



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРОТОКОЛ

10 августа 2015 г.

Присутствовали:

Н.Л.Тезиков - министр здравоохранения области, председатель комиссии
М.П.Гулевич - первый заместитель министра здравоохранения области,
первый заместитель председателя комиссии
Н.У.Бурлакова - заместитель министра здравоохранения области,
заместитель председателя комиссии
Т.Ю.Алькова - начальник отдела качества и безопасности медицинской
помощи министерства здравоохранения области, секретарь комиссии
Н.Л.Добиже - ведущий консультант отдела качества и безопасности
медицинской помощи министерства здравоохранения области, второй секретарь
комиссии

Члены комиссии:

Н.Н.Газданова - начальник финансово-экономического управления
министерства здравоохранения области, председатель профсоюзной организации
министерства здравоохранения области
Е.В.Горелик - заместитель начальника отдела организации медицинской
помощи взрослому населению и реализации проектов министерства
здравоохранения области
Л.И.Моногарова - начальник отдела организации медицинской помощи
женщинам и детям министерства здравоохранения области
С.А.Филатов - ведущий консультант отдела организации медицинской
помощи женщинам и детям министерства здравоохранения области
Л.М.Комарова - руководитель профсоюзной организации медицинских
работников Амурской области

Повестка:

- 1) Ознакомление с результатами анкетного опроса населения, проведенного в рамках областного конкурса «Лучшая регистратура Амурской области» с 01.03.2015 по 01.08.2015.
- 2) Обсуждение по утвержденным оценочным критериям (блокам) результатов онлайн-голосования с учетом документов и материалов, представленных медицинскими организациями в рамках областного конкурса «Лучшая регистратура Амурской области».
- 3) Подведение итогов областного конкурса «Лучшая регистратура Амурской области».

По первому вопросу выступили: Н.У.Бурлакова, Т.Ю.Алькова, Н.Л.Добиже.

Оценка качества работы регистратур проводилась путем анонимного голосования на сайте министерства здравоохранения области. В рамках подготовки

к проведению 1 этапа конкурса обеспечена возможность заполнения анкет на бумажных носителях непосредственно при обращении в поликлинику.

В голосовании приняли участие 10336 респондентов. Из них заполнили анкету на сайте министерства здравоохранения области 1968 (19,04%).

В соответствии со сводной информацией, представленной ГБУЗ АО «Амурский медицинский информационно - аналитический центр» по результатам автоматизированного сбора и **обработки анкет** на сайте министерства здравоохранения области **средний бал составил 4,1**, в том числе:

блок «Организация пространства» в части наличия и доступности информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения на информационных стендах регистратуры - 4,5,

блок «Организация труда медицинских регистраторов» - 4,2 баллов,

блок «Общая оценка работы регистратуры» по пункту «Удовлетворены ли вы в целом порядком работы регистратуры» - 3,9 баллов, пункту «Был ли решен ваш вопрос» - 3,7 баллов.

Из них в разрезе медицинских организаций:

ГАУЗ АО «БЦРП»	5,00
ГАУЗ АО "Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска"	5,00
ГБУЗ АО "Амурский областной противотуберкулезный диспансер"	4,99
ГБУЗ АО "Архаринская больница"	4,99
ГБУЗ АО "Константиновская больница"	4,99
ГБУЗ АО "Амурский областной детский ЦМР "Надежда"	4,98
ГБУЗ АО "Свободненская больница"	4,98
ГБУЗ АО "Магдагачинская больница"	4,98
ГАУЗ АО "Городская поликлиника N 1" г. Благовещенск	4,95
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 2" г. Благовещенск	4,94
ГАУЗ АО "Амурская областная стоматологическая поликлиника"	4,93
ГБУЗ АО "Ивановская больница"	4,91
ГБУЗ АО "Тамбовская больница"	4,87
ГБУЗ АО "Амурский областной онкологический диспансер"	4,86
ГБУЗ АО "Ромненская больница"	4,82
ГБУЗ АО "Благовещенская городская клиническая больница"	4,79
ГБУЗ АО "Свободненская городская поликлиника"	4,79
ГАУЗ АО "Амурская областная клиническая больница"	4,75
ГБУЗ АО "Завитинская больница"	4,70
ГБУЗ АО "Тындинская больница"	4,67
ГБУЗ АО "Амурский областной наркологический диспансер"	4,65
ГБУЗ АО "Райчихинская городская больница"	4,62
ГБУЗ АО "Амурский областной кожно-венерологический диспансер"	4,61
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 3" г. Благовещенск	4,59
ГАУЗ АО "Детская городская клиническая больница"	4,59
ГАУЗ АО "Городская поликлиника N 4" г. Благовещенск	4,29
ГБУЗ АО "Зейская больница им. Б.Е.Смирнова"	4,07
ГБУЗ АО "Белогорская больница"	4,01
ГБУЗ АО "Михайловская больница"	3,72
ГБУЗ АО "Шимановская больница"	3,25
ГБУЗ АО "Селемджинская больница"	2,34

