗ ВО) С.В.Симакову обеспечить:

7.1. Сбор бумажного варианта анкет, заполненных гражданами, пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, фотоотчётов о качестве работы регистратур из государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению Волгоградской области, ежемесячно до 05 числа месяца, следующего за отчётным;

7.2. Анализ бумажного варианта анкет, заполненных гражданами, пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, фотоотчётов о качестве работы регистратур ежемесячно до 08 числа месяца, следующего за отчётным;

7.3. Предоставление полученных результатов в Организационную комиссию ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчётным.

8. Главному врачу государственного казённого учреждения здравоохранения "Волгоградский областной центр медицинской профилактики" А.Б.Покатилову обеспечить информационное сопровождение Конкурса.

9. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению:

9.1. Разместить информацию о проведении Конкурса в достаточном для обозрения месте перед регистратурой и на сайте медицинской организации;

9.2. Обеспечить:

9.2.1. Возможность анонимного заполнения анкет (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) гражданам, пришедшим в поликлинику на бумажном носителе, а также формирование фотоотчёта о качестве организации работы регистратуры;

9.2.2. Направление фотоотчётов на электронный адрес ГКУ ДЗ ВО [d\\_mail@voniac.ru](mailto:d_mail@voniac.ru);

9.2.3. Доставку анкет на бумажном носителе, заполненных гражданами, о качестве работы регистратур до 05 числа месяца, следующего за отчётным в ГКУ ДЗ ВО (адрес: Волгоград, ул. Советская, д. 19, кабинет № 15).

10. Консультанту отдела организации медицинской помощи взрослому населению комитета здравоохранения Волгоградской области

А.Т.Аббасовой обеспечить освещение Конкурса в средствах массовой информации.

11. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета здравоохранения  
Волгоградской области



В.В.Шкарин

А.В.Ягодкин  
Л.В.Елисева  
8 (8442) 24-72-42

**Положение о конкурсе "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок и условия проведения конкурса "Поликлиника начинается с регистратуры" (далее – Конкурс) на территории Волгоградской области среди государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению.

2. Участниками Конкурса являются государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь населению Волгоградской области.

3. Задачами Конкурса являются: повышение уровня обслуживания населения, повышение эффективности работы регистратур, повышение культуры общения регистраторов с пациентами, а также формирование положительного отношения граждан к имиджу государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь.

4. В целях организации и проведения Конкурса создаются Организационная и Конкурсная комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области.

5. Датой начала проведения Конкурса на территории Волгоградской области является 18.03.2015, датой завершения регионального Конкурса является 14.08.2015.

6. Основные критерии оценки регистратуры Конкурсной комиссией:

- 6.1. Организация процесса;
- 6.2. Организация пространства;
- 6.3. Организации труда регистраторов;
- 6.4. Организация времени;
- 6.5. Общая оценка работы регистратуры;
- 6.6. Формирование и распределение потоков пациентов;
- 6.7. Своевременная запись и регистрация больных на приём к врачу, в том числе с применением информационных технологий;
- 6.8. Своевременная регистрация вызовов врачей на дом по месту жительства (пребывания) больного и своевременная передача врачам информации о зарегистрированных вызовах;
- 6.9. Организация оказания неотложной помощи больным, обратившимся в медицинскую организацию с внезапным ухудшением

самочувствия независимо от места жительства (регистрации) пациента, наличия (отсутствия) у него гражданства РФ, полиса ОМС, документов, удостоверяющих личность;

6.10. Вежливое и внимательное отношение к пациентам;

6.11. Организация комфортных условий в регистратуре;

6.12. Обеспечение доступных условий для людей с ограниченными возможностями;

6.13. Создание уютной атмосферы в холе регистратуры;

6.14. Качество работы с медицинской документацией.

7. Информация о проведении Конкурса должна быть размещена во всех государственных учреждениях здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению Волгоградской области, таким образом, чтобы привлекать внимание и заинтересованность пациентов.

8. Оценка работы регистратур проводится гражданами, пришедшими в поликлинику в анонимной форме, путём заполнения анкеты (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на бумажном носителе, в электронной форме, а также в форме составления фотоотчёта о качестве организации работы регистратуры.

9. Итоги Конкурса подводятся на заседании Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области, которая учитывает итоги независимого анкетирования пациентов, анализ фотоматериалов о качестве организации работы регистратур, а также выводы Организационной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области.

10. Победителем Конкурса в регионе по решению Конкурсной комиссии становится государственное учреждение здравоохранения, оказывающее амбулаторно-поликлиническую помощь населению, получившее наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учётом поступивших фотоотчётов, а также проверки достоверности представленных данных.

11. С учётом, поступивших в Конкурсную комиссию, отзывов граждан, анализа фотоотчётов о качестве работы регистратур каждому из государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению Волгоградской области, присваивается место в соответствии с набранным количеством баллов.

12. Информация по результатам Конкурса, проведённого в регионе, оформляется согласно Приложению № 2 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241 и направляется секретарём Конкурсной комиссии в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации по адресу: 127994, г. Москва,

Рахмановский пер., д.3, в том числе по электронной почте:  
[RegistraturaRF@yandex.ru](mailto:RegistraturaRF@yandex.ru) в срок до 01.09.2015.

