

ПРОТОКОЛ № 6
заседания Общественного совета при Министерстве
здравоохранения Мурманской области

05.12.2017 года

г. Мурманск

Председательствующий:

Председатель Общественного совета при
Министерстве здравоохранения Мурманской области
Кузьмин А.П.

Секретарь заседания:

Сотрудник Министерства здравоохранения
Мурманской области Богданова О.В.

Присутствовали:

Члены Общественного совета: Булатов И.В.,
Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженев В.И., Суна
О.С., Жуков А.В.

Приглашены:

Первый заместитель министра здравоохранения
Мурманской области Москвин Р.В.

Повестка дня:

1. О выходе из состава Общественного совета Тимонина Н.В.
2. О плане работы Общественного совета на 2018 год.
3. О формировании перечня организаций для проведения в 2018 году независимой оценки качества.
4. О посещении в октябре ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные зори.
5. О реализации в 2017 году медицинскими организациями Сводного плана по улучшению качества работы и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2016 году.

По первому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который зачитал заявление члена Общественного совета Тимонина Н.В. о выходе из состава Общественного совета в связи с переездом на постоянное место жительства в г. Севастополь.

Пояснил, что согласно п.п. 1 п.11 Порядка формирования Общественных советов при исполнительных органах государственной власти Мурманской области, утвержденного Постановлением Правительства Мурманской области от 08.11.2013 № 650-ПП/16, полномочия члена Общественного совета подлежат досрочному прекращению при получении его письменного заявления о сложении своих полномочий.

Предложил досрочно прекратить полномочия члена Общественного совета Тимонина Н.В.

ВЫСТУПИЛИ:

Булатов И.В., Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженев В.И., Суна О.С.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно.

ПОСТАНОВИЛИ:

Досрочно прекратить полномочия члена Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области Тимонина Николая Викторовича.

По второму вопросу.

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который представил проект плана работы Общественного совета на 2018 год, дал соответствующие разъяснения, ответил на поступившие вопросы и предложил принять План к исполнению. Других предложений не поступило.

ВЫСТУПИЛИ:

Булатов И.В., Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженев В.И., Суна О.С.

ГОЛОСОВАЛИ: единогласно.

ПОСТАНОВИЛИ:

Принять план работы Общественного совета на 2018 год (Приложение № 1).

По третьему вопросу.

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который проинформировал о необходимости формирования перечня организаций для проведения в 2018 году независимой оценки качества. Пояснил, что независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится не чаще один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же медицинской организации.

Москвина Р.В., который добавил, что перечень составляется, исходя из необходимости оценки ежегодно не менее трети медицинских организаций, участвующих в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Мурманской области.

ВЫСТУПИЛИ:

Булатов И.В., Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженев В.И., Суна О.С.

ПОСТАНОВИЛИ:

Сформировать перечень медицинских организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году (Приложение № 2).

По четвертому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Жукова А.В., который рассказал о поездке 11.10.2017 года в ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 Федерального медико-биологического агентства», г. Полярные зори. Отметили доступность и комфортность медицинских услуг, вежливость сотрудников и доступность информации для пациентов. Оказание медицинской помощи в учреждении оценено положительно.

Анализ проведенного анкетирования, во время посещения, также показал хороший результат.

ВЫСТУПИЛИ:

Москвин Р.В., Ефимов С.Н., Суна О.С.

ПОСТАНОВИЛИ:

Принять информацию к сведению.

По пятому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Москвина Р.В., который предоставил информацию о реализации в 2017 году медицинскими организациями предложений Общественного совета и о выполнении Сводного плана по улучшению качества работы и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2016 году. Дал разъяснения и ответил на поступившие вопросы.

ВЫСТУПИЛИ:

Кузьмин А.П., Булатов И.В., Двоеглазова М.Ю., Ефимов С.Н., Коженов В.И., Суна О.С.

ПОСТАНОВИЛИ:

Принять информацию к сведению (Приложение № 3).

Председательствующий:

