

## Детская городская больница г.Шахты Ростовской области

346500 г. Шахты Ростовской области, ул. Шевченко, 153 тел.(факс) 8636-2-69-05  
E-mail dgbshakhty@mail.ru

### АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВОДИВШЕЙСЯ НОК В 2017г В МБУЗ ДГБ г.ШАХТЫ

Балл (макс73)	Кол-во анкет	Открытость и доступность информации	Комфортность условий и доступность получения услуг	Время ожидания	Доброжелательность, вежливость и компетентность	Удовлетворенность оказанными услугами	Рейтинговое место среди МБУЗ г.Шахты
В амбулаторных условиях							
69,0	74	10,0	24,0	15,0	10,0	10,0	2
В стационарных условиях							
62,0	91	10,0	13,0	14,0	10,0	15,0	7

Анализ результатов показывает, что в амбулаторных условиях показатели НОК удовлетворительные. В стационарах имеет место низкая комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, что связано с проводимым в 2017 году капитальным ремонтом по замене окон, косметическим ремонтом палат, и связанным с этим неудобств.

Главный врач



Казакова С.А.

Исполнитель: Борисова 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)

---

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

В 2020 году 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 по 30 июня 2021 года МБУЗ ДГБ г. Шахты находится в состоянии капитального ремонта. Все отделения больницы функционируют в обычном режиме на базе других МО.

В 2020 году из 876 опрошенных удовлетворены качеством обслуживания 704 человека, что составляет 81.3%

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 [dgbsshakhty@mail.ru](mailto:dgbsshakhty@mail.ru)

№ 1554

от 22.08.2018г.

Директору  
Департамента здравоохранения  
города Шахты  
С.В.Васильковой  
(для Н.Ю. Иштокиной)

В ответ на Ваше письмо №1.0-06.1/961 от 21 августа 2018г о проведении контрольного мероприятия «Аудит эффективности осуществления мероприятий в рамках исполнения мероприятий государственной программы Ростовской области», сообщаем информацию в запрашиваемой форме по МБУЗ ДГБ г.Шахты

Анализ противопожарных мероприятий по МБУЗ ДГБ г.Шахты за 2016 год, 2017 год, текущий период 2018 года (по состоянию на 01.08.2018) (по годам, раздельно) Наименование муниципального образования МБУЗ Детская городская больница г.Шахты

Наименование учреждения, адрес	год	строения (кирпич, дерево и т.д.), площадь м <sup>2</sup>	Сотрудники в всего/ в ночную смену	Обслуживаемых всего/ крупясуточное пребывание	на содержание (всего)	на противопожарны е мероприятия содержание (всего/ из них на противопожарно и сигнализация)	Противопожарная сигнализация		Тип (модель) установки	Год установки	Индивидуальные средства защиты (противотазы, респираторы) (единиц)	По норме	Фактически	Предписание госпож надзора (единиц)
							Затраты учреждения (тыс. рублей)	Противопожарный инвентарь (единиц)						
МБУЗ Детская городская больница г.Шахты, Шевченко, 153	2016	Кирпич	421/28	10595/9043	3462.8	75.3	С-2000М	2009		ОП 4 101	101	2		
	2017	Кирпич	403/32	10774/8862	7302.6	248.4	С-2000М	2009		ОП 4 101	101	2		
	2018 (на 01.08.2018)	Кирпич	412/30	5926/4888	2516.7	86.7	С-2000М	2009		ОП 4 101	101	2		

Исполнитель: Пятаков А.А.

Главный врач

С.А. Казакова

22-69-05

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

«СОГЛАСОВАНО»  
 Директор Департамента  
 здравоохранения города Шахты  
 Детская  
 городская С.А. Казакова  
 «    »                                    20    »  
 Шахтинский  
 Ростовской  
 области

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по совершенствованию работы медицинской организации и повышения качества обслуживания**  
**в 2021г. 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>I. 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 й 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	доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%
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	
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.					
4	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с Федеральными стандартами					
5	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов. Проводить регулярный мониторинг применения нового оборудования.	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	Главный врач, главный бухгалтер, заведующий отделением, старшая медицинская сестра отделения	отсутствие необходимости оплачивать пациентами дополнительные исследования	

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

1	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	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)	постоянно	Главный врач, заместитель главного врача по поликлинике, все специалисты	повышение рейтинга медицинской организации	время ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, время ожидания диагностических исследований не более 10 дней, время ожидания результата диагностических исследований не более 2 дней
2	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней					

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

1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно	все сотрудники учреждения	отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей
2	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников					
3	Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи					
4	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)»					

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

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

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

1	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.	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянно	Главный врач, все сотрудники учреждения	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2	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					
3.	Организация работы в соответствии с требованиями административного регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу».					

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	в течение года	Главный врач, Специалист по кадрам		

**VII. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания**

1	Организация обучающих семинаров, конференций, направление на курсы повышения квалификации	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	в течение года	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	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг					
3	Организация проведения внутреннего контроля качества медицинской деятельности			заместитель главного врача по медицинской части Заместитель главного врача по поликлинике		
4	Внесение в эффективные контракты работников учреждения пункта о повышении качества обслуживания пациентов и принятии дисциплинарных мер при наличии обоснованных жалоб			заместители главного врача по экономическим вопросам, главный бухгалтер		
5	Привлечение врачебных кадров			Главный врач, 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.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов					Заместители главного врача
8	Организация исследования и доставки результатов врачам						заместитель главного врача по медицинской части
9	Проверка правильности врачебного назначения лекарственных средств.						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.**