13. 01.10.2015 Министерством здравоохранения Российской Федерации по итогам рассмотрения поступивших предложений по региональным Конкурсам и проведения соответствующего анализа определяется победитель Конкурса среди амбулаторно-поликлинических учреждений здравоохранения Российской Федерации.

**Состав Конкурсной комиссии комитета здравоохранения Волгоградской области**

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Шкарин<br>Владимир Вячеславович | – председатель комитета здравоохранения Волгоградской области (председатель);  |
| Семенова Наталья<br>Валерьевна  | – председатель комитета по охране здоровья Волгоградской областной Думы (сопредседатель);  |
| Себелев<br>Анатолий Иванович    | – заместитель председателя комитета здравоохранения Волгоградской области  |
| Карасева<br>Ирина Альбертовна   | – заместитель председателя комитета здравоохранения Волгоградской области;   |
| Акимцева<br>Галина Васильевна   | – руководитель территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Волгоградской области, к.ю.н. (по согласованию); |
| Егин<br>Анатолий Иванович       | – член Общественной палаты Волгоградской области, к.м.н. (по согласованию);  |
| Гензе<br>Татьяна Николаевна     | – сопредседатель регионального Общероссийского общественного движения в Волгоградской области "Народный фронт " за Россию" (по согласованию);    |
| Снигур<br>Григорий Леонидович   | – исполнительный директор некоммерческого партнерства "Волгоградская медицинская палата", д.м.н. (по согласованию);                              |
| Силкина<br>Татьяна Васильевна   | – председатель Совета директоров медицинских и фармацевтических колледжей Южного Федерального округа, главный внештатный                         |



специалист по управлению сестринской деятельностью по Южному Федеральному округу Министерства здравоохранения Российской Федерации, директор государственного бюджетного общеобразовательного учреждения среднего профессионального образования "Волгоградский медицинский колледж" (секретарь);

Ерохина  
Ирина Владимировна

– председатель Волгоградской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации (по согласованию);

Кузнецов  
Олег Иванович

– председатель Общественного совета медицинских работников при комитете здравоохранения Волгоградской области, Заслуженный врач Российской Федерации, награждён орденом "За личное мужество" (по согласованию);

Пайль  
Анна Владимировна

– председатель Общественного совета по защите прав пациентов при комитете здравоохранения Волгоградской области, заместитель директора по организации обязательного медицинского страхования государственного учреждения "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области" (по согласованию);

Едигарова  
Галина Алексеевна

– уполномоченный общественный эксперт по Волгоградской области, председатель регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом Волгоградской области (по согласованию);

Погорелова  
Галина Евгеньевна

– председатель общественной организации Волгоградская областная ассоциация медицинских сестёр; член Общественного совета медицинских работников при министерстве здравоохранения Волгоградской области (по согласованию);

Аббасова  
Айнур Тахировна

– консультант отдела организации медицинской помощи взрослому населению комитета здравоохранения Волгоградской области;

**Положение о Конкурсной комиссии комитета здравоохранения  
Волгоградской области**

1. В целях организации и проведения конкурса "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области (далее – Конкурс) создаётся Конкурсная комиссия комитета здравоохранения Волгоградской области (далее – Конкурсная комиссия).

2. В своей работе Конкурсная комиссия руководствуется письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241, а также Положением о конкурсе "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области (Приложение №1 к настоящему приказу).

3. В состав Конкурсной комиссии входят председатель, сопредседатель, секретарь и члены Конкурсной комиссии.

4. Председатель Конкурсной комиссии возглавляет указанную комиссию, осуществляет общее руководство, назначает дату заседания Конкурсной комиссии.

5. Сопредседатель Конкурсной комиссии исполняет обязанности председателя в период отсутствия последнего.

6. Секретарь Конкурсной комиссии:

6.1. Осуществляет документально-техническое обеспечение деятельности Конкурсной комиссии;

6.2. Ведёт протокол заседания Конкурсной комиссии.

7. Заседание Конкурсной комиссии считается правомочным, если на нём присутствуют не менее двух третей членов Конкурсной комиссии.

8. На заседании Конкурсной комиссии рассматриваются итоги анализа Организационной комиссией поступивших анкет, заполненных гражданами, пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на бумажном носителе, электронного варианта, фотоотчётов о качестве организации работы регистратуры.

9. Победителем Конкурса по решению Конкурсной комиссии становится государственное учреждение здравоохранения, оказывающее амбулаторно-поликлиническую помощь населению, получившее наибольшее количество положительных отзывов граждан, с учётом поступивших фотоотчётов, а также проверки достоверности представленных данных.

10. Информация по результатам Конкурса, проведённого в регионе, оформляется согласно Приложению № 2 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241 и направляется секретарём Конкурсной комиссии в адрес Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Министерства здравоохранения Российской Федерации по адресу: 127994, г. Москва, Рахмановский пер., д.3, в том числе по электронной почте: [RegistraturaRF@yandex.ru](mailto:RegistraturaRF@yandex.ru) в срок до 01.09.2015.

