



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

«29» 09 2017г.

№ 183-П

г. Нальчик

**О МЕРАХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ,
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕННОЙ В 2017 ГОДУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №240 от 14 мая 2015 года «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике» и с целью повышения качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Кабардино-Балкарской Республики **приказываю:**

1. Утвердить:

1) перечень рекомендаций Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Общественный совет) по повышению качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях Кабардино-Балкарской Республики, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг

государственными медицинскими организациями Кабардино-Балкарской Республики (далее – независимой оценки качества) (Приложение № 1 к настоящему приказу);

2) План мероприятий Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики по повышению качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Кабардино-Балкарской Республики по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества (далее - План мероприятий) (Приложение № 2);

2. Руководителям государственных медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики, подведомственных Министерству здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, в которых проводилась в 2017 году независимая оценка качества оказания услуг:

1) разработать план мероприятий по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Кабардино-Балкарской Республики;

2) обеспечить направление помощнику министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики Шомаховой Л.М. информации в соответствии со сроками, установленными планом мероприятий Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

3. Помощнику министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики Шомаховой Л.М. осуществлять контроль за размещением медицинскими организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) www.bus.gov.ru и на собственном сайте министерства в сети Интернет в соответствии с планом мероприятий Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (Приложение № 2);

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики Елену Руслановну Хачетлову.

И.о. министра здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики



А.Асанов

Заместитель
министра здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики



Е. Хачетлова

Помощник министра



Л. Шомахова

ПЕРЕЧЕНЬ
рекомендаций Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Министерстве
здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг
в медицинских организациях 2017 года

№	Наименование учреждения	Рекомендации Общественного совета по итогам независимой оценки качества
1	ГБУЗ «Участковая больница» с. Эльбрус	<ol style="list-style-type: none"> 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Также размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи, а также: информационные баннеры, стенды для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Сократить время ожидания приема у врача.
2	ООО «Клиника «Медиум»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. 2. Повышение доброжелательности, вежливости работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии.
3	ООО «Стоматология-Мурат»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. Повышение уровня комфортности для слабовидящих людей путем размещения шрифта Брайля. 2. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии. 3. Сократить время ожидания приема у специалиста. 4. Повысить комфортность предоставления услуг, в том числе с учетом потребностей пациентов с ограниченными возможностями здоровья.

4	ООО «Центральная поликлиника»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение уровня комфортности для слабовидящих людей путем размещения шрифта Брайля. 2. Сократить время ожидания приема у специалиста.
5	ГБУЗ «Участковая больница» с.п. Верхняя Балкария	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сокращение времени ожидания получения медицинской помощи. 2. Повысить информированность населения о работе учреждения путем популяризации сайта.
6	ООО «Млада-дента»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сократить время ожидания оказания медицинской помощи 2. Повысить информирование населения о работе учреждения через официальный сайт. 3. Повысить уровень доброжелательности персонала по отношению к посетителям
7	ООО «Стома Плюс»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сократить время ожидания оказания медицинской помощи 2. Повышение уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии. Регулярный мониторинг удовлетворенности граждан качеством обслуживания в организации. 3. Повысить уровень информированности о работе организации через официальный сайт.
8	ГБУЗ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повысить уровень информированности населения о работе организации через официальный сайт, разместить соответствующую информацию на стенде в помещении. 2. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии.
9	ООО «Жак плюс»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии. Регулярный мониторинг удовлетворенности граждан качеством обслуживания в организации.
10	ООО «Санаторий «Маяк»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Повышение уровня комфортности для слабовидящих людей путем размещения шрифта Брайля.
11	ГКУЗ «Детский противотуберкулезный санаторий «Звездочка»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Сократить время ожидания оказания медицинской помощи.
12	ГКУЗ «Психоневрологический диспансер»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установка пандусов, поручней, специальных подъемных платформ, а также размещение информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля.

		2. Завершить ремонтные работы в лечебных корпусах.
13	ГКУЗ «Станция переливания крови»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. 2. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников путем проведения семинаров по медицинской деонтологии.
14	ООО «Лечебно-диагностический центр «Валео-Вита»	1. Организация очередности пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
15	ФКУЗ МЧС МВД по КБР	1. Организация очередности пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
16	ООО «СКНЦ», Нарткалинский филиал №2	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Организация очередности пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
17	ГБУЗ «Наркологический диспансер»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Организация очередности пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
18	ГБУЗ «Перинатальный центр»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан.
19	ООО «Глазная клиника «Ленар» им. Академика С.Н. Федорова	1. Повышение уровня комфортности для слабовидящих людей путем размещения шрифта Брайля. 2. Организация очередности пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
20	ООО «Северо-Кавказский научно-практический центр челюстно-лицевой пластической хирургии и стоматологии»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан.

		информации для граждан. 2. Организация очерединости пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи.
21	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. Размещение информационных баннеров, стендов для повышения открытости и доступности информации для граждан. 2. Организация очерединости пациентов по времени ожидания получения медицинской помощи. 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта. 1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта.
22	АО «Санаторий «Чайка»	
23	ООО «Санаторий грушевая роща»	
24	ГКУЗ «Станция скорой помощи г.о. Нальчик»	1. Сокращение времени ожидания пациентов при вызове скорой медицинской помощи.
25	ГКУЗ «Станция скорой помощи г. Баксан»	1. Сокращение времени ожидания пациентов пр и вызове скорой медицинской помощи.
26	ООО «Современные медицинские технологии»	1. Сокращение времени ожидания пациентов при вызове скорой медицинской помощи.
27	ГКУЗ «Прохладненская психиатрическая больница»	1. Популяризация среди посетителей учреждения официального сайта путем размещения в помещении на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации, доступной на сайте учреждения: график работы, запись на прием, форма обратной связи и т.д. 2. Проработать возможность проведения капитального ремонта.

Приложение № 2
к приказу Министерства здравоохранения КБР
от 29.09.17 № 183-П

**ПЛАН
МЕРОПРИЯТИЙ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КБР
ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В МЕДИЦИНСКИХ
ОРГАНИЗАЦИЯХ КБР ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕННОЙ
В 2017 ГОДУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

N п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1	2	3	4	5
1	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы государственных медицинских организаций КБР и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, средств массовой информации	Постоянно	Помощник министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы государственных медицинских организаций КБР
2	Обеспечение информационной открытости государственных медицинских организаций	Постоянно	Руководители государственных медицинских организаций	1) размещение медицинскими организациями на сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) достоверной информации, утвержденной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта" 2) размещение государственным медицинскими организациями на собственных сайтах в сети Интернет достоверной и актуальной информации
3	Разработка плана мероприятий с учетом перечня	До 30.10.2017	Руководитель	Приказ руководителя государственной медицинской

	предложений Общественного совета при Минздраве КБР по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями		государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	организации
4	Размещение на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет плана мероприятий по повышению качества оказания медицинской помощи	До 15.10.2018	Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведенных по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями
5	Направление плана мероприятий по повышению качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях в Министерство здравоохранения КБР	До 30.10.2018	Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	Отчет руководителя государственной медицинской организации об исполнении настоящего Приказа
6	Предоставление отчета о реализации плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями	До 15.07.2018 До 15.08.2018 До 15.09.2018 До 15.10.2018	Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	Отчет руководителя государственной медицинской организации об исполнении плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях, повышению информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями