



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

П Р И К А З

от 20.03. 2020 г.

№ 42-Р

г. Махачкала

Об утверждении Плана мероприятий на 2020 год по совершенствованию и устранению недостатков, выявленных независимой оценкой качества медицинской помощи за 2019 год

С учетом результатов проведенной независимой оценки качества представления услуг медицинскими организациями республики за 2019 год Министерством здравоохранения Республики Дагестан разработан План мероприятий на 2020 год по совершенствованию и устранению недостатков (далее – План).

В целях улучшения качества оказания медицинской помощи, устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить План мероприятий на 2020 год по совершенствованию и устранению недостатков с учетом результатов проведенной независимой оценки качества за 2019 год (приложение № 1).

2. Главным врачам государственных бюджетных медицинских учреждений республики:

2.1. Обеспечить выполнение мероприятий по совершенствованию и устранению недостатков деятельности медицинских организаций.

2.2. Информацию о проведенных мероприятиях представить начальнику Управления кадровой политики и правового обеспечения Вердиеву А.Э. до 1 октября 2020 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Беляеву Т.В.

Министр

Д.А. Гаджибрагимов

ПЛАН

мероприятий на 2020 год по совершенствованию и устранению недостатков деятельности медицинских организаций Республики Дагестан с учетом результатов проведенной независимой оценки качества оказания медицинской помощи за 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации						
1.1	Обеспечить информационное наполнение официального сайта медицинской организации в соответствии с нормативно-правовыми актами	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 965н (полнота, актуальность и понятность информации на сайтах МО республики)	ежеквартально и по мере необходимости	руководители МО	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах медицинскими организациями – 100 %	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещённой на сайте медицинской организации
1.2	Обеспечение возможности взаимодействия с получателями медицинских услуг в дистанционной форме (в виде подачи электронного обращения и получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Удовлетворённость прикрепленного населения по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде	ежедневно	руководители МО	Обеспечение возможности получения пациентами медицинской услуги (запись на прием к врачу и т.д.) на официальном сайте медицинской организации – 100 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой предоставленных медицинских услуг, в дистанционной форме
1.3	Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе медицинских организаций	Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой	ежемесячно	руководители МО	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой

	и порядке предоставления медицинских услуг достаточным (доступность размещаемой на стендах информации; рациональное размещение информации; читабельный вид; простота изложения)	информации о работе учреждений, доступных на информационном стендах – 5 баллов			полной информации, размещенной на сайте, стендах медицинских организаций – 100 %	информации о медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на стендах медицинской организации
1.4	Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинских организаций (доступность размещаемой на сайте информации; рациональное ее размещение по различным категориям в блоках; привлекательный вид информации; анкетирование, условия для проведения анкетирования НОК; размещение наглядной информации по НОК)	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100 %). Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100 %). Анкета для оценки качества оказания медицинских услуг – 1 балл (100 %)	ежемесячно	руководители МО	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте медицинской организации – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации
1.5	Обеспечение возможности размещения на официальных сайтах медицинских организаций в сети «Интернет» отзывов потребителей услуг	Удовлетворенность прикрепленного населения возможностью оставить на сайте медицинского учреждения обращения, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде	ежедневно	руководители МО	Обеспечение возможности диалога с пациентами на официальном сайте медицинской организации – 100 %	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обращений связи с потребителями медицинских услуг.

