



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ г. Челябинск

от «18» 08 2017 г.

№ 1534

Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Челябинской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую памятку для члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области для использования при проведении общественного контроля поликлиники (далее именуется - памятка).
2. Руководителям медицинских организаций Челябинской области государственной и муниципальной систем здравоохранения:
 - 1) назначить ответственное лицо за организацию независимой оценки качества оказания услуг в медицинской организации;
 - 2) руководствоваться в работе по организации независимой оценки качества оказания услуг памяткой, утвержденной пунктом 1 настоящего приказа.
3. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Пластовцу А.И. разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

С.Л. Кремлев

ПАМЯТКА

для члена Общественного совета
при Министерстве здравоохранения Челябинской области
для использования при проведении общественного контроля поликлиники

Предмет общественного контроля - доступность первичной медико-санитарной помощи, оказываемой в амбулаторных условиях, и комфортность социально-бытового и информационного обслуживания пациентов.

1 этап. Общественный контроль комфортности обслуживания пациентов.

Методика общественного контроля: непосредственное наблюдение (внешний и внутренний осмотр зданий и помещений поликлиники), протоколирование и фотофиксация полученных данных.

Осмотр и протоколирование проводятся по следующим критериям:

Внешнее благоустройство поликлиники:

- Оборудованность пешеходных переходов проезжей части на основных подходах к поликлинике (светофор, «лежачий полицейский», «зебра», знаки пешеходного перехода в том или ином сочетании);
- чистота (наличие/отсутствие мусора) вокруг поликлиники;
- отсутствие скользких или частично скользких ступенек,
- безбарьерность прохода и входа в поликлинику (неубранный снег, лёд, скользкие ступени, тугие дверные пружины и т.п.);
- освещенность территории вокруг поликлиники;
- оборудованность входа в поликлинику специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, номер телефона для вызова медперсонала);
- наличие парковки для автомобилей пациентов из числа маломобильных групп населения.

Внутреннее благоустройство поликлиники:

- наличие достаточного количества мест для ожидания приема возле кабинетов с регулярным приемом («достаточность»: сидячих мест хватает для всех ожидающих приёма плюс несколько свободных мест);
- наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных (более двух этажей) поликлиниках;

- оборудованность помещений внутри поликлиники специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, лифты, приспособления в туалетах и так далее);
- наличие работающего гардероба для пациентов;
- наличие работающего туалета для пациентов;
- разделение туалета на мужской и женский;
- оборудованность туалета кабинками;
- оснащенность туалета предметами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенце, автоматическая сушилка, зеркало);
- оборудованность туалета приспособлениями для инвалидов;
- оценка общего состояния туалета;
- наличие урн в поликлинике.

Комфортность процедур приёма пациентов:

- количество работающих «окон регистратуры»;
- наличие очередей перед регистратурой;
- наличие очередей перед кабинетами специалистов;
- наличие питьевой воды в поликлинике.

Информационная доступность поликлиник:

- наличие Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годов (постановление Правительства Челябинской области от 21.12.2016 г. № 715-П «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2017 год»);
- наличие выписки из Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» о правах пациентов;
- наличие информации о перечне льготных лекарственных средств;
- наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию;
- наличие информации о независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями;
- наличие информации о распределении домов по территориальным участкам;
- наличие информации о том, какой врач-терапевт участковый и в каком кабинете принимает;
- наличие стенда с фамилиями врачей, временем работы и кабинетами;
- наличие информации о времени приема граждан и кабинете главного врача, заместителей главного врача;
- наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры;

- наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Минздрав Челябинской области, ТФОМС Челябинской области);
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через call – центр (8-351-240-13-13);
- наличие информации о способах (формах) записи на прием к врачу через интернет;
- наличие номеров, должности (специальности) и ФИО врачей на дверях кабинетов;
- наличие указателей на месторасположение гардероба;
- наличие указателей на месторасположение туалета;
- наличие информации о перечне услуг, которые предоставляются платно;
- наличие положения о предоставлении платных услуг, закона «О защите прав потребителей», книги жалоб-предложений, копии лицензии, ИНН, ОГРН;
- наличие информации о необходимости (обязательности) надеть бахилы;
- наличие информации о месте выдачи бахил в поликлинике;
- оценка общего состояния поликлиники.