Председатель Общественного совета



А.П. Кузьмин

**План работы
Общественного совета при Министерстве здравоохранения
Мурманской области на 2018 год**

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственный
1	Проведение заседаний Общественного совета	16.01.2018 06.03.2018 29.05.2018 18.09.2018 30.10.2018 11.12.2018	Председатель Общественного совета Минздрав Мурманской области
2	Проведение контент-анализа официальных сайтов медицинских организаций, являющихся объектами независимой оценки качества условий оказания услуг	до 31 августа 2018 года	Общественный совет
3	Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями	до 03 сентября 2018 года	Общественный совет
4	Подведение сводных итогов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями: - обобщение и анализ результатов независимой оценки, проведенной организацией-оператором и Общественным советом, результатов онлайн-опроса потребителей услуг; - формирование рейтингов организаций, оказывающих медицинские услуги	до 10 сентября 2018 года	Общественный совет
5	Подготовка предложений об улучшении качества деятельности медицинских организаций по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	до 18 сентября 2018 года	Общественный совет
6	Формирование перечня медицинских организаций, в которых в 2019 году будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг	до 11 декабря 2018 года	Общественный совет
7	Формирование Плана работы Общественного совета на 2019 год	до 11 декабря 2018 года	Председатель Общественного совета; Минздрав Мурманской области
8	Участие в рассмотрении вопросов в сфере деятельности Минздрава Мурманской области, вызвавших повышенный общественный резонанс, и разработка предложений по их урегулированию	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
9	Выработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности Минздрава Мурманской области	В течение года	Общественный совет
10	Выдвижение, сбор и экспертиза общественных инициатив, связанных с деятельностью Минздрава Мурманской области, и подготовка	В течение года	Общественный совет

	предложений по их рассмотрению и реализации Минздравом Мурманской области		
11	Проведение общественной экспертизы и оценка регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов, разрабатываемых Минздравом Мурманской области	В течение года	Общественный совет
12	Рассмотрение плана мероприятий по противодействию коррупции в Минздраве Мурманской области, докладов и иных материалов о ходе и результатах его выполнения	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
13	Оценка качества предоставления Минздравом Мурманской области государственных услуг	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
14	Рассмотрение вопросов, связанных с разработкой стандартов предоставления государственных услуг и осуществлением контроля за их исполнением	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
15	Участие в информировании граждан и организаций о деятельности Минздрава Мурманской области, в том числе через средства массовой информации, и организация публичного обсуждения вопросов, отнесенных к полномочиям Минздрава Мурманской области	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
16	Оказание консультационной помощи и подготовка экспертных заключений по вопросам в сфере здравоохранения по запросам Минздрава Мурманской области	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области
17	Участие в порядке, определяемом Минздравом Мурманской области, в работе аттестационных и конкурсных комиссий при Минздраве Мурманской области	В течение года	Общественный совет Минздрав Мурманской области

Перечень медицинских организаций выбранных для проведения независимой оценки качества условий в 2018 году

1. ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника», г. Мурманск
2. ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск», ЗАТО г. Североморск
3. ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница», г. Мончегорск
4. ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника», г. Мончегорск
5. ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница», г. Оленегорск
6. ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника», г. Оленегорск
7. ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница», п.г.т. Ревда
8. ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница», г. Кола
9. ГОБУЗ «Печенгская районная больница», п. Никель
10. ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника», г. Апатиты
11. ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница», г. Апатиты
12. ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница», г. Кандалакша
13. ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), г. Кировск
14. ООО «Санаторий «Тамара», г. Мурманск
15. ООО «Санаторий «Лапландия», п. Мурмаши
16. ООО СГК «Изовела», г. Апатиты
17. ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»), г. Мончегорск
18. ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша», г. Кандалакша
19. ООО «СТОМАДЭНТ», г. Кандалакша

О выполнении предложений Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества деятельности медицинских организаций проходивших независимую оценку качества оказания услуг в 2016 году

О реорганизациях в 2017 году:

1. С 01.03.2017 года в результате слияния учреждений ГОАУЗ «Мурманская городская стоматологическая поликлиника № 1» и ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника» создана **ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»**.

2. С 31.03.2017 года в результате слияния ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 4», ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 3» и ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1» создана **ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»**.

3. С 03.04.2017 года в результате слияния ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 7» и ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 5» создана **ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»**.

4. С 03.10.2017 года в результате реорганизации ГОБУЗ «Мурманский областной консультативно-диагностический центр» присоединился к ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина».

ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»

Амбулаторные условия:

1) Сведения об организации внесены на официальный сайт www.bus.gov.ru кроме сведений о гос. задании, т.к. его не имеем.

2) С июля 2016 года работает новый сайт (<http://cvm51.ru>), который разработан в соответствии с действующим законодательством.

3) В целях обеспечения доступности время первичного приема увеличено до 4 часов, следовательно, увеличено количество первичных номерков, на работу приняты 2 врача.

4) Запись пациентов на прием ведется в электронном виде. Проводится постоянный мониторинг сроков ожидания услуг заместителями главного врача. В целях укомплектования принято 2 врача, которые прошли профессиональную переподготовку по специальности «Лечебная физкультура и спортивная медицина». Срок ожидания сократился с 35 дней до 19 дней.

5) Санитарная комната пациентов постоянно пополняется средствами гигиены. Проведен анализ условий пребывания пациентов в организации и сформированы мероприятия для комфортности их пребывания.

6) Планируется реализация в соответствии с Планом реализации мероприятий «Доступная среда», на период до реализации Плана издан приказ о временном порядке организации помощи инвалидам, включая сопровождение работником центра.

7) Проводятся проверки над соблюдением производственной дисциплины. В отделении восстановительного лечения № 2 установлены видеорекамеры, которые позволяют контроль в режиме реального времени.

8) Диагностические исследования в ГОАУЗ «ЦСМ» не проводятся. Скрининговые исследования в Центре здоровья выполняются во время, установленное по записи. Срок ожидания составляет от 2 до 7 дней.

9) В план работы организации включены семинары по этике и деонтологии. Организация работы этической комиссии. В 2017 году проведено обучение медицинских регистраторов отделения восстановительного лечения № 1.

10) Работа по рациональной организации рабочих мест проводится постоянно.

ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

Амбулаторные условия:

1) Внесены сведения созданной организации на официальный сайт www.bus.gov.ru.

2) Создан единый сайт (<http://mgp1.ru>) ГОБУЗ «МГП № 1».

3) Назначена комиссия по формированию и размещению информации на сайте. Ответственный ведущий инженер отдела АСУ назначен приказом ГОБУЗ МГП № 1 № 1 от 31.03.2017.

4) В рамках реорганизации и слияния трех ЛПУ с 01.04.2017 года разрабатывается техническое задание по обновлению информационных табличек и указателей по всем адресам ГОБУЗ «МГП № 1». Размещена и актуализирована информация о приеме врача и сведения о порядке предоставления услуг в поликлинике и актуализации этой информации.

5) Мероприятия реализованы. Приказ ГОБУЗ МГП № 1 № 02 от 31.03.2017 «Об организации первичной медико-санитарной помощи в ГОБУЗ МГП № 1», Приказ ГОБУЗ МГП № 1 № 05 от 31.03.2017 «Об организации деятельности дежурного врача».

Увеличено время работы поликлиники с 8:00 до 21:00, увеличены часы врачебного приема до 7 часов. Дежурный врач принимает в день обращения. Организованы приемы дежурной службы и приемы кабинетов профилактики в рамках диспансеризации взрослого населения по субботам с 9:00 по 15:00.

В целях организации медицинского обслуживания на дому в объединенной поликлинике сформировано отделение неотложной медицинской помощи и обслуживания пациентов на дому.

Создание отдельной структуры позволяет уделить внимание маломобильным пациентам, а также оказывать неотложную помощь в течение не более 2 часов после поступления обращения пациента.

В каждом отделении поликлиники работает «Медицинский пост». Прием ведется по живой очереди, без предварительной записи.

6) Приказ ГОБУЗ МГП № 1 № 04 от 31.03.2017 «О ведении листов ожидания консультативной помощи и диагностических исследований в ГОБУЗ МГП № 1». Укомплектованность врачебными кадрами составляет 67%. Во II квартале 2017 года заключены предварительные трудовые договоры с 3 врачами. Принимали участие в комиссии по распределению выпускников ПетрГУ.

7) Проведен анализ независимого анкетирования пациентов по состоянию на 30.03. 2017 г. Создана комиссия по оперативному реагированию на письменные и устные обращения граждан.

Открытая регистратура создана по следующим адресам: пр. Г.-североморцев, д. 37; ул. Лобова, д. 65; ул. Лобова, д. 33/2; ул. П. Морозова, д. 2/11; ул. К. Маркса, д. 52.

8) Разработан паспорт доступности. Размещена информация на сайте о доступности здания. Планируется приобрести: противоскользкие накладки на ступени, тактильная плитка, сантехнику для инвалидов, система вызова персонала, отбойные доски, пандусы телескопические и лестничные подъемники, дверные ручки ULNA.

Врачи-терапевты участковые и врачи общей практики, посещают на дому маломобильных пациентов. Участковые и медицинские сестры – общей практики осуществляют патронаж маломобильных пациентов и выполняют на дому подкожные, внутримышечные инъекции и перевязки, в соответствии с назначением лечащего врача.

Со стороны администрации усилен контроль над обоснованностью этих назначений.

9) Приказ ГОБУЗ МГП № 1 № 4 от 31.03.2017 «О ведении листов ожидания консультативной помощи и диагностических исследований в ГОБУЗ МГП № 1».

Анализ сроков ожидания медицинской услуги проводится еженедельно с заслушиванием на медицинском совете итогов. Актуализация листов ожидания проводится ежеквартально.

Обучение кадров проводится в рамках НМО и сертификационных циклов.

Ведение протоколов диагностических исследований. Ввод результатов диагностических исследований производится сразу в медицинскую систему и эти данные в режиме реального времени становятся доступны врачу в электронной карте пациента.

Направление пациента на инструментальные исследования и консультацию к врачу специалисту, осуществляется его лечащим врачом или фельдшером, только после его осмотра с учетом наличия у него показателей к данному исследованию или консультации.

При отсутствии возможности в поликлинике, пациенты, на основании лечащего врача, дополнительно направляются в сторонние медицинские организации, в частности ГОБУЗ «МОКБ им П.А. Баяндина».