1.6	Постоянное обновление на официальном сайте медицинских организаций информации о проводимых мероприятиях по реализации национальных проектов «Здравоохранение» и «Демография»	Полнота, актуальность и понятность информации о проводимых мероприятиях в медицинских организациях	ежемесячно	руководители МО	Обеспечение своевременной информацией пациентов о проводимых мероприятиях, возможность участия населения в данных мероприятиях	Доля потребителей услуг, удовлетворённых качеством и полнотой информации о возможности получения медицинских и иных услуг в медицинской организации
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1	Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении – предложения регистратором времени приема больным, взаимозаменяемость докторов – врачи, осуществляющие прием дерматологических больных могут, при наличии свободных окон, принимать венерологических больных и, в обратном порядке – привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующие поликлиникой, заведующие ОМО, заместители главного врача по медицинской части	Доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении – 5 баллов (100 %)	ежемесячно	руководители МО	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки – 100 %	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки
2.2	Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием; рационально использовать	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием – 5 баллов (100 %)	ежемесячно	руководители МО	Обеспечение получения пациентами специализированной	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки

	рабочее время врачей; взаимопомощь врачей при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач				медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100 %	
2.3	Обеспечить запись на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, во всех случаях обращения пациента в учреждение (размещение информации о возможности записи на прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, через Интернет на сайте медицинской организации), рационально использовать рабочее время врачей	Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении – 4 балла (100 %)	ежемесячно, путем анкетирования	руководители МО	Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет	Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
2.4	Контроль руководителей медицинских организаций за соблюдением нормы времени приема пациентов и информированности пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.), сроками госпитализации пациентов	Соблюдение среднего срока ожидания приема врача с момента записи – 1 день (для амбулаторно-поликлинических учреждений). Соблюдение сроков ожидания плановой госпитализации (для стационаров)	2 раза в месяц	руководители МО	Обеспечение доступности медицинской помощи – 100 %	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием, госпитализации в МО (с учетом предельных сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий)
2.5	Контроль руководителей медицинских организаций за соблюдением бесплатного оказания медицинской помощи пациентам	Недопустимость оплаты пациентами медицинских услуг, предусмотренных в рамках Территориальной	постоянно	руководители МО	Обеспечение оказания бесплатной медицинской помощи	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать

	программы ОМС				назначенные диагностические исследования за свой счет
3. Время предоставления медицинской услуги					
3.1	Сократить время ожидания посещения врача в очереди до 10 минут: рационально использовать рабочее время врачей; взаимопомощь врачей при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач; привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующие поликлиникой, заведующие ОМО, заместители главного врача по медицинской части	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи – 3 балла (60 %)	ежедневно	руководители МО	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100 %. Отсутствие жалоб
3.2	Исключить время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	В медицинской организации отсутствует очередность записи на плановую госпитализацию – 5 баллов (100 %)	ежедневно	руководители МО	Удовлетворенность получателей медицинских услуг при наличии показаний к госпитализации для получения специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в день направления
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
4.1	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность,	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью медицинских	ежемесячно, путем анкетирования	руководители МО	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и

	вежливость и внимательность работников до 85 %, в том числе: - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме; - соблюдение норм этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам	работников				работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб	вежливость работников медицинской организации
4.2	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 85 %, в том числе доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения методов профилактики	Доля потребителей услуг положительно оценивающих компетентность медицинских работников организации – 5 баллов (100 %)	ежемесячно, путем анкетирования	руководители МО	Рост доли потребителей медицинских услуг положительно оценивающих компетентность медицинских работников	Удовлетворенность получателей медицинских услуг компетентностью медицинских работников. Отсутствие жалоб	
5. Удовлетворённость оказанием услуги в медицинской организации							
5.1	Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи: - за внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации – 5 баллов (100 %)	ежемесячно, путем анкетирования	руководители МО	Повышение рейтинга медицинской организации. Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентов оказанием	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	

	и на приеме; - соблюдение норм этики и деонтологии; - достаточное количество стульев в холле; - размещение на столах в холле памяток и брошюр по здоровому образу жизни; - размещение кулеров с питьевой водой; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам					медицинских услуг. Отсутствие жалоб	
5.2	Минимизация негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с конфликтными пациентами; - предоставление возможности выбора другого врача; - оказание посильной психологической помощи; - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации; - оперативное устранение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации – 5 баллов (100 %).	по мере возникновения конфликтных ситуаций	руководители МО	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии	