

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»

ПРИКАЗ
г. Благовещенск

От 11.01.2017 № 10

**«О создании рабочей группы по
рассмотрению обращений граждан»**

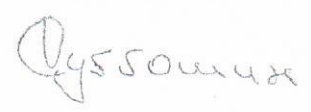
В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г; № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказов министерства здравоохранения Амурской области №1323 от 14.11.2013 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений здравоохранения Амурской области» и приказа министерства здравоохранения Амурской области № 1299 от 09.10.2014 г. «О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за работу по рассмотрению обращений граждан и обработку информации заместителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Огей В.Н.
2. Утвердить:
 - 2.1. Состав рабочей группы по проведению независимой оценки качества в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» (Приложение 1).
 - 2.2. Положение о порядке проведения независимой оценки качества работы в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» в части соблюдения требований к рассмотрению обращения граждан и организаций (Приложение 2).

- 2.3. Положение о рабочей группе по проведению независимой оценки качества в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» в части соблюдения требований к рассмотрению обращения граждан и организаций (Приложение 3).
- 3. Инженеру - программисту Горбачеву М.В. разместить информацию о работе рабочей группы по рассмотрению обращений граждан на официальный сайт.
- 4. С приказом ознакомить поименованных лиц под роспись.
- 5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Ю.Субботин

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»
А.Ю.Субботин

Приложение 1

**Состав рабочей группы по проведению независимой оценки качества в
ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»**

1. Огей В.Н., заместитель главного врача по ЭВН;
2. Хорошилова С.Н., заместитель главного врача по медицинской части;
3. Гурова Е.П., и.о.заведующей терапевтическим отделением № 1;
4. Докашенко А.Ю., и.о.заведующей терапевтическим отделением № 2;
5. Остапенко Т.В., заведующая терапевтическим отделением № 3;
6. Островский Д.А., заведующий хирургическим отделением, председатель профсоюзного комитета;
7. Пластинина О.Н., заведующая терапевтическим отделением медицинской профилактики и неотложной медицинской помощи;
8. Перетолчина О.В., врач – прививочного кабинета
9. Горбачев М.В., инженер – программист

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»
А.Ю.Субботин

Приложение 2

**Положение
о порядке проведения независимой оценки качества работы в ГАУЗ АО
«Городская поликлиника № 1» в части соблюдения требований к
рассмотрению обращения граждан и организаций**

I. Общие положения

1.1. Независимая оценка проводится в целях выявления общественного мнения о качестве работы учреждений и формирования на основе полученной оценки рейтингов их деятельности, а также для разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений.

II. Цели и задачи

Целью реализации независимой работы учреждений оценки является:

- 2.1. Улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения.
- 2.2. Информирование потребителей медицинских услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» о деятельности ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1» с Приложением 3 к приказу министерства здравоохранения Амурской области №1323 от 14.11.2013;
- 2.2. Размещение анкет по анализу удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях на официальном сайте ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» и информационных стендах медицинской организации, в соответствии с приложением 4 к приказу министерства здравоохранения Амурской области №1323 от 14.11.2013.
- 2.3. Установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг:
 - по «телефону горячей линии» по вопросам качества и доступности медицинской помощи;
 - в рубрике «вопрос-ответ» официального сайта ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1», «почтового ящика» для обращений граждан ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»;
- 2.4. Рабочей группе, ответственной за обеспечение активного прямого диалога с населением, проживающим и прикрепленным к ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1», осуществлять свою работу в соответствии с утвержденным планом-графиком с последующим ежемесячным предоставлением итоговой информации врачу статистику поликлиники в срок до 5 числа месяца следующего за отчетным.

- 2.5. Повышения качества организации социальных услуг населению в сфере здравоохранения.
- 2.6. Формирование ежеквартального свода анкетного опроса потребителей медицинских услуг о качестве их оказания в амбулаторных условиях, руководствуясь Приложением 6 к приказу министерства здравоохранения Амурской области №1323 от 14.11.2013.
- 2.7. Предоставление отчета в электронном виде в отдел качества и безопасности медицинской помощи министерства здравоохранения Амурской области, и в ГБУЗ АО «АИАЦ» в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным.
- 2.8. Размещение итоговой информации на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1».
- 2.9. Ежеквартальное размещение результатов реализации плана мероприятий по улучшению качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 2.8. Проведение семинаров-практикумов с врачами по устранению ошибок и принятию предупреждающих мер по минимизации обращения граждан и организаций.
Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:
 1. Выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере здравоохранения;
 2. Получение сведений от получателей социальных услуг учреждений здравоохранения о практике получении данных услуг;
 3. Выявление соответствия представления информации о работе учреждения на его сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей поликлиник и иных заинтересованных граждан;
 4. Интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
 5. Формирование предложений по повышению качества работы учреждений;
 6. Подготовка предложений для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений.

III. этапы независимой оценки качества работы медицинской организации

Независимая оценка состоит из трех этапов:

1. Подготовительный этап, на котором готовится экспертно-инструментальная база.
2. Прикладной этап, на котором проводится сбор информации с помощью методов опроса, проведения натуральных наблюдений, оценки официальных сайтов и потребительских экспериментов.
3. Заключительный этап, на котором подводятся итоги мониторинга, проводится интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов, а также формирование предложений по повышению качества работы учреждений.

IV. Предмет оценки

- 4.1. Соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов учреждений, оценку информационного наполнения и

доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в учреждении требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам.

- 4.2. Наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей учреждений, в том числе граждан со специальными потребностями;
- 4.3. Соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая процедуру записи на прием по телефону, общественным ожиданиям;
- 4.4. Оценку общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги - качеством медицинского обслуживания. При проведении оценки качества работы учреждений используются методы веб-контент-анализа, натуральных наблюдений, потребительских экспериментов. Эффективность данных методов обусловлена максимальной приближенностью к тем способам поиска информации и получения услуг, к которым прибегают обычные посетители учреждений. Также используется метод опроса посетителей учреждений. Оценка проводится путем сопоставления параметров с нормативными требованиями, требованиями к условиям предоставления услуг, которые опираются на общественные ожидания, а также путем фиксации субъективных оценок посетителей и наблюдателей по шкале от 1 до 5. Оценка проводится по перечню показателей, сгруппированных по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений (приложение 4 к приказу министерства здравоохранения Амурской области №1323 от 14.11.2013).

Параметры, сгруппированные по 4 блокам, оцениваются по установленным критериям, Результатом является интегрированные оценки по каждому блоку, которые в процентном соотношении отображают, насколько совокупность их количественных и качественных характеристик соответствуют общественным ожиданиям и нормативным требованиям.

Общественные ожидания по каждому из параметров сформулированы на основе экспертных оценок, а также в ходе опросов получателей услуг учреждений данного типа.

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»
А.Ю.Субботин
Приложение 3

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по проведению независимой оценки качества в ГАУЗ
АО «Городская поликлиника №1»
в части соблюдения требований к рассмотрению
обращения граждан и организаций

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует основные вопросы деятельности рабочей группы по вопросам независимой системы оценки качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1», определяет цели и задачи рабочей группы, порядок формирования его состава и регламент деятельности.
- 1.2. Рабочая группа является постоянно действующим совещательным органом при ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1», создана в целях формирования независимой системы оценки качества работы поликлиники.
- 1.3. В своей работе рабочая группа руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Амурской области, приказами главного врача учреждения.
- 1.4. При формировании рабочей группы необходимо обеспечить участие от профсоюзных объединений, представляющих интересы всех категорий населения, получающих услуги в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1».
- 1.5. Положение о рабочей группе и состав рабочей группы утверждается приказом главного врача учреждения.
- 1.6. Организационно-методическое и информационно-техническое сопровождение деятельности рабочей группы обеспечивает ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1».

