

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутская городская клиническая поликлиника № 3»

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

_____ Д.Г. Гуз
«_____» _____ 20__ г

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

СМК-ДИ- _____

г. Сургут

Разработано:

Заведующий отделением
платных услуг

Ю.Б. Евнукова

подпись, дата

СОГЛАСОВАНО

Заместитель главного врача
по медицинской части

М.М. Мирхайдарова

подпись, дата

Главная медсестра

С.М. Опарина

подпись, дата

Начальник отдела кадров

Л.Д. Полозова

подпись, дата

Начальник
договорно-правового отдела

С.Ч. Гафарова

подпись, дата

Специалист по охране
труда 1 категории

Л.Н. Жукова

подпись, дата

Председатель профкома

С.М Опарина

подпись, дата

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет назначение, цели, задачи, функции, права, ответственность и основы деятельности отделения платных услуг (в дальнейшем отделения).

1.2. Отделение осуществляет разработку мероприятий по созданию и оптимизации хозрасчетной деятельности, приводящей к получению учреждением высокой прибыли.

1.3. В своей деятельности отделение руководствуется действующим законодательством, нормативно-правовыми актами и методическими материалами Министерства здравоохранения и социального развития, Департамента здравоохранения ХМАО-Югры, организационно-распорядительными документами самого учреждения и настоящим положением.

1.4. Деятельность отделения осуществляется на основе текущего и перспективного планирования, сочетания единоначалия в решении вопросов служебной деятельности и коллегиальности при их обсуждении, персональной ответственности работников за надлежащее исполнение возложенных на них должностных обязанностей и отдельных поручений заведующего отделением.

1.5. Заведующий и другие работники отделения назначаются на должности и освобождаются от занимаемых должностей приказом главного врача учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.6. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность начальника и других работников отдела регламентируются должностными инструкциями, утверждаемыми руководителем учреждения.

1.7. Финансовое и материально-техническое обеспечение деятельности отдела маркетинга осуществляется за счет хозрасчетных средств (платных услуг), средств добровольного медицинского страхования, в соответствии с действующим законодательством.

1.8. Отделение возглавляет заведующий, врач методист на должность которого назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет, обладающее организаторскими способностями.

1.9. Заведующий отделением:

- руководит всей деятельностью отделения, несет персональную ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на отделение задач и функций;

- осуществляет в пределах своей компетенции функции управления (планирования, организации, мотивации, контроля), принимает решения, обязательные для всех работников отделения;

- распределяет функциональные обязанности и отдельные поручения между сотрудниками отделения, устанавливает степень их ответственности,

при необходимости вносит предложения руководителю учреждения об изменении должностных инструкций подчиненных ему работников;

- вносит руководству учреждения предложения по совершенствованию работы отделения, оптимизации его структуры и штатной численности;

- участвует в перспективном и текущем планировании деятельности отделения, а также подготовке приказов, распоряжений и иных документов, касающихся возложенных на отделение задач и функций;

- принимает необходимые меры для улучшения материально-технического и информационного обеспечения, условий труда, повышения профессиональной подготовки работников отделения;

- участвует в подборе и расстановке кадров отдела вносит руководству учреждения предложения о поощрении и наложении дисциплинарных взысканий на работников отделения, направлении их на переподготовку и повышение квалификации;

- совершенствует систему трудовой мотивации работников отделения;

- осуществляет контроль над исполнением подчиненными ему работниками своих должностных обязанностей, соблюдением трудовой дисциплины и деятельностью отделением в целом;

- проводит предварительные согласования и подбирает необходимые документы по заключаемым договорам и соглашениям на оказание платных медицинских услуг;

- осуществляет организацию и руководство по проведению маркетинговых исследований.

1.10. В период отсутствия заведующего отделением его обязанности исполняет назначенный приказом руководителя организации другой работник.

1.11. Заведующий отделением или лицо, исполняющее его обязанности, имеют право подписи документов, направляемых от имени отдела по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.12. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими службами и структурными подразделениями учреждения, а также в пределах своей компетенции со сторонними организациями.

1.13. За ненадлежащее исполнение должностных обязанностей и нарушение трудовой дисциплины работники отделения несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

1.14. Настоящее положение, структура и штатное расписание отделения утверждаются руководителем организации.

2. Организационная структура

2.1. Отделение является самостоятельным структурным подразделением учреждения со штатом из 11 должностных единиц (заведующий отделением, врач профпатолог, врач ультразвуковой диагностики, врач оториноларинголог, врач акушер-гинеколог, врач невролог, врач уролог, врач эндокринолог, врач офтальмолог, врач терапевт, врач стоматолог, врач

психиатр, врач психиатр-нарколог, старшая медицинская сестра, акушерка, фельдшер, медицинский регистратор, кассир) и подчиняется непосредственно главному врачу.

