

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Областная детская клиническая больница»



П Р И К А З

«05» февраля 20 20 года

№ 61-17

Екатеринбург

Об утверждении плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания услуг

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.04.2019 № 857-п «Об организации работы Министерства здравоохранения Свердловской области по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий ГАУЗ СО «ОДКБ» по повышению доступности и качества условий оказания услуг, информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества (далее - НОК) (приложение №1).
2. Начальнику отдела контроля качества медицинской помощи Анохиной Л.А. в ежеквартальном режиме до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить представление отчета о реализации плана мероприятий по повышению доступности и качества условий оказания услуг, информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по форме приложения №2 в отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.Ю. Аверьянов

Приложение № 1
к приказу ГАУЗ СО «ОДКБ» от «05» февраля 2020 г. № 61-17



План мероприятий по повышению доступности и качества оказания услуг, информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества «ОДКБ»

№	Наименование мероприятия	Сроки выполнения	Ответственный исполнитель
1	Открытость и доступность информации о медицинской организации		
	- Размещение информации на официальном сайте ГАУЗ СО «ОДКБ» в сети Интернет в соответствии с нормативными документами - Размещение информации на стендах в ГАУЗ СО «ОДКБ», в т.ч. инфоматах - Проведение в постоянном режиме: - мониторингирования нормативных правовых актов Российской Федерации по вопросам проведения НОК условий оказания услуг медицинскими организациями; - анкетирования пациентов с целью изучения мнения по оценке качества условий оказания медицинской помощи	В постоянном режиме	Начальник отдела по связям с общественностью Жукова Е.А. Начальник отдела внебюджетной деятельности Чертополохова С.Б. Начальник отдела ККМП Анохина Л.А.

	Работа в личном кабинете на Портале НОК оказания услуг ГАУЗ СО «ОДКБ»		Начальник отдела кадров Васильева Е.В.
2	Комфортность условий предоставления услуг		
	- Проведение аудита времени ожидания пациентами в приемном отделении при плановой и экстренной госпитализации - Разработка и внедрение Порядка сортировки пациентов в зависимости от тяжести состояния и экстренности необходимых вмешательств - Оснащение приемного отделения достаточным количеством мест для ожидания осмотра врача, обеспечение питьевой водой - Работа совета по лечебному питанию, в том числе с проведением анализа удовлетворенности пациентов питанием	Постоянно в ежемесячном режиме 2 - 3 квартал 2020 г. 1 – 2 квартал 2020 г. ежеквартально	Заместитель главного врача по педиатрии Макаровская М.В. Заместитель главного врача по педиатрии Макаровская М.В. Начальник эпидемиологического отдела Смирнова В.А., главная медицинская сестра Лебедева М.А. Заместитель главного врача по лечебной работе Кожевникова О.В.
3	Доступность услуг для инвалидов		
	Организация входных групп: размещение возле входных дверей специальной информации о местонахождении санитарной комнаты, доступной для людей с ограниченными возможностями, ФИО представителя ГАУЗ СО «ОДКБ» для обращения с целью решения возникающих вопросов по обеспечению доступности медицинских и прочих услуг;	До 2030 г.	Заместитель главного врача по МР и ГО Копеин В.Л.

	• оборудование входной группы кнопкой вызова персонала, в случае необходимости для сопровождения и обеспечения быстрого и безопасного передвижения по зданию; • маркировка первой и последней ступеней каждого пролета внутренних и внешних лестниц при помощи противоскользящей накладки, контрастной ленты или при помощи краски; размещение перед открытой лестницей тактильной предупреждающей полосы. <u>Организация функциональных зон санитарных комнат, туалетов:</u> • оборудование настенными поручнями унитазов, душевых кабин (не менее одного наименования на отделение); • размещение информационных указателей к доступным кабинкам. <u>Организация пути движения внутри здания, структурно-функциональных зон:</u> • оборудование поручнями лестничного пролета вестибюля; • разработка и введение в действие документов, регламентирующих правила оказания необходимой помощи (сопровождение и помощь в ориентировании инвалиду, сопровождающему ребенка) пациентам с ограниченными возможностями здоровья на прилегающей территории и в отделениях и зданиях	
--	---	--

	главного/хирургического корпуса (ситуационная помощь);		
	• внесение изменений в должностные инструкции сотрудников (в случае необходимости); • проведение обучающего семинара-тренинга по коммуникации и помощи пациентам с инвалидностью; • оборудование стойки гардероба и окна справочной в соответствии с требованиями СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»; • обеспечение наличия подменного фонда инвалидных колясок для временного использования пациентами при передвижении по корпусу		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации		
	• . Формирование корпоративной культуры, ориентированной на пациента, среди всех категорий персонала • Внедрение 2 этапа наставничества вновь принятых и молодых специалистов • Систематическое обучение персонала: - тренинги "Развитие управленческих компетенций заведующего отделением в медицинской организации", где в том числе темы "Пациентоориентированность персонала", "Профессиональное выгорание", "Наставничество" для руководителей структурных подразделений;	В постоянном режиме В течение 2020 г. В течение 2020-2022 гг.	Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В. Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В. Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В.

	- "Пациентоориентированные технологии в работе врача" для врачей консультативно-диагностической поликлиники (далее – КДП); - обучение по программе "Наставничество", "Корпоративная культура" для среднего медицинского персонала		
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
	• Проведение текущих ремонтов: - кабинетов КДП; - палат, подсобных помещений нефрологического, гастроэнтерологического отделений, отделения патологии новорожденных и недоношенных детей №2, дневного стационара КДП; - цокольного этажа Областного перинатального центра, лестничных маршей Центра детской онкологии и гематологии; - диагностических кабинетов (рентген, фотолаборатория); - кабинетов немедикаментозных методов терапии (массаж, физиотерапия) • Разработка и внедрение системы навигации в переходах корпусов	В течение 2020 г.	Главный инженер Кошелев А.В.

Приложение № 2
к приказу от «05» февраля 20 20 г. № 64-П

**Форма отчета о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в 2019 году независимой оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области
ГАОЗ СО «ОДКБ»**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

«_____» _____ 2020 г.

Главный врач

О.Ю. Аверьянов