II. Цели и задачи

- 2.1. Основной задачей рабочей группы является проведение независимой оценки качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1».
- 2.2. Рабочая группа осуществляет:
 - 1) утверждение порядка оценки качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» на основании определенных критериев эффективности их работы в зависимости от выполняемых медицинских услуг, которые в обязательном порядке характеризуют:
 - открытость и доступность информации о медицинской организации;
 - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
 - время ожидания в очереди при получении услуги;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в медицинской организации;
- 2) оценку качества работы ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 1» в соответствии с критериями, определяющими эффективность их работы;
- 3) работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы поликлиники:
 - выявление несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности с предоставления государственных услуг;
 - выявление типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;
- 4) выработку согласованных решений и предложений по повышению качества работы медицинских организаций;
- 5) направляет в Министерство здравоохранения Амурской области:
 - информацию о результатах оценки качества работы.

III. Состав рабочей группы, порядок его формирования

- 3.1. В состав Рабочей группы входят:
- председатель рабочей группы,
 - заместитель председателя рабочей группы,
 - члены рабочей группы.
- 3.2. Председатель рабочей группы и заместитель председателя рабочей группы избираются на первом заседании путем открытого голосования простым большинством голосов всех членов рабочей группы и оформлением протокола заседания рабочего совета.
- 3.3. Председатель рабочей группы:
- проводит заседания рабочей группы и председательствует на них;
 - следит за порядком проведения заседаний рабочей группы;
 - выносит на обсуждение рабочей группы вопросы, включенные в повестку дня;
 - подписывает протокол заседания рабочей группы.
- 3.4. В отсутствие председателя рабочей группы (отпуск, болезнь, командировка и т.д.) его обязанности исполняет заместитель председателя рабочей группы.
- 3.5. Состав рабочей группы формируется на 2 года в количестве не менее 7 человек.
- 3.6. Все члены рабочей группы обладают равными правами.
- 3.7. Информационное, организационно-техническое и организационно-методическое сопровождение деятельности рабочей группы осуществляет ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1».

IV. Порядок проведения заседаний рабочей группы

- 4.1. Основной формой деятельности рабочей группы является заседание, которое проводится в соответствии с утвержденным планом работы (по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц). По решению председателя рабочей группы могут проводиться внеочередные заседания.
- 4.2. На заседаниях рабочей группы рассматриваются вопросы, включенные в повестку дня заседания рабочей группы.

- 4.3. По решению рабочей группы в заседании могут принимать участие (без права голоса) эксперты, представители экспертных организаций, представители других медицинских организаций, иные заинтересованные лица.
- 4.4. Протокол заседания рабочей группы составляется не позднее пяти рабочих дней со дня проведения заседания рабочей группы и подписывается председателем.
- 4.5. Протокол составляется на бумажном носителе в одном подлинном экземпляре и хранится в ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1». Допускается изготовление копий протокола или выписок из него, которые оформляются на бумажном носителе в соответствии с требованиями, регламентирующими правила документооборота и оформления официальных документов.

**Информация о создании рабочей группы независимой
оценки качества работы
поликлиники**

Приказом главного врача от 05.11.2014 г. № 269 «О мерах по предупреждению обращений граждан и организаций» утвержден состав рабочей группы:

1. Огей В.Н., заместитель главного врача по ЭВН;
2. Хорошилова С.Н., заместитель главного врача по медицинской части;
3. Гурова Е.П., и.о.заведующей терапевтическим отделением № 1;
4. Докашенко А.Ю., и.о.заведующей терапевтическим отделением № 2;
5. Остапенко Т.В., заведующая терапевтическим отделением № 3;
6. Островский Д.А., заведующий хирургическим отделением, председатель профсоюзного комитета;
7. Пластинина О.Н., заведующая терапевтическим отделением медицинской профилактики и неотложной медицинской помощи;
8. Перетолчина О.В., врач – прививочного кабинета
9. Горбачев М.В., инженер – программист

Работают телефоны «горячей линии» по вопросам качества и доступности медицинской помощи: 33-28-15, 52-14-53, 33-73-95, 47-51-69, 42-01-04

В холле поликлиники возле регистратуры размещен ящик для обращений граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи.

На информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, размещена информация о функционировании рабочей группы независимой оценки качества работы поликлиники.