10) Сформирована комиссия по контролю над соблюдением производственной дисциплины. Приказом ГОБУЗ МГП № 1 № 2 от 31.03.2017 «Об организации первичной медико-санитарной помощи в ГОБУЗ МГП № 1». Регламентированы графики рабочего времени персонала поликлиники. Организован доступ для пациентов анонимного способа информирования администрации.

Электронная медицинская карта предлагает универсальные методы по учету и анализу данных, связанных с обслуживанием пациентов и формированию электронной медицинской документации на рабочем месте врача, что позволяет значительно ускорит процессы обслуживания пациента и принятия врачебного решения. В поликлинике 90% медицинских записей ведутся в электронном виде.

11) Обучение кадров проводится в рамках НМО и плана сертификационных циклов на 2017 год. Сформирована комиссия по контролю над соблюдением производственной дисциплины. Приказ ГОБУЗ МГП № 1 № 02 от 31.03.2017, регламентированы графики рабочего времени персонала поликлиники. Организован доступ для пациентов анонимного способа информирования администрации.

12) В план работы включены семинары по этике и деонтологии. Проводится разбор по каждому факту некорректного обращения с пациентами.

13) Медицинские работники постоянно повышают квалификацию.

Поликлиника оснащено медицинским оборудованием согласно порядка для оказания первичной медико-санитарной помощи.

ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»

Амбулаторные условия:

1) Внесены сведения созданной организации на официальный сайт www.bus.gov.ru.

2) Создан единый сайт (<http://mgpol2.ru>) ГОБУЗ «МГП №2», продолжается дальнейшее развитие социальных сетей Twitter и Вконтакте.

3) Увеличено количество первичных номерков за счет оптимизации рабочего времени врачами и введения 6 часового приема. Ответственным лицом производится еженедельный мониторинг и контроль обеспечения записи пациентов при первичном обращении.

Внедрен дифференцированный подход и маршрутизация пациентов при обращении в поликлинику всех зданий учреждения. Разделена медицинская помощь на неотложную, профилактическую, лечебно-диагностическую, что позволило улучшить доступность медицинской помощи.

4) Строгое регулирование часов работы кабинетов, времени ожидания в электронной очереди регистратуры, взаимозаменяемость среднего персонала в отделениях, внедрение маршрутизации пациентов.

Заключены 6 договоров на целевое обучение в СГМУ. Проводится работа с серверами по поиску работы. Организована работа двух сестринских постов.

Организован отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5) Выполнен ремонт лаборатории, кабинетов администрации и УЗИ кабинетов. Планируется закончить ремонт регистратуры и гардероба, запланирована покупка мебели и пуфов для обстановки отремонтированного холла и регистратуры в офисах по адресу: ул. Морская, д. 9, ее внедрения и маршрутизации пациентов.

Произведен ремонт кабинетов специалистов по адресу: пр. Кольский, д. 149а, с учетом мероприятий «Доступная среда». Запланирована покупка мебели для кабинетов. Согласно приказу № 15 от 03.04.2017 назначены ответственные лица по организации работы с обращениями граждан, руководители структурных подразделений.

6) Разработан план и техническое задание на улучшение для оборудования этажей поликлиники в рамках мероприятия «Доступная среда». Планируется покупка и установка лифта в здании пр. Кольский, д. 149а. Закончить ремонт кабинетов с учетом мероприятия «Доступная среда». Организовано сопровождение пациентов с ограниченными возможностями. Размещена информация о маршрутизации лиц с ограниченными возможностями.

7) Принять необходимые меры для соблюдения сроков ожидания диагностического исследования в соответствии с установленными ТППГ. Приказ по учреждению № 134 от 15.08.2017 «Об организации направления граждан на проведение МСКТ и МРТ исследований в медицинские организации Мурманской области».

В целях улучшения доступности на КТ и МРТ поликлиника начала работу в едином программном продукте МЗ МО АРМ «Формирование заявок на оказание медицинской помощи».

8) Планируется приобретение ящиков для информации и обращений граждан, дальнейшее развитие и внедрение новых сестринских постов. Подготовка и проведение локальной сети по адресу ул. Морская, д. 9 и ул. Полярной Дивизии, д. 3.

ГБУЗ «Мурманская городская детская консультативно-диагностическая поликлиника»

Амбулаторные условия:

1) Обновлено сведения на официальном сайте www.bus.gov.ru.

2) Организован и введен в работу Call – центр с единым телефонным номером с внутренним перераспределением звонков.

Актуализирована информация на сайте: нормативные документы, вакансии, сведения об учреждении, прейскурант цен на платные услуги. Ежедневное размещение информации по профилактике заболеваний в новостной ленте на сайте, а также посредством социальной сети «ВКонтакте». Ежедневный контроль за ответами на обращения потребителями услуг в форме подачи электронного сообщения через сайт.

3) Увеличено количество номерков для записи через информационный портал на 5%. Приняты на работу дополнительно 2 администратора для обеспечения записи при первичном обращении, в холле регистратуры и ведения «Листа ожидания» в сроки, не превышающими нормативов ТППГ. Ежедневный контроль за ведением листа ожидания администратором позволил сократить срок ожидания и тем самым обеспечить запись при первичном обращении.

4) Проводится систематический административный контроль над соблюдением времени приема пациентов, указанного при записи.

5) Заключен договор с клининговой компанией для улучшения эффективности и увеличения частоты уборки холлов, коридоров. Закончены ремонтные работы по проекту «Открытая регистратура» в корпусе по ул. Папанина, д. 1. Холл оснащен удобной модульной мебелью для пациентов. Введен в действие проект «Открытая регистратура». Выведено отдельное рабочее место администратора холла. Переведено на 1-й этаж окно выдачи смесей.

Начат второй этап ремонтных работ на 1-м этаже в корпусе по ул. Папанина, д. 1 – организация блока неотложной помощи для разделения потока пациентов.

6) По зданию ул. Папанина, д. 1, размещены тактильные таблички с применением системы Брайля, информационные рельефные знаки для людей с ограниченными возможностями, тактильные пиктограммы. Маршрутизация выполнена тактильными плитками.

7) Проведен анализ и последующая коррекция потребности диагностических исследований во внешних медицинских учреждениях. Введено проведение функции внешнего дыхания с функциональными пробами на базе учреждения, что позволило уменьшить потребность исследований во внешних учреждениях и сократить сроки ожидания исследования. Увеличено количество записи на дуплексное сканирование сосудов на базе учреждения, что также позволило отказаться от исследований во внешних учреждениях и сократить сроки ожидания исследования.

8) Проводится систематический административный контроль над соблюдением приема пациентов, указанного при записи. Еженедельно администрацией проводятся производственные совещания, включающие в себя вопросы по врачебной этике, деонтологии и доброжелательного отношения к пациентам. Проводится разбор каждого обращения по факту некорректного обращения с пациентами. Один раз в месяц проводятся обязательные тренинги психолога с регистраторами и администраторами.

Введен прием по предварительной записи у фельдшеров для плановой амбулаторной помощи, что позволило сократить время ожидания в очереди для плановых пациентов.

ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»

Амбулаторные условия:

1) В связи с реорганизацией создан единый сайт (<http://stom51.ru>) ГОАУЗ «МОСП».

В структуру сайта включены все подразделения расположенные на территории г. Мурманска.

Перечень информации, размещенной на сайте приведен в соответствии с требованиями нормативных актов РФ для сайтов государственных учреждений.

Регулярно (еженедельно) размещается информация о планируемых мероприятиях и отчеты о уже прошедших.

2) Проводится ежедневный мониторинг числа талонов, выделенных для приема врачей-специалистов в целях текущего контроля обеспечения записи пациентов при первичном обращении.

Организована запись на прием в любое отделение по многоканальному телефону контакт-центра (20 линий, 5 операторов).

Организовано предварительное обзванивание перед приемом, пациентов, записанных через интернет.

Увеличена доля номерков выдаваемых на первичный прием пациентов.

Для детского населения открыт подростковый кабинет.

Открыт кабинет неотложной стоматологической помощи, работающий в вечернее, выходные и праздничные дни.

3) Постоянно проводится работа по привлечению врачебных кадров. На работу принято 9 молодых специалистов.

Приняты на работу приглашенные специалисты с других регионов – 2 человека (еще 2 оформляются). Приглашенным специалистам оплачивается жилье и в соответствии с коллективным договором, оплачиваются полярные коэффициенты в полном объеме.

4) Все средства гигиены для посетителей есть в наличии в необходимом количестве.

Внесены изменения в положение о работе с жалобами граждан. Определены ответственные лица за оперативное реагирование на письменные и устные обращения граждан в каждом подразделении.

Ведется работа по улучшению условий пребывания в поликлинике. В соответствии с планом мероприятий по улучшению доступной среды для маломобильных групп населения проведено обустройство санузла в стоматологическом отделении № 2 по адресу: ул. Г.- Североморцев, д. 56.

В стоматологическом отделении № 3 (ул. Буркова, 17) организована «открытая регистратура».

5) Сроки ожидания диагностического исследования соответствуют срокам ожидания, установленным ТППГ.

6) Регулярно проводятся занятия с работниками по соблюдению норм этики и деонтологии. Своевременная замена оргтехники, улучшение условий труда на рабочих местах.

Организовано обучение по программе непрерывного медицинского образования 12 сотрудников, повышения квалификации 10 сотрудников и по программе профессиональной переподготовки 2 сотрудника.