При своде данных голосования на сайте и данных электронной обработки анкет, изъятых из почтовых ящиков медицинских организаций (8368 шт.), установлено:

Участники конкурса	организация труда регистраторов	организация времени	общая оценка работы регистратуры	решение вопроса	итого
ГБУЗ АО "Свободненская ГП" взрослая	4,94	5,82	4,64	4,67	20,07

ГБУЗ АО "АОПТД"взрослая	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "АОПТД"детская	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГАУЗ АО "Белогорская больница" Амурская у/б	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГАУЗ АО "Белогорская больница" Томичевская у/б	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГАУЗ АО "Белогорская больница" стоматолог	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Свободненская больница" Углегорск	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Зейская стоматологическая поликлиника"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 2"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГАУЗ АО "Ивановская больница"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Мазановская больница"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Октябрьская больница"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГБУЗ АО "Серьшевская больница"	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
ГАУЗ АО "АООД"	4,96	5,00	5,00	5,00	19,96
ГБУЗ АО "Тамбовская больница"	4,98	4,95	4,93	5,00	19,86
ГАУЗ АО "АОКБ" (БЦРП)	4,93	5,00	4,93	5,00	19,86
ГАУЗ АО "БГКБ" проф	4,95	4,95	4,95	4,95	19,80
ГБУЗ АО "АООД"	4,94	4,91	4,97	4,96	19,78
ГАУЗ АО "Белогорская больница" ЖК	4,89	4,92	4,86	4,90	19,57
ГБУЗ АО "АОКВД"	4,94	4,81	4,83	4,93	19,51
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 1	5,00	5,00	5,00	4,50	19,50
ГАУЗ АО "АОСП"	4,89	4,89	4,89	4,82	19,49
ГАУЗ АО "АОКБ" детская	4,86	4,86	4,86	4,86	19,44
ГБУЗ АО "Тындинская больница"	4,64	4,97	4,80	4,94	19,35
ГБУЗ АО "Архаринская больница"	5,00	4,65	4,65	5,00	19,30
ГБУЗ АО "Магдагачинская больница"	4,71	4,77	4,94	4,88	19,30
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 1"	5,00	4,74	4,74	4,75	19,23
ГАУЗ АО "Михайловская больница"	4,72	4,72	4,66	4,72	18,82
ГАУЗ АО "Белогорская больница" детская	4,84	4,66	4,65	4,58	18,73
ГАУЗ АО "АОКБ" взрослая	4,73	4,55	4,64	4,75	18,67
ГБУЗ АО "Ромненская больница"	4,00	4,55	4,75	4,75	18,05
ГАУЗ АО "БГКБ" травм	4,43	4,54	4,55	4,43	17,95
ГАУЗ АО "Стоматологическая поликлиника г.Благовещенска"	4,65	4,65	4,30	4,30	17,90
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 4"	4,62	4,22	4,44	4,46	17,74
ГАУЗ АО "БГКБ" ЖК №2	4,62	4,32	4,64	4,02	17,60
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 3	4,93	3,06	4,74	4,87	17,60
ГБУЗ АО "Завитинская больница"	5,00	5,00	3,53	3,75	17,28
ГАУЗ АО "БГКБ" ЖК № 1	4,98	4,07	4,07	4,15	17,27
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 3"	4,75	4,00	3,96	4,31	17,02
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 2	4,57	3,87	4,00	4,26	16,70
ГАУЗ АО "Амурский областной наркологический диспансер"	4,00	4,43	3,86	4,21	16,50
ГБУЗ АО "Райчихинская городская больница"	4,52	3,77	4,08	4,12	16,49
ГБУЗ АО "Селемджинская больница"	3,81	4,25	4,12	3,75	15,93
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП №4	4,32	4,09	4,10	3,35	15,86
ГБУЗ АО "Зейская больница им. Б.Е.Смирнова"	3,14	3,13	4,74	4,64	15,65
ГАУЗ АО "Белогорская больница" взрослая	4,01	3,81	3,14	3,18	14,14
ГБУЗ АО "Константиновская больница"	3,57	3,42	2,97	3,44	13,40
ГБУЗ АО "Шимановская больница"	3,61	3,54	3,07	2,26	12,48
ГБУЗ АО "Тындинская стоматологическая поликлиника"	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ГБУЗ АО "Больница рабочего поселка (пгт) Прогресс"	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ГБУЗ АО "Сковородинская центральная районная больница"	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ГБУЗ АО "Бурейская больница"	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ИТОГО: По результатам результатов анкетного опроса лидирует ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника».

