

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА г.ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Номер	Дата
20	13 января 2020г.

ПРИКАЗ

«О назначении ответственных лиц  
по работе с НОК в МБУЗ ДГБ г.Шахты»

В связи с реализацией Федерального закона от 05.12.2018г №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

П Р И К А З Ы В А Ю:

Назначить ответственными:

- за организацию работы НОК заместителя главного врача по медицинской части Борисову С.А.
- за ведение личного кабинета МБУЗ ДГБ г.Шахты на портале [www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru) программиста Дудник К.А.
- за достоверность, полноту и своевременность размещения информации о результатах НОК на официальном сайте МБУЗ ДГБ г.Шахты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» программиста Дудник К.А.
- за организацию работы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК:
  - По поликлинике – заместителя главного врача по поликлинике Савко С.М.
  - По стационарам – заместителя главного врача по мед. части Борисову С.А.
- за размещение информации, для проведения НОК, в личном кабинете МБУЗ ДГБ г.Шахты программиста Дудник К.А.
- за ведение мониторинга посещения гражданами официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и их отзывов, а также информирование на официальном сайте МБУЗ ДГБ г.Шахты граждан о принятых мерах программиста Дудник К.А.

Главный врач



С.А. Казакова

С приказом ознакомлен (а):

Борисова С.А. \_\_\_\_\_

Савко С.М. \_\_\_\_\_

Дудник К.А. \_\_\_\_\_



муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения  
Детская городская больница г. Шахты Ростовской области  
346500 г. Шахты Ростовской области, ул. Шевченко, 153 тел.(факс) 8636-22-69-05  
E-mail dgbshakhty@mail.ru

---

Сведения о мерах, принятых в МБУЗ ДГБ г.Шахты по результатам НОК за 2018-2020гг., в соответствии с рекомендациями общественного совета при Департаменте Здравоохранения г.Шахты

В МБУЗ ДГБ г.Шахты организован и внедрен проект «Бережливая поликлиника» включающая открытую регистратуру, наличие, call-центра с многоканальным телефоном, наличие инфомата, телефонии, наличие записи к врачам-педиатрам участковым и врачам-специалистам при записи через Интернет, при обращении в call-центр или регистратуру, через инфомат. Официальный сайт учреждения регулярно обновляется. Функционирует кабинет «неотложной помощи». Кабинеты врачей-педиатров и узких специалистов дооснащены оборудованием в соответствии с Порядками оказания медицинской помощи по профилям. Разработана и внедрена маршрутизация пациентов в поликлинике, также ежедневно работает администратор.

С июля 2020 года МБУЗ ДГБ г. Шахты находится в состоянии капитального ремонта. Все отделения больницы функционируют в обычном режиме на базе других МО.

Главный врач



Казакова С.А.

**муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения  
Детская городская больница г. Шахты Ростовской области**

346500 г. Шахты Ростовской области, ул. Шевченко, 153 тел.(факс) 8636-22-69-05  
E-mail [dgbshakhty@mail.ru](mailto:dgbshakhty@mail.ru)

---

Адрес официального сайта МБУЗ Детская городская больница г.Шахты:

[www.dgbshakty.ru](http://www.dgbshakty.ru)

Контактный номер телефона – 8-863-285-49-03 – call-центр

Главный врач



С.А. Казакова

Исполнитель: Борисова С.А.



«СОГЛАСОВАНО»  
 И.о. Директора Департамента  
 здравоохранения города Шахты  
 Л.В. Васютина  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

«СОГЛАСОВАНО»  
 Директор Департамента  
 здравоохранения города Шахты  
 С.А. Казакова  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_



**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

по совершенствованию работы медицинской организации и повышения качества обслуживания  
 в 2018-2020г.г. в МБУЗ Детская городская больница г.Шахты

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и прозрачность деятельности медицинской организации</b>						
1	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Программист, заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по медицинской части	повышение степени информационно и доступности услуг медицинской организации	удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа
2	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к врачу»					
	Повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ					
4	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных					

качеством и полнотой информации на сайте Медицинской организации					
а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации					
б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан					

**II. Комфортность условий и ДОСТУПНОСТЬ получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями**

1	Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике с 8:00 до 18:00 и в субботу с 8:00 до 16:00ч для повышения доступности оказания медицинской помощи.	создание условий для быстрого и качественного			отсутствие	
2	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в поликлинику вне очереди.	получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями		Заместитель главного врача по поликлинике	большой очередности в регистратуре	Доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%
3	Постоянный контроль за работой регистратуры в целях снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.	необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления запаса лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами	
4	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых для оказания помощи в соответствии с Федеральными стандартами	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	Главный врач, главный бухгалтер, заведующий отделением, старшая медицинская сестра отделения	необходимости оплачивать пациентами дополнительными исследования	
5	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов. Проводить ретроспективный мониторинг применения нового оборудования.					