2.2. Структуру и штатную численность отделения утверждает главный врач учреждения, исходя из условий и особенностей деятельности учреждения по предложению начальника отделения.

2.3. В состав отделения входят:

- кабинет заведующего платных услуг
- кабинет приема профпатолога
- регистратура платных услуг (совмещена с кассой).

3. Основные задачи отделения

3.1. Разработка конъюнктуры рынка, постоянный анализ результатов коммерческой деятельности учреждения и факторов влияющих на них.

3.2. Достижение установленных показателей прибыли, обеспечение роста продажи услуг.

3.3. Совместно с другими подразделениями учреждения и руководством учреждения выработка целей и стратегий хозрасчетной деятельности учреждения, выбор рациональных методов сбыта и продвижения услуг.

3.4. Внедрение концепции маркетинга в деятельность всех подразделений учреждения. Разработка рекомендательных программ стратегий по каждому отделению.

3.5. Подготовка и представление руководству информационно-аналитических материалов о состоянии и перспективах развития отделения.

3.6. Организация работ по рекламе и стимулированию сбыта. Создание имиджа преуспевающего и надежного учреждения.

3.7. Разработка рекомендаций по установлению контактов с внешними организациями, предприятиями.

3.8. Своевременная подготовка и заключение договоров на предоставление услуг учреждением

3.9. Решение иных задач в соответствии с целями учреждения.

4. Основные функции отделения

4.1. Проведение маркетинговых исследований: изучение факторов, определяющих структуру и динамику потребительского спроса на услуги учреждения здравоохранения.

4.2. Позиционирование учреждения в сфере платных услуг, ДМС.

4.3. Разработка стратегических и оперативных планов маркетинга. Изучение конкурентов

4.4. Повышение квалификации сотрудников в области маркетинга, улучшение качества оказания медицинской помощи и уровня сервиса медицинских платных услуг в отделениях. Своевременное, полное и качественное предоставление платных услуг.

4.5. Ведение необходимой учетно-отчетной документации по утвержденным формам и архив медицинских документов, с соблюдением установленных нормативными документами сроков хранения.

4.6. Своевременное качественное предоставление главному врачу отчетов и другой информации об отделе.

4.7. Осуществление в пределах своей компетенции иных функций в соответствии с целями и задачами организации.

5. Права

Отделение имеет право:

получать поступающие в учреждение документы и иные информационные материалы по своему профилю деятельности для ознакомления, систематизированного учета и использования в работе;

запрашивать и получать от руководителей структурных подразделений информацию, необходимую для выполнения возложенных на него задач и функций;

вносить предложения по совершенствованию форм и методов работы отдела и учреждения в целом;

давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

участвовать в подборе и расстановке кадров по своему профилю деятельности;

вносить предложения руководству учреждения по повышению квалификации, поощрению и наложению взысканий на работников отдела;

участвовать в совещаниях при рассмотрении вопросов, касающихся деятельности отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий отделением несет персональную ответственность за:

-выполнение возложенных на отдел функций и задач;

-организацию работы отделением, своевременное и квалифицированное выполнение приказов, распоряжений, поручений вышестоящего руководства, действующих нормативно-правовых актов по своему профилю деятельности;

-рациональное и эффективное использование материальных и кадровых ресурсов;

-состояние трудовой и исполнительской дисциплины в отделе, выполнение его работниками своих функциональных обязанностей;

-соблюдение работниками отделения правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемического режима, противопожарной безопасности и техники безопасности;

-ведение документации, предусмотренной действующими нормативно-правовыми документами;

-предоставление в установленном порядке достоверной статистической и иной информации о деятельности отдела;

-готовность отделения к работе в условиях чрезвычайных ситуаций.

6.2.Работники отдела несут ответственность в порядке и объеме, установленном соответствующими должностными инструкциями.

7. Взаимоотношения (служебные связи) отделения

Для выполнения функций и реализации прав отделение взаимодействует:

7.1. Со структурными подразделениями взрослой поликлиники, детской поликлиники, женской консультации по вопросам:

Получения:

-сведений по рекламе, созданию расширенных программ по оказанию помощи.

-необходимых отчетов по оказанным услугам в отделении.

-графиков работы специалистов в отделении.

-предложений по повышению уровня качества, доступности платных услуг.

Предоставления:

-стратегических и оперативных планов маркетинга

-информации по заключенным договорам с предприятиями, для рационального распределения трудовых ресурсов.