По второму вопросу выступили: М.П.Гулевич, Н.У.Бурлакова, Т.Ю.Алькова, Е.В.Горелик, Н.Л.Добиже, Л.И.Моногарова, С.А.Филатов.

Задачами проведения данного конкурса является повышение уровня обслуживания населения, формирование положительного отношения граждан к имиджу амурских 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, но и организация комфортных условий и уютной атмосферы, включая вежливое и внимательное отношение к пациентам.

В рамках областного конкурса «Лучшая регистратура Амурской области» медицинскими организациями представлены фотоотчеты, характеризующие внешнее и внутреннее обустройство регистратур, наличие почтовых ящиков, сенсорных информационных терминалов, наличие и содержание информационных стендов с приложением публикаций в средствах массовой информации об оказываемых видах деятельности. При подведении общего итога конкурса мы учитываем представленные фотоматериалы и наличие обращений (жалоб) граждан и организаций на качество работы регистратур.

По Блоку I. Организация процесса оцениваем:

- соответствие утвержденного руководителем медицинской организации порядка работы регистратуры установленным требованиям
- соблюдение графика работы
- системность хранения документов, обеспечение сохранности документов
- распределение потока пациентов
- наличие обратной связи
- взаимодействие с другими структурными подразделениями
- обеспечение работы всех окон в периоды наибольшей нагрузки, равномерное распределение нагрузки на регистраторов
- обеспечение приема людей с ограниченными возможностями без очереди
- организация и осуществление регистрации вызовов врачей на дом
- возможность подачи жалобы/выражения благодарности/внесения предложений
- наличие жалоб граждан на качество работы регистратуры

БЛОК II. Организация пространства

- наличие и доступность информации по всем направлениям деятельности медицинского учреждения (АНКЕТИРОВАНИЕ)
- организация рабочего места
- наличие мест для отдыха
- обеспечение местами, оборудованными для людей с ограниченными возможностями (включая размещение информации с использованием азбуки Брайля)
- общая атмосфера

БЛОК III. Организация труда регистраторов

- опрос: довольны ли вы организацией труда медицинских регистраторов: компетентность, вежливость, внешний вид (анкеты, сайт)
- компетентность, вежливость, коммуникативные навыки, в том числе с людьми с ограниченными возможностями) /грамотная речь
- отзывчивость /внимательность/ тактичность регистратора
- внешний вид (опрятость / аккуратность), наличие отличительных элементов в форме одежды

БЛОК IV. Организация времени

- электронная регистратура (сроки ожидания приема (консультаций), доступность получения услуги)
- учет рационального использования времени пациента (наличие системы видеонаблюдения и т.п.)

БЛОК V. Общая оценка работы регистратуры (АНКЕТИРОВАНИЕ)

- Удовлетворенность работой регистратуры
- Был ли решен Ваш вопрос

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

1. Рассмотрены документы 32-х медицинских организаций области (фотоотчеты, Положение о порядке работы регистратуры), отчет ГБУЗ АО «Амурский информационно-аналитический центр» о результатах мониторинга функционирования регионального портала записи на прием к врачу в электронном виде, реестр обращений граждан по вопросам организации и качества работы регистратуры.

2. Не представлены пакеты документов ГАУЗ АО «Михайловская больница», ГБУЗ АО «Сковородинская больница», ГБУЗ АО «Селемджинская больница», ГБУЗ АО «Мазановская больница», ГБУЗ АО «Больница рабочего поселка (п.г.т.) Прогресс», ГБУЗ АО «Серышевская больница», ГБУЗ АО «Бурейская больница».

3. Лучший порядок работы регистратур при отсутствии жалоб имеет ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер»

4. Зарегистрированы жалобы: на регистратуры ГАУЗ АО «БЦРП», ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2», травматологическую поликлинику ГАУЗ АО «БГКБ», детские поликлиники № 2 и № 3 ГБУЗ АО «ДГКБ», ГАУЗ АО «Белогорская больница» взрослая поликлиника.

5. Заполнены сводные и итоговые таблицы с учетом утвержденных оценочных критериев (**приложение к отчету на ___ л. в 1 экз.**).