### III. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

<p>1</p> <p>Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации</p>	<p>повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)</p>	<p>постоянно</p>	<p>Главный врач, заместитель главного врача по поликлинике, все специалисты</p>	<p>повышение рейтинга медицинской организации</p>	<p>время ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, время ожидания диагностических исследований не более 10 дней, время ожидания результатов диагностических исследований не более 2 дней</p>
<p>2</p> <p>Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским оборудованием, для сокращения диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней</p>					

### IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

<p>1</p> <p>Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.</p>	<p>доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала</p>	<p>постоянно</p>	<p>все сотрудники учреждения</p>	<p>отсутствие неудовлетворенности пациентов</p>	<p>сохранение 100% показателей</p>
<p>2</p> <p>Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников</p>					
<p>3</p> <p>Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи</p>					
<p>4</p> <p>Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами, средним и младшим персоналом) по теме «Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ)»</p>					

**У. Мероприятия по улучшению этико-деонтологической составляющей взаимодействия персонала МО и пациентов, повышению внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам**

<p><b>1</b></p> <p>Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь.</p>	<p>Доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлинике, заведующий отделением главный врач, профсоюзный комитет</p>	<p>отсутствие неудовлетворенности пациентов</p>	<p>сохранение 100% показателей</p>
<p><b>2</b></p> <p>Проведения комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами.</p>			<p>Заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по медицинской части, руководители структурный подразделений</p>		
<p><b>3</b></p> <p>Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях дневного стационара, амбулаторных условиях, в условиях поликлиники в том числе и при помощи официального сайта учреждения.</p>					

**VI. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации**

<p><b>1</b></p> <p>Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Активирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.</p>	<p>получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации</p>	<p>постоянно</p>	<p>Главный врач, все сотрудники учреждения</p>	<p>100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</p>	<p>получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи</p>
<p><b>2</b></p> <p>Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых педиатров и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями</p>					
<p><b>3.</b></p> <p>Организация работы в соответствии с требованиями административного регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу».</p>					



4.	Осуществление контроля за предоставлением платных услуг населению		Главный врач, главный бухгалтер		
5.	Привлечение молодых специалистов путем выделения дополнительных средств для обучения в мед.университете (целевые направления), переподготовка специалистов, ординатура.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	Главный врач, Специалист по кадрам		
<b>VII. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания</b>					
1	Организации обучающих семинаров, конференций, направление на курсы повышения квалификации	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	Главный врач, главная медицинская сестра	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2	Обучение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг		заместитель главного врача по медицинской части Заместитель главного врача по поликлинике		
3	Организация проведения внутреннего контроля качества медицинской деятельности		заместители главного врача по экономическим вопросам, главный бухгалтер		
4	Внесение в эффективные контракты работников учреждения пункта о повышении качества обслуживания пациентов и принятии дисциплинарных мер при наличии обоснованных жалоб		Главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, специалист по кадрам		
5	Привлечение врачей кадров		заместитель главного врача по медицинской части, специалист по кадрам		
6	Проведение ежемесячных обходов отделений учреждения и дневного стационара в целях контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований.		заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра		



7	Контроль качества ведения медицинской карты амбулаторного больного, выявление дефектов в проведении лечебно-диагностических, лабораторных исследований.		Заместители главного врача	
8	Организация исследования и доставки результатов врачам		Заместитель главного врача по медицинской части	
9	Проверка правильности врачебного назначения лекарственных средств.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	Заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по медицинской части	
10	Контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи, своевременности и эффективности врачебных назначений		Заместители главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по медицинской части	
11	Выборочный контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи			

Заместитель главного врача

Борисова С.А.