2 этап. Общественный контроль процедур записи на прием к врачу в поликлиниках

Методика общественного контроля: «контрольная закупка» услуги «запись на прием к врачу» через «единую систему записи на прием к врачу» (сервисная служба «Запись пациентов на приём», созданная в рамках регионального проекта «Электронная регистратура») по трём вариантам: по единому телефону, через Интернет-портал и через личное посещение регистратуры в поликлинике.

Критерии качества услуги:

- количество удачных и неудачных попыток записаться через «единую систему записи на прием к врачу»;
- наличие сбоев, социальных, технологических и административных барьеров при оказании услуги «запись к врачу»;
- время, потраченное на «запись к врачу»;
- «срок записи» (промежуток времени между записью и приёмом);
- комфортность для пациентов процедуры записи.

Обратить внимание на следующие процессы:

1. Процесс идентификации кабинетов и медицинских работников - администрации, врачей и других работников поликлиники:
 - у администрации, врачей и других работников поликлиники должны

иметься бейджи, на которых крупно должно быть напечатано ФИО;

- кроме этого на каждом кабинете, где идет прием больных, на табличке должны быть указаны номер кабинета, специальность врача, полностью ФИО врача и среднего медицинского работника, которые ведут прием в данный момент. Специальность врача на кабинетах, в расписании, в объявлениях и т.д. должна быть указана в соответствии с номенклатурой (нет врачей окулистов, глазников, ЛОР, невропатологов, онкогинекологов, онкоурологов и т.д.);

- вся информация должна быть напечатана шрифтом, доступным для прочтения;

- также и для стационаров на дверях палат - ФИО лечащего врача. На постах - ФИО дежурного медперсонала;

- в медицинской организации не должно быть «немых» дверей. Все двери должны иметь наименование. На каждой двери должна быть опознавательная табличка: комната медперсонала, кладовая, гардероб медперсонала, электрощитовая, бойлерная, вентиляционная и т.д. Это требование безопасности. В случае чрезвычайной ситуации сотрудники МЧС в первую очередь занимаются эвакуацией людей и ориентируются в незнакомом помещении по названию помещений. Закрытую дверь вентиляционной никто не будет вскрывать в первую очередь.

2. Процесс информирования пациентов:

Информационные стенды должны быть в удобном для визуального восприятия формате, расположены на уровне глаз, на доступной высоте для изучения информации и содержать актуальные сведения необходимые для пациента:

2.1. Действующая Территориальная программа государственных гарантий - постановление Правительства Челябинской области от 21.12.2016 г. № 715-П «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2017 год».

Обратить внимание на наличие информации о перечне медицинских услуг, предоставляемых в данной медицинской организации бесплатно, и условиях предоставления медицинской помощи бесплатно в рамках Территориальной программы государственных гарантий, включая порядок оказания бесплатной медицинской помощи - кому оказывается бесплатная медицинская помощь, кому медицинская помощь оказывается вне очереди, перечень видов, форм и условий медицинской помощи в данной медицинской организации, сроки ожидания медицинской помощи - приема участковыми врачами и специалистами, диагностических исследований, обслуживания вызовов, госпитализации, порядок госпитализации и мест госпитализации, порядком направления на консультацию в другие медицинские организации, на диагностические исследования.

2.2. Информация по лекарственному обеспечению:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2016 г. № 2885-р «Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2017 год»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 30.07.1994 г. № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения»;

- процедура выписки лекарственных препаратов. В регистратуре должно быть объявление, что по всем вопросам льготного лекарственного обеспечения просьба обращаться к лечащему врачу;

- перечень льготных категорий граждан.