ВЫВОДЫ:

1. Таким образом, в конкурсе приняли участие 54 регистратуры 39 государственных медицинских организаций области.

2. При своде оценочных баллов по представленным пяти блокам выявлено:

Участники конкурса	организация процесса	организация пространства	организация труда регистраторов	организация времени	общая оценка работы регистратуры	решение вопроса	итого
ГАУЗ АО "Ивановская больница"	13	22,00	15	14,30	5,00	5,00	74,30
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 4"	14	17,62	9,22	12,40	4,44	4,46	62,14
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 2"	13	12,00	13	13,00	5,00	5,00	61,00
ГАУЗ АО "АОСП"	13	17,89	7,89	12,50	4,89	4,82	60,99
ГАУЗ АО "АОКБ" взрослая	13	17,73	7,55	12,50	4,64	4,75	60,17
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 3"	13	12,75	12	13,85	3,96	4,31	59,87
ГБУЗ АО "Райчихинская городская больница"	13	16,52	6,77	15,00	4,08	4,12	59,49
ГБУЗ АО "АООД"	15	11,94	9,91	11,50	4,97	4,96	58,28
ГАУЗ АО "Стоматологическая поликлиника"	13	16,65	9,65	10,00	4,30	4,30	57,90

г.Благовещенска"							
ГБУЗ АО "АОПТД"взрослая	15	12,00	10	9,00	5,00	5,00	56,00
ГБУЗ АО "АОПТД"детская	15	12,00	10	9,00	5,00	5,00	56,00
ГБУЗ АО "Городская поликлиника N 1"	13	12,00	14,74	11,55	4,74	4,75	55,78
ГБУЗ АО "Свободненская ГП" взрослая	13	11,94	10,82	5,05	4,64	4,67	55,12
ГБУЗ АО "Завитинская больница"	14	12,00	10	10,00	3,53	3,75	53,28
ГБУЗ АО "Тындинская больница"	15	11,64	9,97	6,65	4,80	4,94	53,00
ГАУЗ АО "БГКБ" проф	10	12,95	4,95	15,00	4,95	4,95	52,80
ГБУЗ АО "Тамбовская больница"	12	11,98	7,95	8,15	4,93	5,00	50,01
ГБУЗ АО "Магдагачинская больница"	10	11,71	7,77	10,00	4,94	4,88	49,30
ГАУЗ АО "Белогорская больница" детская	10	12,84	7,66	9,45	4,65	4,58	49,18
ГАУЗ АО "БГКБ" ЖК №2	14	12,62	4,32	9,35	4,64	4,02	48,95
ГАУЗ АО "БГКБ" ЖК № 1	14	12,98	4,07	9,35	4,07	4,15	48,62
ГАУЗ АО "Амурский областной наркологический диспансер"	10	11,00	4,43	15,00	3,86	4,21	48,50
ГБУЗ АО "Архаринская больница"	13	6,00	4,65	13,75	4,65	5,00	47,05
ГБУЗ АО "Зейская стоматологическая поликлиника"	13	6,00	8	10,00	5,00	5,00	47,00
ГБУЗ АО "Константиновская больница"	12	10,57	6,42	9,75	2,97	3,44	45,15
ГБУЗ АО "Мазановская больница"	10	6,00	5	10,00	5,00	5,00	41,00
ГБУЗ АО "Октябрьская больница"	10	6,00	5	10,00	5,00	5,00	41,00
ГАУЗ АО "Амурский областной наркологический диспансер"	10	5,96	5	10,00	5,00	5,00	40,96
ГБУЗ АО "Серышевская больница"	10	6,00	5	9,50	5,00	5,00	40,50
ГАУЗ АО "АОКБ" детская	10	5,86	4,86	10,00	4,86	4,86	40,44
ГБУЗ АО "Свободненская больница" Углегорск	10	6,00	5	8,85	5,00	5,00	39,85
ГБУЗ АО "АОКВД"	15	11,94	7,81	10,00	4,83	4,93	39,66
ГАУЗ АО "Михайловская больница"	10	5,72	4,72	9,75	4,66	4,72	39,57
ГБУЗ АО "Ромненская больница"	10	5,00	4,55	10,00	4,75	4,75	39,05
ГАУЗ АО "Белогорская больница" стоматолог	10	6,00	8	4,45	5,00	5,00	38,45
ГБУЗ АО "Зейская больница им. Б.Е.Смирнова"	13	10,14	6,13	12,55	4,74	4,64	38,33
ГАУЗ АО "БГКБ" травм	3	12,43	4,54	9,35	4,55	4,43	38,30
ГАУЗ АО "Белогорская больница" ЖК	10	5,89	7,92	4,45	4,86	4,90	38,02
ГБУЗ АО "Селемджинская больница"	10	4,81	4,25	10,00	4,12	3,75	36,93
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 1	10	6,00	5	5,35	5,00	4,50	35,85
ГАУЗ АО "Белогорская больница" Амурская у/б	10	6,00	5	4,45	5,00	5,00	35,45
ГАУЗ АО "Белогорская больница" Томичевская у/б	10	6,00	5	4,45	5,00	5,00	35,45
ГАУЗ АО "Белогорская больница" взрослая	0	12,01	6,81	9,45	3,14	3,18	34,59
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП №4	10	5,32	4,09	5,35	4,10	3,35	32,21
ГБУЗ АО "Тындинская стоматологическая поликлиника"	10	7,00	3	10,65	0,00	0,00	30,65
ГАУЗ АО "АОКБ" (БЦРП)	0	5,93	5	8,80	4,93	5,00	29,66
ГБУЗ АО "Сковородинская центральная районная больница"	10	7,00	3	9,35	0,00	0,00	29,35
ГБУЗ АО "Шимановская больница"	10	4,61	3,54	4,50	3,07	2,26	27,98
ГБУЗ АО "Больница рабочего поселка (пгт) Прогресс"	10	1,00	0	15,00	0,00	0,00	26,00
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 3	0	5,93	3,06	5,35	4,74	4,87	23,95
ГБУЗ АО "ДГКБ" ДП № 2	0	5,57	3,87	5,35	4,00	4,26	23,05
ГБУЗ АО "Бурейская больница"	10	1,00	0	9,75	0,00	0,00	20,75

