

муниципальное бюджетное учреждение
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 6»

ПРИКАЗ

15.03.2017 г.

№ 121

**«О проведении мероприятий по совершенствованию деятельности МБУ
ЦГКБ № 6 по результатам проведенной Общественным советом при
Министерстве здравоохранения Свердловской области
независимой оценки качества оказания услуг»**

По результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области рейтинг МБУ ЦГКБ № 6 среди медицинских организаций Свердловской области по показателям работы круглосуточного стационара составил 62,8 баллов, амбулаторно-поликлинической службы – 48,8 баллов

Руководствуясь приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 10.01.2017 г. № 114-п «О мерах, направленных на улучшение деятельности медицинских организаций Свердловской области, по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области», распоряжением Управления здравоохранения Администрации г. Екатеринбурга от 06.03.2017 г. № 114/46/35 « О мерах, направленных на улучшение деятельности медицинских организаций Свердловской области по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области», в целях повышения доступности, качества оказания медицинской помощи и повышения уровня информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять к сведению итоговые показатели независимой оценки качества оказания услуг, проведенные в 2016 году Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области по результатам анкетирования граждан и учесть предложения Общественного совета для совершенствования работы в 2017 году (приложение № 1).
2. Утвердить план мероприятий по совершенствованию деятельности МБУ ЦГКБ № 6 по результатам проведенной Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области независимой оценки качества оказания услуг (Приложение № 2);
3. Зам. главного врача по медицинской части Прокопьевой Э.Р., по амбулаторно-поликлинической службе Филипповой С.Г., начальнику акушерско-гинекологической службе Карней Г.Н.:
 - 3.1. по результатам анкетирования (для оценки качества оказания услуг) в ежемесячном режиме проводить анализ для своевременного принятия

управленческих мер в курируемых подразделениях;

3.2. обеспечить контроль за размещением информации на информационных стендах в соответствии с утвержденным порядком приказа МБУ ЦГКБ № 6 от 15.03.2017 г № 120 «О порядке размещения информации на стендах в подразделениях МБУ «ЦГКБ № 6»

4. Зам. главного врача по организационно-методической аналитической работе и планированию Диановой Л.А. ежеквартально на заседаниях медицинского совета докладывать о выполнении плана мероприятий приложения № 2 к настоящему приказу.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на зам. главного врача по организационно-методической, аналитической работе и планированию Дианову Л.А.

Главный врач



А.И. Степанов

Исп. Дианова Л.А.
тел.389-26-11

Рассылка: зам. главного врача, нач. отделов, зав. подразделениями АПС, КСС

**Перечень предложений Общественного совета для совершенствования
работы в 2017 году
(Приказ МЗСО от 20.01.2017 № 114-П)**

1. Разместить информацию на сайте www.bus.gov.ru в соответствии с нормативными документами;
2. Разместить информацию на официальном сайте медицинских организаций в соответствии с нормативными документами;
3. Обеспечить наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг;
4. Разместить информацию на информационных стендах медицинских организаций в соответствии с нормативными документами;
5. Повысить комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в соответствии с нормативными документами;
6. Обеспечить сроки оказания предоставления медицинских услуг в соответствии с установленным нормативом;
7. Обеспечить соблюдение медицинской этики и деонтологии.

**Итоговые показатели независимой оценки качества оказания услуг, проведенные в 2016 году Общественным советом
при Министерстве здравоохранения Свердловской области по результатам анкетирования граждан**

Кол-во анкет	Рейтинг МБУ ЦГКБ № 6 2016 г.	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	Время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наибольший результат по рейтингу мед. орган. Свердл. обл.	Наименьший результат по рейтингу мед. орган. Свердл. обл.
50	КСС - 62,8	8	16	13,8	10	15	73,6	41,2
75	АПС - 48,2	3,0	18,3	10,4	6,5	10	71,2	26,9
75	Уч. тер. - 43,5	3,0	18,8	7,5	5	10	71,4	23,5
50	Узк. спец. - 52,9	3,0	18,5	13,4	8	10	71,3	22,7

Выполнение МБУ ЦГКБ № 6 плана мероприятий Министерства здравоохранения Свердловской области по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи

Наименование мед. организации	Разместить информацию на сайте www.bus.gov.ru	Разместить информацию на официальном сайте мед. организаций в соответствии с нормативными документами	Обеспечить наличие доступности на официальном сайте мед. организации способов обратной связи с потребителями услуг	Разместить информацию на информационных стендах мед. организаций в соответствии с нормативными документами	Повысить комфортность условий предоставления мед. услуг и доступность их получения в соответствии с нормативными документами	Обеспечить сроки оказания предоставляемых мед. услуг в соответствии с установленным нормативом	Обеспечить соблюдение мед. этики и деонтологии
МБУ «ЦГКБ № 6»	-	+	-	+	+	+	+

ПЛАН
мероприятий по совершенствованию деятельности МБУ ЦГКБ № 6
на основании показателей рейтинга 2016 года независимой оценки качества оказания услуг

