ИНФОРМАЦИЯ
о независимой оценке качества условий оказания услуг
в МБУЗ «ЦГБ» г.Донецка в 2020 году.

Результаты независимой оценке качества условий оказания услуг в МБУЗ «ЦГБ» г.Донецка, проведенной независимым оператором ООО «ИЦ «НОВИ» г.Орел, в 2019году, были утверждены протоколом № 3 от 21.11.2019г. заседания Общественного Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Администрации города Донецка и выработаны предложения по улучшению качества условий оказания услуг.

Во исполнение предложений Общественного совета при администрации города, в МБУЗ «ЦГБ» был разработан План мероприятий по улучшению качества условий и утвержден приказом главного врача МБУЗ «ЦГБ».

Несмотря на объективные сложности 2020 года, обусловленные пандемией Covid-19, План мероприятий в основном выполнен.

1.Открытость и доступность информации.

1.1. Приказом главного врача назначен новый ответственный за ведение официального факта. Вся информация актуализирована и дополнена раннее недостающей.

1.2.На официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» имеется обратная связь, что расширяет возможности активной работы с населением и своевременной реакции на запросы граждан.

2.Комфортность условий предоставления медицинских услуг.

2.1.Организована работа Call-центра, но пока в телефонном режиме. Из за отсутствия подключения TUBCP для внутреннего пользования не организована запись на прием к врачу в электронном виде через портал госуслуг. В настоящее время работы по подключению ЕГИСЗ в стадии завершения. Внедрена выписка электронных больничных листов.

2.2.В МБУЗ «ЦГБ» в Call-центра организовано автоматизированное рабочее место (АРМ) с возможностью фиксации разговора и последующего хранения в течение месяца. Установлен телефонный номер переадресации звонка в систему короткого телефонного номера «122» созданного в Ростовской области по вопросам, связанным с новой коронавирусной инфекцией Covid-19.

3.Доступность услуг для инвалидов.

3.1.Продолжается работа по обеспечению максимально возможной доступности условий оказания медицинской помощи для лиц с ограниченными физическими возможностями. Все лечебные учреждения имеют пандусы, на всех парковках при лечебных учреждениях выделены места для инвалидов.

3.2. Входы в лечебные учреждения оснащены тактильными плитками.

3.3.В поликлиниках, в приемном отделении, в стационарных отделениях имеется достаточное количество кресел-колясок.

3.4.В поликлиниках используются тактильные микросхемы.

3.5..ОРешен вопрос транспортировки больных на гемодиализ. За счет средств областного бюджета и софинансирования из местного бюджета приобретен специальный автомобиль ГАЗ-32217.

3.6.По региональной программе « Паллиативная помощь» поставлено медицинское оборудование для оснащения отделения сестринского ухода (ОСУ).

3.7. Получено санитарно-эпидемиологическое заключение об открытии кабинетов паллиативной помощи во взрослой и детской поликлиниках. В настоящее время осуществляется подготовка документов для получения соответствующих лицензий.

4.Доброжелательность, вежливость медработников.

4.1. Проводится анкетирование пациентов по удовлетворенности качеством оказываемой медицинской помощи, одним из вопросов анкетирования является оценка доброжелательности и вежливости медработников.

Главный врач Н.Ю.Сосна

МБУЗ «Центральная городская больница»
г.Донецк РО

ПРИКАЗ № 30 от 17.01.2020г.

«О дополнении в приказ № 82 от 13.04.2018г.
«О назначении ответственных по организации НОК
в МБУЗ «ЦГБ» г.Донецка».

1.Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы по результатам независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг (НОКУ) в МБУЗ «ЦГБ», проведенной в 2019году на 2020г. (приложение№ 1).

2.Ответственным за организацию работы по выполнению Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОКу в 2019г. и информирование на официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» граждан о принятых мерах назначить Комарову Наталью Александровну, заместителя главного врача по организационно-методической работе.

3.Ответственным за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта www.nok.rosminzdrav.ru и их отзывов, а также за информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах назначить Комарову Наталью Александровну. Заместителя главного врача по организационно-методической работе.