-информации по организации предоставления платных услуг в отделении

7.2. С отделом кадров по вопросам:

Получения:

-должностных инструкций на сотрудников отделения

-положение об отделе

-утвержденных графиков отпусков;

-копий приказов о приеме, переводе, увольнении работников;

-копий приказов о предоставлении отпусков;

-копий приказов о командировке;

-копий приказов о поощрении и награждении;

-копий приказов о наложении дисциплинарных взысканий;

-результатов аттестации;

-штатных расписаний

-плана повышения квалификации, утвержденного руководителем учреждения;

-плана аттестации сотрудников, нуждающихся в прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории, утвержденного руководителем учреждения;

-справок с места работы для предоставления по месту требования;

-копии трудовой книжки по заявлению работника;

-бланков заявлений, установленного образца.

Предоставления:

- графиков работы специалистов;
- заявок на специалистов, требующихся для укомплектования штата отделения;
- сведений о специалистах, нуждающихся в повышении квалификации (сертификационное усовершенствование, профессиональная переподготовка);
- сведений о специалистах, нуждающихся в прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории;
- характеристик на работников, представляемых к поощрению;
- материалов на нарушителей трудовой дисциплины (актов по факту нарушения, письменных объяснений работников);
- предложений по формированию графика отпусков;
- должностных инструкций на сотрудников отделения
- положение об отделе
- уведомлений о предоставлении ежегодных оплачиваемых отпусков работникам отделения в соответствии с утвержденным графиком;
- листок временной нетрудоспособности.

7.3. С планово-экономическим отделом (ПЭО) по вопросам:

Получения:

- утвержденного штатного расписания;
- положений о премировании работников;
- нормативов по труду;
- годовых, квартальных, и месячных финансовых планов отдела
- информации об изменении тарифов на услуги
- проектов цен на новые услуги
- окончательных расчетов на услуги по предприятиям
- сведений о предстоящем сокращении численности штатов;
- сведений об изменении должностных окладов, доплат, надбавок;
- утвержденного плана нагрузки по видам исследований.
- утвержденного плана доходов.

Предоставления:

- графиков работы;
- табелей учета рабочего времени;
- выполнение финансовых планов;
- списков на оплату.
- определение необходимого объема обследования по заключенным с предприятием договором, для проведения окончательного расчета.
- маркетинг планов
- сводных реестров по выполненным услугам.

7.4. С бухгалтерией по вопросам:

Получения:

- документов о заработной плате работников;

- справок;
- накладных.
- нормативов на командировочные и рекламные расходы
- копий подписанных актов об оказанных услугах
- информации о поступивших денежных средствах по безналичному расчету

Предоставления:

- проездных документов при использовании льготного отпуска.
- сводных реестров по выполненным услугам
- сведений о тарифах на проведение рекламных расходов.

7.5. С договорно-правовым отделом по вопросам:

Получения:

- заключений, консультаций по правовым вопросам;
- разъяснений действующего законодательства, в том числе трудового права и порядка его применения.
- завизированные проекты договоров с предприятиями
- проекты договоров для согласования
- сведений о заключенных договорах поставки материально-технических средств
- сведений об условиях проведения муниципальных заказов, в части касающейся работы отделения.

Предоставления:

- имеющихся сведений о поставщиках покупателей, иных контрагентах;
- прайс-листов;
- запросов по правовым вопросам.

7.6. С организационно-методическим отделом по вопросам:

Получения:

- статистических отчетных форм;
- получения необходимой информации для формирования сводных реестров

Предоставления:

- статистической информации по результатам работы отделения;
- *справок на аппаратные совещания у главного врача.

7.7. С хозяйственной службой по вопросам:

Получения:

- канцелярских принадлежностей, мебели, хозяйственных материалов, спецодежды, обуви.
- ремонта помещений, мебели.

Предоставления:

- служебных записок на получение канцелярских товаров, хозяйственного инвентаря, спецодежды, обуви, ремонта помещений, мебели;
- актов на списание хозяйственного инвентаря, спецодежды;

графиков выездов на транспорт.

7.8. С отделом медицинской техники по вопросам:

Получения:

-периодического и срочного технического обслуживания медицинской техники.

-сведений о ценах на требуемые материально-технические средства

Предоставления:

заявок на техническое обслуживание медицинской техники.

7.9. С информационно-вычислительным отделом по вопросам:

Получения:

-программного обеспечения;

-обучения для работы с программными комплексами;

-кодов доступа для работы в программных комплексах;

-расходных материалов для оргтехники;

-периодического и срочного технического обслуживания персональных компьютеров и оргтехники.

-разъяснений, консультаций, и устранение причин при сбоях в программах и работе с компьютером.

Предоставления:

-заявок на обучение для работы с программными комплексами;

-заявок для присвоения кодов доступа;

-заявок на расходные материалы для оргтехники;

-заявок на проведение технического обслуживания и ремонта персональных компьютеров и оргтехники.

7.10. С канцелярией по вопросам:

Получения:

-копий приказов, инструкций, распоряжений, актов обходов или иных документов, регламентирующих работу отделения;

-информации поступающей по факсу, электронной почте.

Предоставления:

-документов для сдачи в архив.