ГОБУЗ Мурманская городская детская поликлиника № 4»

Амбулаторные условия:

1) Сведения об организации обновлены на официальном сайте www.bus.gov.ru. Назначен ответственный исполнитель программист.

2) Наполнение сайта осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н. Назначены ответственные исполнители.

3) Информация о порядке предоставления услуг размещена, актуализируется. Обновление табличек будет проходить по мере финансирования.

4) Осуществляется текущий контроль.

Зам. гл. врача по МЧ и КЭР назначены ответственными за обеспечение приема врача во время установленное ТППГ. Зав. пед. отделения контролирует соблюдения производственной дисциплины. Направление специалистов на обучающие циклы проводится своевременно. Начальник отдела кадров проводит работу по укомплектованию организации врачебными кадрами.

Открытие новых кабинетов обслуживания пациентов: неотложной медицинской помощи и сестринского поста.

5) Создание электронной регистратуры. Дизайн-проект выполнен. Осуществляется контроль условий пребывания пациентов в учреждении.

6) На сайте размещена информация о доступности поликлиники лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеется кнопка вызова, наличие 4-х парковочных мест, обозначенных знаком, на стоянке у поликлиники со стороны ул. Баумана, наличие пандуса на центральном крыльце поликлиники, для «И»-колясочников предусмотрен отдельный вход, оснащенный звонком для вызова сотрудника поликлиники, наличие лифта, организован выезд лаборантов, процедурных медсестер для забора крови на дому и проведения инъекций, организован выезд на дом врачей-специалистов, наличие оборудованного санузла на 1 этаже здания (рядом с гардеробом), наличие информационных стендов и инфоматов с визуальной информацией о работе учреждения.

7) Контролируется обоснованность назначения исследований. Привлекаются врачи-специалисты сторонних организаций (УЗИ, ЭХО).

8) Осуществляется текущий контроль. Ящики для обращений граждан, бланки для заполнения размещены в фойе поликлиники. Своевременно принимаются меры по решению проблемных вопросов пациентов. Разрабатывается положение о внесении данного критерия в эффективный контракт медицинских работников.

ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»

Амбулаторные условия:

1) Содержание сайта приведено в соответствие с действующим законодательством, ежемесячно корректируется и своевременно обновляется.

2) Своевременно актуализируются сведения в соответствующих разделах сайта.

3) Контролируются сроки ожидания в пределах нормативов, установленных ТППГ. Постоянно ведется административный контроль за соблюдением времени приема пациентов, указанного при записи. По необходимости прием пациентов осуществляется дежурным врачом в момент обращения. Принимаются меры по привлечению медицинских кадров: информация о вакансиях ежемесячно подается в Центр занятости, также размещена на сайте поликлиники, на сайтах НН.ru, МКАР.ru, представители поликлиники посещают ярмарки вакансий.

4) Для улучшения пребывания пациентов проводится создание условий для комфортного пребывания детей в поликлинике.

Реализован проект по созданию открытой (доброжелательной) регистратуры. Увеличен в объеме холл поликлиники, организована работа дежурного администратора зала.

5) Планируется разработка проекта по приведению помещений поликлиники в соответствии с нормативными документами для пребывания детей с ограниченными возможностями.

6) Диагностические исследования (рентгенография и функциональная диагностика) проводится детям в день обращения. Запись на УЗИ диагностику проводится не неделю вперед. Постоянно осуществляется контроль за соблюдением сроков ожидания диагностического исследования.

7) Постоянно ведется административный контроль за соблюдением времени приема пациентов, указанного при записи. Проводится разбор каждого обращения. Проводятся врачебно-сестринские конференции, семинары посвященные соблюдению норм этики и деонтологии сотрудниками медицинской организации.

8) Повышение квалификации сотрудников на врачебных и научно-практических конференциях, семинарах. Обучение кадров на циклах дополнительного профессионального образования (на 01.04.2017 - 7 человек). Улучшение условий труда на рабочих местах, предусмотренных Государственной программой «Развитие здравоохранения» (получены: столы, стулья, кресла, картотечные стеллажи, канцелярские принадлежности).

ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»

Амбулаторные условия:

1) Содержание и наполненность сайта приведено в соответствие с действующим законодательством. Назначен ответственный исполнитель инженер - программист.

2) Увеличение количества первичных талонов в 1,5-2 раза в зависимости от текущей кадровой ситуации.

Проводится ежедневный мониторинг числа талонов, выделенных для приема врачей-специалистов. Информация о количестве выданных номерков ежедневно размещается на официальном сайте и в фойе регистратуры.

3) Организация записи на прием к врачу ведется строго в соответствии с Регламентом организации записи на прием врачу, утвержденным приказом ГОАУЗ «МСП» от 11.10.2016 № 139.