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель
Организационно-управленческие мероприятия			
1	Разработать план мероприятий по совершенствованию деятельности МБУ ЦГКБ № 6 по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг (приказ МЗСО от 20.01.2017 № 114-п «О мерах, направленных на улучшение деятельности медицинских организаций Свердловской области, по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области»).	до 01.04.2017	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию
2	Подготовить для руководителей подразделений пакет нормативных документов (на диске «М» внутренней сети) по вопросам удовлетворенностью качеством, доступностью и информационной открытостью	до 01.04.2017	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию
3	На заседании медицинского совета для принятия управленческих мер по улучшению качества работы в подразделениях (приказ МЗРФ от 28.11.2014 № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями») рассмотреть результаты проведения за 2016 год независимой оценки качества оказания услуг в МБУ ЦГКБ № следующим критериям: - открытость и доступность информации о медицинской организации - комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; - время ожидания предоставления медицинской услуги - доброжелательность и вежливость	до 15.04.2017	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию

	- компетентность работников медицинской организации - удовлетворенность оказанными услугами		
4	В целях изучения мнения пациентов о доступности, открытости и удовлетворенности медицинской помощью в подразделениях МБУ ЦГКБ № 6 организовать работу по проведению анкетирования по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг подразделением амбулаторно-поликлинической службы и круглосуточного стационара (приказ МБУ ЦГКБ № 6 № 50 от 17.01.2017г. «О проведении анкетирования граждан об удовлетворенности качеством предоставления и доступностью услуг» с подведением итогов на медицинских линейках и принятии управленческих мер.	ежемесячно	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями Зав. отделением круглосуточного стационара
5	При обращении граждан лично в подразделение МБУ ЦГКБ № 6 организовать возможность заполнения анкет на бумажном носителе для последующей передачи и обработки полученной информации в соответствии с приказом МЗРФ от 14.05.2015 № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»	по мере необходимости	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями Зав. отделением круглосуточного стационара
6.	Организовать проведение административных обходов по подразделениям амбулаторно-поликлинической службы и круглосуточного стационара для оценки повышения качества медицинского обслуживания	ежемесячно по отдельному плану	Главный врач Заместители главного врача
7.	На заседаниях медицинского совета докладывать о выполнении плана мероприятий по совершенствованию деятельности МБУ ЦГКБ № 6	ежеквартально	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию
Обеспечение открытости и доступности информации о медицинской организации			
	<i>Организация работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>		
8	Обеспечить бесперебойную работу и обновление информации на официальном сайте МБУ ЦГКБ № 6 в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н	регулярно в текущем режиме	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию Начальник экспертно-аналитического отдела Начальник отдела маркетинга Начальник отдела ИТ
9	По итогам проведения аудита работы официального сайта МБУ ЦГКБ № 6 провести обновление информационный разделов: - о форме подачи электронного запроса	до 20.04.2017	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию

	- о работе кабинета неотложного приема и доврачебного приема - о правилах записи на первичный прием - о структуре МБУ ЦГКБ № 6 - о режиме работы подразделений - о правилах внутреннего распорядка МБУ ЦГКБ № 6 - о перечне СМО, с которыми заключены договоры		Начальник экспертно-аналитического отдела Начальник отдела маркетинга Начальник отдела ИТ
10	Содержать в актуальном состоянии услугу «Запись на прием к врачу» на информационном портале в сети Интернет МБУ ЦГКБ № 6, в том числе при смене графика работы специалистов поликлиники.	регулярно в текущем режиме	Старшие регистраторы поликлиники и женских консультаций
11	Обеспечить контроль за доступностью информации на официальном сайте в сети «Интернет» МБУ ЦГКБ № 6 для слабодвижущихся пациентов	регулярно в текущем режиме	Начальник отдела ИТ Чешетовых П.А.
12	Обеспечить размещение и обновление по мере необходимости информации о деятельности МБУ ЦГКБ № 6 на официальных сайтах МЗРФ, органов государственной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (приказ МЗРФ от 30.12.2014 № 956н)	регулярно в текущем режиме	Главный бухгалтер Начальник отдела ПЭО Начальник кадрово-юридической службы
	<i>Организация работы по предоставлению гражданам информации, размещаемой на информационных стендах</i>		
13	Организовать работу в подразделениях, в соответствии с утвержденным порядком размещения информации на стендах в подразделениях МБУ ЦГКБ № 6 (распоряжения Управления здравоохранения Администрации г. Екатеринбург № 10/46/35 от 16.01.2014 г «Об утверждении перечня информации, необходимой для размещения на соответствующих сайтах и информационных стендах муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»)	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями Зав. ОНТ и приемного покоя
14	Проводить анализ полноты предоставления информации о правах пациентов (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»)	ежеквартально	Начальник экспертно-аналитического отдела
	<i>Обеспечение доступности (работа регистратуры, проведение лабораторных и инструментальных методов исследования)</i>		
15	Обеспечить контроль за работой администраторов регистратур в соответствии с утвержденным регламентом	еженедельно	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями
16	В поликлинике организовать распределение потоков пациентов по направлениям:	до 01.04.2017	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями

	- неотложной медицинской помощи - доврачебной помощи для выписки рецептов - для прохождения профилактических осмотров, диспансеризации и периодических медицинских осмотров		
17	Организовать в соответствии с утвержденным регламентом работу диагностических отделений с целью удовлетворения потребности в диагностических обследованиях.	до 01.04.2017	Зав. отд. лучевой диагностики Зав. отделением функциональной диагностики Зав. лабораторным отделением
18	Организовать работу по отбору пациентов, соответствию с медицинскими показаниями, для обоснованного проведения диагностических обследований	до 01.04.2017	Зав. поликлиники Зав. женскими консультациями
Обеспечение соблюдения принципов этики и медицинской деонтологии			
19	Организовать работу в подразделениях соответствии с положением об организации корпоративной культуры и кодекса сотрудника МБУ ЦГКБ № 6 (приказ МБУ ЦГКБ № 6 от 28.07.2014 № 298)	до 01.04.2017	Зав. поликлиники Зав. женскими консультациями Зав. отделениями круглосуточного стационара
20	Провести тренинги по вопросам клиентоориентированности в медицине для руководителей подразделений и старших медицинских сестер	1 квартал 2017 года	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию
21	Провести семинары по вопросам этики и медицинской деонтологии	2 квартал 2017 года	Зам. главного врача по орг-методической, аналитической работе и планированию
Обеспечение времени ожидания предоставления медицинской услуги, не превышающего нормативный срок			
22	Обеспечить оказание первичной медико-санитарной помощи в плановом порядке при обращении к врачам терапевтам участковым в срок не превышающий 24 часов с момента обращения.	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиники Зав. женскими консультациями
23	Обеспечить оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложном порядке в срок, не превышающий 2-х часов с момента обращения.	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиники Зав. женскими консультациями
24	Обеспечить оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановом порядке, в т.ч. консультативно-диагностической при обращении к врачам-специалистам в срок, не превышающий 14 календарных дней с момента обращения.	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиники Зав. женскими консультациями
25	Обеспечить оказание медико-санитарной помощи на дому по неотложным состояниям, в т.ч. по вызову, переданному СМП или для констатации факта	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиники

	смерти в срок, не превышающий 2-х часов с момента поступления обращения.		
26	Обеспечить оказание первичной-специализированной медико-санитарной (консультативно-диагностической) помощи на дому по направлению лечащего врача в срок, не превышающий 14-и календарных дней с момента заявки, в неотложных случаях в день заявки.	регулярно в текущем режиме	Зав. поликлиниками Зав. женскими консультациями
27	Обеспечить госпитализацию в плановом порядке для оказания специализированной медицинской помощи при наличии направления, в срок, не превышающий 30 дней с внесением записей в лист ожидания	регулярно в текущем режиме	Зам. главного врача по медицинской части

Повышение комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

	<i>Укрепление материально-технической базы</i>		
28	Проведение текущего ремонта: - в поликлинике № 3 - в отделении неотложной терапии - в отделении неврологии - в отделении ревматологии - в отделении кардиологии	по отдельному плану	Главный инженер
29	Провести работу по внутреннему и внешнему благоустройству поликлиник: - продолжить работу по оснащению поликлиники № 1 приспособлениями для маломобильных групп населения - приобрести банкетки в холл регистратуры поликлиники № 2 - продолжить работу по оснащению помещений внутри поликлиник и женских консультаций указателями (навигация) и информационными стендами - приобрести телевизор в поликлинику № 4 для демонстрации фильмов в холле регистратуры по профилактике заболеваний и пропаганде здорового образа жизни - провести взаимодействие с МАУ «Мединком» по организации электронной регистратуры с голосовым сообщением в поликлиниках. - открыть телемедицинские пункты в поликлинике № 1, № 4	по отдельному плану	Главный инженер Начальник отдела ИТ
30	Повысить оснащенность поликлиник и женских консультаций орг. техникой (принтеры, компьютеры)	по отдельному плану	Начальник отдела ИТ
31	Приобретение медицинского оборудования	по отдельному плану	Специалист по оборудованию
32	Проведение проверок (поверок) медицинского оборудования	по отдельному плану	Специалист по мед. оборудованию

	<i>Организация питания</i>		
33	Рассмотрение вопросов организации питания больных в отделениях круглосуточного стационара	еженедельно по пятницам 9.00	Зам. главного врача по медицинской части
34	Проведение обучающих семинаров для сотрудников пищеблока	по отдельному плану	Зав. эпид. отделом Главная мед.сестра
	<i>Организация лекарственного обеспечения</i>		
35	Организация порядка работы по бесплатному предоставлению лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий на 2017 год	регулярно в текущем режиме	Зам. главного врача по медицинской части Зав. фарм. отделом