**Состав Организационной комиссии комитета здравоохранения  
Волгоградской области**

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Себелев Анатолий<br>Иванович       | – заместитель председателя комитета<br>здравоохранения Волгоградской области<br>(председатель);  |
| Карасёва Ирина<br>Альбертовна      | – заместитель председателя комитета<br>здравоохранения Волгоградской области<br>(сопредседатель);  |
| Дронова Елена<br>Петровна          | – заместитель председателя комитета<br>здравоохранения Волгоградской области;  |
| Ягодкин Алексей<br>Владимирович    | – начальник отдела организации медицинской<br>помощи взрослому населению комитета<br>здравоохранения Волгоградской области;  |
| Чебаткова Алла<br>Владимировна     | – начальник отдела организации медицинской<br>помощи матери и ребёнку комитета<br>здравоохранения Волгоградской области;   |
| Крехов Евгений<br>Владимирович     | – директор государственного казённого<br>учреждения здравоохранения "Волгоградский<br>областной медицинский информационно-<br>аналитический центр";  |
| Симаков Станислав<br>Владимирович  | – директор государственного казенного<br>учреждения "Дирекция по обеспечению<br>деятельности государственных учреждений<br>здравоохранения Волгоградской области";   |
| Веденеева Екатерина<br>Анатольевна | – старший консультант отдела организации<br>медицинской помощи взрослому населению<br>комитета здравоохранения Волгоградской<br>области;   |
| Елисеева Лилия<br>Владимировна     | – главный внештатный специалист по<br>управлению сестринской деятельностью<br>комитета здравоохранения Волгоградской<br>области, начальник общего отдела<br>государственного казенного учреждения<br>"Дирекция по обеспечению деятельности<br>государственных учреждений здравоохранения |

- Волгоградской области" (секретарь) (по согласованию);
- Погорелова Галина  
Евгеньевна
- председатель общественной организации Волгоградская областная ассоциация медицинских сестёр; член Общественного совета медицинских работников при министерстве здравоохранения Волгоградской области (по согласованию);
- Силкина Татьяна  
Васильевна
- председатель Совета директоров медицинских и фармацевтических колледжей Южного Федерального округа, главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью по Южному Федеральному округу Министерства здравоохранения Российской Федерации, директор государственного бюджетного общеобразовательного учреждения среднего профессионального образования "Волгоградский медицинский колледж";
- Молчанова Ольга  
Викторовна
- главный внештатный специалист общей врачебной практики (семейный врач) комитета здравоохранения Волгоградской области, главный врач ГУЗ "Поликлиника № 4", Волгоград;
- Покатилов Алексей  
Борисович
- главный внештатный специалист по медицинской профилактике комитета здравоохранения Волгоградской области, главный врач государственного казённого учреждения здравоохранения "Волгоградский областной центр медицинской профилактики", Волгоград.

**Положение об Организационной комиссии комитета  
здравоохранения Волгоградской области**

1. В целях проведения анализа поступивших анкет, заполненных гражданами, пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на бумажном носителе, электронного варианта, фотоотчётов о качестве организации работы регистратур формируется Организационная комиссия комитета здравоохранения Волгоградской области (далее – Организационная комиссия).

2. В своей работе Организационная комиссия руководствуется письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241, а также Положением о конкурсе "Поликлиника начинается с регистратуры" на территории Волгоградской области (Приложение № 1 к настоящему приказу).

3. В состав Организационной комиссии входят председатель, сопредседатель, секретарь и члены Организационной комиссии.

4. Председатель Организационной комиссии возглавляет указанную комиссию, осуществляет общее руководство, назначает дату заседания Организационной комиссии.

5. Сопредседатель Организационной комиссии исполняет обязанности председателя в период отсутствия последнего.

6. Секретарь Организационной комиссии:

6.1. Осуществляет документально-техническое обеспечение деятельности Организационной комиссии;

6.2. Ведёт протокол заседания Организационной комиссии.

7. Заседание Организационной комиссии считается правомочным, если на нём присутствуют не менее двух третей членов Организационной комиссии.

8. Организационной комиссией осуществляется ежемесячная независимая оценка качества организации рабочего процесса регистратур государственных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь населению, с последующим предоставлением

итогов проведённой работы председателю Конкурсной комиссии до 12 числа месяца следующего за отчётным.

9. Независимая оценка качества организации работы регистратур осуществляется непосредственно во время выезда членов Организационной комиссии в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь населению, при оказании консультаций регистраторами по телефону.

10. Организационной комиссией проводится ежемесячный анализ анкет, заполненных гражданами пришедшими в государственные учреждения здравоохранения, оказывающие амбулаторно-поликлиническую помощь, (Приложение № 1 к письму Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.01.2015 № 21-4/10/2-241) на бумажном носителе, электронного варианта, фотоотчётов о качестве организации работы регистратуры до 12 числа месяца следующего за отчётным, с предоставлением результатов анализа председателю Конкурсной комиссии.