Постоянно ведется работа по укомплектованию врачебными кадрами. Информация о вакансиях размещена в Центре занятости населения, на сайте организации, в официальной группе в социальной сети «ВКонтакте», на портале «Работа в России», на сайте объявлений Авито, еженедельно публикуется информация в газетах «Мончегорский рабочий» и «В каждый дом».

В октябре 2017 г. приняли участие в ярмарке вакансий в ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова.

За этот период принято: врач – стоматолог, врач – стоматолог – терапевт.

4) На сайте размещена информация о доступности в здания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Заключен договор на изготовление и поставку мнемосхем.

5) Единственным диагностическим исследованием является рентгенография зубов. Очередей нет. Диагностические исследования по направлению ГОБУЗ «МСП», проводимые в других медицинских организациях проводятся по назначению врачей-специалистов данных организаций.

ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»

Амбулаторные условия:

1) Сайт приведен в соответствии с действующим законодательством (размещена информация о режиме работы медицинской организации, о порядке предоставления медицинских услуг, о времени приема специалистами и т.п.).

2) Средние сроки ожидания приема врача с момента записи на прием соответствуют срокам ожидания, установленным ТППГ. Ежемесячно проводятся занятия с администраторами, врачами и средним медицинским персоналом по вопросам организации приема граждан.

Принято на работу 4 специалиста (врач-стоматолог, зубной техник, медицинская сестра, зубной врач – внешний совместитель).

3) Санитарная комната пациентов постоянно пополняется средствами гигиены. Заключен договор №8/2017 от 06.09.2017 года на поставку «мест для сидения». В декабре 2017 года запланировано приобретение кулера. В 2018 году планируется расширение и благоустройство фойе рядом с регистратурой.

4) На сайте размещена информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В пределах медицинской организации сопровождаются медицинскими работниками.

5) Сроки ожидания диагностического исследования соответствуют срокам ожидания, установленным ТППГ.

ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»

Амбулаторные условия:

1) Содержание и наполненность сайта приведено в соответствии с действующим законодательством. Размещена информация о режиме работы, о порядке предоставления медицинских услуг, о специалистах, их образовании и уровне квалификации.

2) Приказом ГОАУЗ «АПС» № 81 от 20.01.2017 назначено лицо, ответственное за актуализацию информации на сайте. Информация актуализируется ежедневно по мере необходимости.

3) Очередность пациентов в очереди на получение медицинской услуги строго соблюдается. Сроки ожидания приема к специалисту сведены к минимуму. Контроль соблюдения производственной дисциплины ведется постоянно.

4) Запись на прием осуществляется: посредством интернет портала, при личном обращении в регистратуру и по телефонам регистратуры.

5) В санитарных комнатах для пациентов имеются средства гигиены. Условия пребывания в учреждении соответствуют санитарно гигиеническим нормам. Проведен частичный ремонт хирургического и платного отделения, частично заменена мебель, произведен ремонт туалетов с учетом потребностей маломобильной группы населения. Полностью отремонтирован терапевтический кабинет, приобретено оборудование. Приказом ГОАУЗ «АПС» № 81 от 20.01.2017 назначены сотрудники, ответственные за оперативное реагирование на письменные и устные обращения граждан.

6) Информация о доступности здания лиц с ограниченными возможностями размещена на главной странице сайта. Проведена работа по приобретению средств ориентации для слабовидящих: в холле поликлиники размещена мнемосхема здания, на всех дверях и лестницах установлены предупредительные знаки для слабовидящих. Сопровождение пациентов с ограниченными возможностями организовано.

7) Контроль за соблюдением производственной дисциплины ведется постоянно. Обучение работников приемами работы с пациентами организовано. Обращение граждан, в том числе анонимное организовано с использованием обратной связи на сайте, по электронной почте, при личном обращении в регистратуру.

8) Все медицинские работники постоянно повышают квалификацию.

ООО «Национальный Диагностический Центр-Кандалакша»

Амбулаторные условия:

1) На официальном сайте размещена информация о центре, о режиме работы, порядке предоставления медицинских услуг по ОМС, о специалистах и услугах организации.

2) Создана официальная группа «ВКонтакте», где предусмотрена обратная связь.

3) Проведена работа по улучшению доступности записи на исследования через группу «ВКонтакте».

ООО СГК «Изовела», г. Апатиты

Амбулаторные условия:

1) На официальном сайте размещена информация о режиме работы, о порядке предоставления медицинских услуг, о специалистах и услугах организации, и т.д.

2) На сайте размещена форма, в которой можно задать интересующие вопросы. Указаны телефонные номера служб медицинской организации (в т.ч. работающие круглосуточно).

3) Время приема врачом назначается по телефону. Пациенты подходят к назначенному времени. О вакансиях информация размещается на официальном сайте, сведения подаются в центр занятости.

4) Для посетителей имеются в наличии все необходимые средств гигиены. Ответственным за оперативное реагирование на письменные и устные обращения граждан назначена главная медсестра.

В организации созданы комфортные условия для пребывания (чистота, наличие гардероба, санузлы, достаточное количество мест для сидения).

5) Для передвижения пациентов с ограниченными возможностями здоровья оборудован лифт. Душевые кабины в бассейне и в 8 комнатах для проживания оборудованы опорными поручнями, в одном номере установлена съемная дверь.

6) Диагностических исследований не проводятся.

7) В настоящее время организация полностью укомплектована медицинскими кадрами. Усилен контроль за соблюдением производственной дисциплины.

Проводится обучение медицинских кадров на циклах ДПО в соответствии с годовым планом.

Стационарные условия:

1) На сайте размещена информация о режиме работы, о порядке предоставления медицинских услуг, о специалистах и услугах организации.

2) На сайте размещена форма, в которой можно задать интересующие вопросы. Также указаны все телефонные номера служб медицинской организации (в том числе работающие круглосуточно).

3) Информация своевременно актуализируется. Ответственным назначен помощник директора.

4) Для передвижения пациентов с ограниченными возможностями здоровья оборудован лифт. Душевые кабины в бассейне и в 8 комнатах для проживания оборудованы опорными поручнями, в одном номере установлена съемная дверь.

5) Пациенты направляются из других стационаров области и поступают без ожидания день в день с момента направления. Количество пациентов ограничивается плановыми объемами по ОМС на квартал.

ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»), г. Мончегорск

Амбулаторные условия:

1) Сайт ООО «Колабыт» стоит первым в списке сайтов в сети интернет. На главной странице сайта размещена вся контактная информация (адреса почтовый и электронный, телефоны, факс). Завершена работа по размещению информации о специалистах.

2) На сайте размещена ссылка на социальную сеть «ВКонтакте», где предусмотрена обратная связь с пациентами.

3) Проводится еженедельный мониторинг талонов, выдаваемый врачами – стоматологам.

4) Изменены нормы нагрузки для врачей-стоматологов, согласно Приказа Минздрава от 19.12.2016 № 973н.

5) Санаторий-профилакторий оснащён пандусами, входная группа оборудована дверьми для проезда инвалидов колясок, на входе размещена кнопка вызова персонала. Оснащение помещений средствами ориентации для инвалидов по зрению не требуется, т.к. санаторий-профилакторий создан и функционирует для

профилактики и снижение риска профессиональных заболеваний среди работников ОАО «Кольская ГМК», потребителями медицинских услуг являются работники компании.

б) Диагностические исследования не проводятся. В рамках реализации ТПГТ медицинская помощь оказывается только по стоматологии общей практики.

ГОАУЗ «Мурманский областной консультативно-диагностический центр»

Амбулаторные условия:

1) Прием пациентов осуществляется в соответствии с указанным в направлении временем.

2) Организована работа сопровождающего лица для пациентов с ограниченными возможностями. Планируется провести ремонтные работы по обустройству перил входной группы.

3) Места на консультации и диагностические исследования предоставляются медицинскими организациями в соответствии с их заявками на текущий год. Очередей нет.

Стационарные условия:

1) На сайте представлена расширенная информация о порядке и правилах направления пациентов в МДЦ.

2) Питание пациентов предоставляется методом аутсорсинга (общий 15 стол), лечебного питания не предусмотрено.

3) В центре имеется диагностический стационар краткосрочного пребывания для пациентов, направляемых для обследования. Лечение пациентов не проводится. Лекарственные препараты не назначаются.

4) Прием пациентов осуществляется в соответствии с указанным в направлении временем.

ООО «Тирвас», г. Кировск

Стационарные условия:

1) Сайт дорабатывается.

2) Обеспечен контроль за качественное формирование и распределение графиков заездов.

ООО «Санаторий Тамара», г. Мурманск

Стационарные условия:

1) Разработан и работает официальный сайт в соответствии с действующим законодательством.

2) На сайте размещен модуль обратной связи с пациентами.

3) На сайте размещена информация о режиме работы санатория, о порядке предоставления медицинских услуг, о специалистах. Информация своевременно актуализируется.

4) На уменьшение сроков ожидания плановой госпитализации (получение путевки на санаторно-курортное лечение) санаторий повлиять не может, т.к. путевки выдаются социальными службами.

ООО «Санаторий «Лапландия», п. Мурмаши

Стационарные условия:

1) На сайте продолжается работа в соответствии с рекомендациями Приказа Министерства здравоохранения РФ № 956н от 30.12.2014.

2) Создана официальная группа «ВКонтакте», где предусмотрена обратная связь с пациентами.

3) Санаторий оборудован пандусами: центральный вход, лестничный марш лечебного корпуса, вход в спальный корпус № 2. При наличии денежных средств работы по организации безбарьерной среды будут продолжены.