4.Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач Н.Ю.Сосна

Утверждаю
Главный врач МБУЗ «ЦГБ»
_____(Сосна Н.Ю.)

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества работы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУЗ «ЦГБ»(НОКУ),
проведенной в 2019году на 2020 год.

№ п/п	Мероприятия	Дата проведения	Ответственный исполнитель	Ожидаемый результат
1	Размещение недостающей информации о деятельности МБУЗ «ЦГБ» на официальном сайте и на информационных стендах -о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договора -о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья -о правилах записи на первичный прием -о правилах подготовки к диагностическим исследованиям -о правилах и сроках госпитализации	1 квартал 2020г.	Комарова Н.А. заместитель главного врача по оргметодработе	Обеспечение открытости и доступности информации об организации
2	Организация электронных сервисов для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам	1 квартал 2020г	Соломатин Б.Н .специалист отдела автоматизации и защиты информации	
3	Организация записи на прием к врачу в электронном виде через портал государственных и муниципальных, посредством создания кол-центра, на официальном сайте.	1 квартал 2020г	Соломатин Б.Н .специалист отдела автоматизации и защиты информации	Сокращение время ожидания предоставления услуг
4	Наличие стоянок для автотранспорта инвалидов на прилегающей территории МБУЗ «ЦГБ» (основной корпус), поликлиника № 1, № 2, детская поликлиника, женская консультация.	в течении 2020 года	Карагичев А.В. заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	Повышение доступности медицинских услуг для инвалидов и создание условий. Позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами
5	Оборудование входных пространств в лечебные учреждения пандусами	в течении 2020 года	Карагичев А.В. заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	Повышение доступности медицинских услуг для инвалидов и

				создание условий. Позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами
6	Наличие адаптированных для инвалидов поручней в поликлинике № 1	в течении 2020 года	Карагичев А.В. заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	Повышение доступности медицинских услуг для инвалидов и создание условий. Позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами
7	Наличие питьевой воды во всех амбулаторно-поликлинических учреждениях МБУЗ «ЦГБ»	в течение 2020 г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе Башлаева Г.А. заведующая детской поликлиникой Карманова Л.И. заведующая женской консультацией	
8.	Наличие достаточного количества сменных кресел-колясок	в течение 2020 г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе Башлаева Г.А. заведующая детской поликлиникой Карманова Л.И. заведующая женской консультацией	
9.	Дублирование знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	в течение 2020 г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе Башлаева Г.А. заведующая	

			детской поликлиникой Карманова Л.И. заведующая женской консультацией	
10.	Сопровождение инвалидов в стенах медицинского учреждения медицинским работником, для чего данную функцию прописать в должностных обязанностях выделенных медработниках	в течение 2020 г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе Башлаева Г.А. заведующая детской поликлиникой Карманова Л.И. заведующая женской консультацией	
11	Создание альтернативной версии официального сайта МБУЗ «ЦГБ» для инвалидов по зрению	1 квартал 2020г.	Соломатин Б.Н .специалист отдела автоматизации и защиты информации	
12	Открытие кабинетов паллиативной помощи в поликлинике №1 и детской поликлинике	II-III квартал 2020г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе Башлаева Г.А. заведующая детской поликлиникой Комарова Н.А. заместитель главного врача по ОМР	
13	Организация оказания паллиативной помощи на дому в рамках регионального проекта «Старшее поколение»	в течение 2020г.	Минеева Е.А. заместитель главного врача по поликлинической работе	
14	Соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	в течение 2020г.	Заведующие отделениями	Обеспечение доброжелательного и вежливого отношения медработников к пациентам
15	Исполнение требований этического кодекса медработника	в течение 2020г.	Заведующие отделениями	
16	Ведение мониторинга анкетирования исследования удовлетворенности населения медицинской помощью	в течение 2020г.	Вдовиченкова Т.В. ответственное лицо за проведение анкетирования	Повышение удовлетворенности населения города условиями

				оказания услуг в сфере охраны здоровья