Наибольшее количество баллов в разрезе уровней оказания медицинской помощи имеют:

ГАУЗ АО «Ивановская больница»

ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г.Благовещенск

ГБУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника»

РЕШИЛИ:

1. Утвердить итоги конкурса:
 - 1.1. Победителями конкурса «Лучшая регистратура Амурской области» среди медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения области, признать:
 - ГАУЗ АО «Ивановская больница»
 - ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» г. Благовещенск
 - ГБУЗ АО «Амурская областная стоматологическая поликлиника»
 - 1.2. По результатам анкетного опроса лидирует ГБУЗ АО «Свободненская городская поликлиника».
 - 1.3. Лучший порядок работы регистратур при отсутствии жалоб имеет ГБУЗ АО «Амурский областной противотуберкулезный диспансер»
- Голосование: единогласно.
2. Наградить коллективы указанных в п.1 медицинских организаций дипломами.
3. Направить в срок до 01.09.2015 информацию по итогам областного конкурса в Минздрав России согласно запрошенному отчету по установленной форме.
4. Итоги конкурса направить для рассмотрения на Президиуме Амурской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации.
5. Голосование: единогласно.

Н.Л.Тезиков _____

М.П.Гулевич _____

Н.У.Бурлакова _____

Н.Н.Газданова _____

Т.Ю.Алькова _____

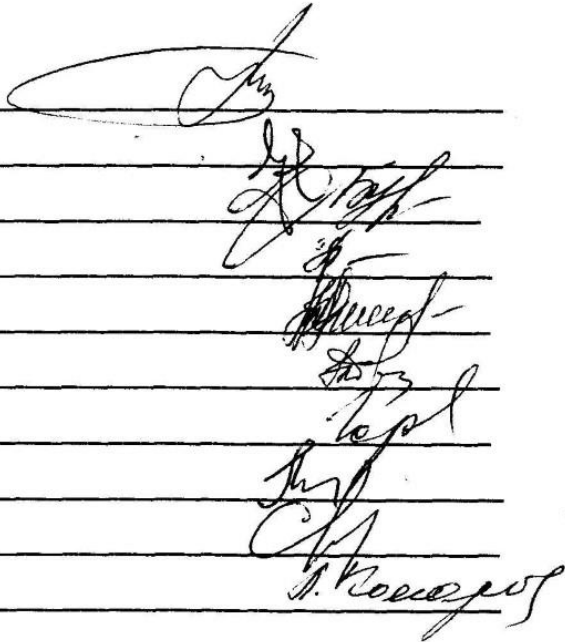
Н.Л.Добиже _____

Е.В.Горелик _____

Л.И.Моногарова _____

С.А.Филатов _____

Л.И.Комарова _____



Handwritten signatures corresponding to the names listed on the left. The signatures are written in black ink and are somewhat stylized. The signature for Л.И.Комарова is the most prominent and clearly legible at the bottom.