

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ «АМУРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ  
БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

от 14 октября 2014

№ 246-17

г. Благовещенск

**О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций**

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Амурской области от 09.10.2014 года № 1299, в целях совершенствования системы управления качеством медицинской помощи и минимизации обращений граждан и организаций в Государственном автономном учреждении здравоохранения Амурской области «Амурская областная детская клиническая больница» (далее - ГАУЗ АО «АОДКБ»)

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Маркину Т.А. ответственной за работу по рассмотрению обращений граждан и обработку информации, поступающей, в том числе на официальный сайт ГАУЗ АО «АОДКБ» (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование), по «телефону доверия» и почтовый ящик для обращений граждан.

2. Утвердить Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «АОДКБ» (прилагается).

3. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Маркиной Т.А. ежемесячно, в срок не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным, представлять в отдел качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области анализ обработки информации, поступившей на официальный сайт ГАУЗ АО «АОДКБ», по «телефону доверия» и почтовый ящик и о мерах, принятых по каждому вопросу.

4. Главному специалисту по программному обеспечению Савенко Е.С. информацию о функционировании «телефона доверия» по вопросам качества и доступности медицинской помощи разместить на официальном сайте ГАУЗ АО «АОДКБ», заведующему клинико-экспертного отдела Просвирновой О.Г. - на информационных стендах, расположенных во всех структурных подразделениях, в срок не позднее 16.10.2014 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Р.А.Белоус

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке проведения независимой оценки качества работы**  
**ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница»**  
**(в части соблюдения требований к рассмотрению обращений**  
**граждан и организаций)**

**I. Общие положения**

1.1. Независимая оценка качества работы ГАУЗ АО «АОДКБ» (далее - независимая оценка качества) проводится с целью стимулирования повышения качества работы больницы и информированности потребителей о порядке предоставления медицинских услуг.

1.2. Проведение независимой оценки качества осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно.

**II. Цели и задачи**

2.1. Независимая оценка качества включает в себя:

– обеспечение потребителей полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления медицинских услуг, в том числе в электронной форме;

– формирование результатов оценки качества работы больницы для принятия управленческих решений.

2.2. В целях обеспечения проведения независимой оценки качества осуществляется изучение общественного мнения путем анкетирования, анализа работы «телефона доверия» по вопросам качества и доступности медицинской помощи, анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций.

2.3. Для проведения независимой оценки качества используются показатели, характеризующие:

2.3.1. Открытость и доступность информации о больнице:

– доля пациентов, удовлетворенных уровнем информирования о работе больницы и порядке предоставления медицинских услуг;

– доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте больницы.

2.3.2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

– доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет;

– доля пациентов, у которых не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет.

2.3.3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- время ожидания в приемном отделении;
- срок ожидания плановой госпитализации;
- соблюдение назначенного срока плановой госпитализации.

2.3.4. Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников:

- доля потребителей услуг, отметивших вежливость, внимательность и доброжелательность медицинских работников;
- доля потребителей услуг, отметивших компетентность медицинских работников.

2.3.5. Удовлетворенность качеством обслуживания в больнице:

- доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи;
- доля пациентов, готовых рекомендовать больницу для получения медицинской помощи;
- доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью и условиями ожидания, а также отношением персонала в приемном покое;
- удовлетворенность действиями врачей и медсестер по обезболиванию;
- удовлетворенность отношением персонала в отделениях больницы;
- доля пациентов, удовлетворенных качеством питания;
- удовлетворенность пребыванием в больнице в ночное время;
- доля пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом;
- удовлетворенность действиями персонала по уходу.

2.4. Для расчета показателей, указанных в пункте 2.3. раздела, с учетом особенностей деятельности детского стационара, применяется опрос (интервьюирование, интервью, анкетирование) потребителей медицинских услуг и их законных представителей, в том числе через официальный сайт больницы, «телефон доверия» и почтовый ящик для обращений.

### **III. Этапы независимой оценки качества**

3.1. Проведение независимой оценки качества осуществляется в несколько этапов:

- введение в действие форм для регистрации первичной информации, анкет;
- формирование выборки для проведения опросов и подготовка интервьюеров к проведению опросов;
- сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации;
- систематизация полученных данных;
- анализ динамики значений исследуемых показателей в отчетном периоде;
- сопоставление нормативно установленных значений оцениваемых параметров и показателей деятельности с полученными данными;
- обсуждение результатов независимой оценки качества в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы больницы.

3.2. Информация о результатах проведения независимой оценки качества предоставляется ежемесячно в отдел качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области.

3.3. По итогам проведения независимой оценки качества разрабатывается и утверждается план мероприятий по улучшению качества работы, который размещается на официальном сайте больницы.

3.4. В плане мероприятий по улучшению качества работы предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки качества;
- позволит повысить уровень удовлетворенности потребителей результатами предоставления медицинских услуг;
- обеспечит реализацию ожиданий потребителей медицинских услуг.

3.5. Результаты проведения независимой оценки качества направлены на обеспечение потребителей медицинских услуг дополнительной информацией о качестве работы больницы в целях реализации принадлежащего им права выбора конкретной медицинской организации для получения услуг в сфере здравоохранения.

3.6. Результаты проведения независимой оценки качества необходимы для определения результативности деятельности больницы и принятия своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации ее деятельности.

Рабочая группа ГАУЗ АО «АОДКБ», ответственная за обеспечение активного прямого диалога с населением, проживающим на территории Амурской области

Серга Ася Петровна	- заместитель главного врача по лечебной работе (Председатель рабочей группы);
Смирнова Ольга Николаевна	- заместитель главного врача по хирургии;
Маркина Татьяна Александровна	- заместитель главного врача по клиничко-экспертной работе;
Алексеева Ольга Викторовна	- заместитель главного врача по персоналу;
Гогина Анна Игоревна	- начальник юридического отдела (Секретарь рабочей группы);
Денисенко Ирина Васильевна	- главная медицинская сестра;
Заведующие отделениями	- по согласованию

График работы на 2014-2015 годы рабочей группы ГАУЗ АО «АОДКБ», ответственная за обеспечение активного прямого диалога с населением, проживающим на территории Амурской области

Актовый зал административного корпуса ГАУЗ АО «АОДКБ»;

понедельник с 16 до 17 часов  
четверг с 16 до 17 часов