2.3. Информация в регистратуре о том, где можно ознакомиться с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» - отдельная папка. Возможный вариант информации в регистратуре - «с нормативными документами можно ознакомиться в кабинете №...или в регистратуре или позвонив по телефону №.....».

2.4. Информация в регистратуре о том, где можно ознакомиться с Реестром врачебного персонала, ведущего прием пациентов с указанием фамилии, имени, отчества, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) - отдельная папка. Возможный вариант информации в регистратуре - «с нормативными документами можно ознакомиться в кабинете №...или в регистратуре или позвонив по телефону №.....».

2.5. Перечень прав пациента в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Информирование пациентов о независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями.

3.1. Информационный стенд о возможности заполнения анкеты как через сайт, так и в бумажном варианте, объяснение цели независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

3.2. Кабинет, телефон лица, ответственного за независимую оценку качества оказания в медицинской организации, структурном подразделении (поликлиника, стационар).

3.3. Место для заполнения анкет на бумажном носителе.

4. Информация о графике работы поликлиники:

- необходимо указать часы работы поликлиники исходя из приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации № 543н от 15.05.2012 г. «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» п. 12. Приложение № 1.

Работа поликлиники должна быть организована по сменному графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня, а также предусматривать оказание неотложной медицинской помощи в выходные и праздничные дни.

Обратите внимание, что:

1. В регистратуре на окнах не должно быть объявлений. Окна должны быть свободные. Пациент должен иметь визуальный контакт с медицинским регистратором.
2. На входной двери рядом с пандусом должно быть размещено объявление с ФИО и номером мобильного телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами. В регистратуре должна быть информация, в каких кабинетах ведется прием пациентов из категории маломобильных групп. Желательно разместить эти кабинеты на первом этаже поликлиники.
3. Таблички с информацией об администрации учреждения должны содержать сведения о руководителе и заместителях ФИО полностью, занимаемую должность, номер телефона и часы работы.
4. Вся информация должна быть напечатана шрифтом, доступным для прочтения.
5. На всех этажах должна быть «навигация» по этажу с указанием кабинетов. В начале движения по коридору также «навигация».
6. На стенде платных услуг должен быть размещен образец договора на оказание услуг в формате, удобном для прочтения. Шрифт 14.
7. Напротив прививочного кабинета должен быть размещен «Национальный календарь прививок» в читаемой форме в виде плаката.
8. Не должно быть «запретительных» табличек в поликлинике. Таких как - «Без бахил не входить», «В верхней одежде не входить», «Без полиса не принимаем» и прочее. Таблички должны рекомендовать, а не запрещать. К примеру: «Спасибо, что Вы оставили верхнюю одежду в гардеробе», «Возьмите бахилы в кабинете», «Будьте добры, не забудьте страховой полис», «Спасибо, что Вы соблюдаете чистоту».
9. Удалить всю старую, утратившую актуальность информацию со стендов.
10. Места для детских колясок должны быть под крышей и обозначены табличками.
11. Туалеты для посетителей должны быть обозначены. Жидкое мыло, туалетная бумага и одноразовые полотенца на держателях. Двери изнутри оборудованы запорами. На стенах крючки для дамских сумочек.
12. По НОК оказания услуг медицинскими организациями:
должен быть приказ о назначении ответственного за данный раздел работы в медицинской организации, план по улучшению качества работы медицинской организации, нормативная база по НОК (приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.05.2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», от 28.11.2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления

информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

По результатам мероприятий общественного контроля заполняется акт с указанием всех выявленных недостатков, подписывается всеми членами группы общественного контроля и главным врачом (уполномоченным лицом медицинской организации).

Результаты мероприятий общественного контроля с указанием рекомендаций в течение 10 дней представляются председателю Общественного совета при Министерстве здравоохранения Челябинской области.

После рассмотрения и утверждения Общественным советом при Министерстве здравоохранения Челябинской области рекомендации по результатам мероприятий общественного контроля направляются в Министерство здравоохранения Челябинской области для размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.