

Приложение 4

к приказу № 2-А/сс
от «03» 01 2020г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ РК «СКРД № 1» проводится согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1. Обращения граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

3.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителю или руководителю структурного подразделения (зав. отделения) лично или через своего законного представителя.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинской организации обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учёт поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3.5. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике

- работы, телефоне должностных лиц медицинской организации, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта;
- о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов, в т.ч. телефонов «горячих линий».

3.6. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в медицинскую организацию.

3.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в медицинской организации отдельно от других видов делопроизводства. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения материалов ответа по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

3.8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в «Журнале регистрации обращений граждан».

3.9. Учету подлежат все обращения, поступающие в медицинскую организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего

рассмотрение обращения;

- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

3.10. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

3.11. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику медицинской организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

3.12. Работник медицинской организации, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Работник медицинской организации, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

3.13. При работе с обращениями граждан руководствоваться нормами законодательства о защите персональных данных и понятием «врачебная тайна».

3.14. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3.15. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинской организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив

об этом заявителя.

3.16. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

3.17. В случае, если обращение поступило в медицинскую организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.18. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

3.19. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.20. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

3.21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

3.22. Личный прием граждан руководитель медицинской организации проводит с периодичностью не реже 1 раза в неделю. При этом место, дни, часы личного приема граждан устанавливаются руководителем медицинской организации. Информация о личном приеме граждан фиксируется в журнале личного приема граждан.

3.23. Ответственным лицом за ведение журнала регистрации обращений граждан, за проведение личного приема руководителя, по проведению анализа поступивших обращений, сроки сдачи руководителю медицинской организации обобщенного анализа таких обращений (рекомендуется ежеквартально и по итогам года) по приказу руководителя медицинской организации назначается секретарь руководителя.

3.24. Анализ обращений граждан проводится один раз в квартал. Результаты анализа обращений граждан предоставляются руководителю.

3.25. В Министерство здравоохранения Республики Крым предоставляется сводный отчет по обращениям граждан, в том числе, личный приём граждан, один раз в полгода в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

РЕЗЮМЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Анализ обращений граждан в ТБУЗ РК «СРЦ» № 1 проводится ежемесячно в соответствии с графиком, утвержденным руководителем учреждения.

3.1. Обращения граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной форме, письменной форме (в том числе в виде заявления в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

3.2. Граждане (заявители) могут обратиться с жалобами, заявлениями для предоставления по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителям или руководителю структурного подразделения (или его заместителю) лично или через своего законного представителя.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. Обращения граждан рассматриваются в соответствии с медицинскими стандартами.

3.4. Обращения граждан об их приеме на обследование, лечение, реабилитацию и другие медицинские вмешательства;

3.5. Обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи;

3.6. Принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

3.7. Информирование заявителей;

3.8. Проведение работы по выявлению причин и разработке мероприятий по устранению причин, вызвавших обращение;

3.9. Информирование граждан о правах и способах обращения в учреждение, о порядке рассмотрения обращений граждан, о возможности подачи заявления в письменной форме;

3.10. Информирование граждан о возможности подачи заявления в устной форме.

Приложение 5

к приказу № 2-Адм
от «09» 01 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРОВЕДЕНИИ АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Положение о проведении анкетирования в ГБУЗ РК «СКРД № 1» (далее - Положение) разработано в целях учета мнения пациентов об уровне оказания медицинской помощи.

2. Предмет анкетирования – удовлетворенность пациентов медицинской помощью. Под удовлетворенностью понимается степень реализации потребности и ожиданий пациента в отношении полученной медицинской помощи в медицинской организации.

3. Проведение анкетирования осуществляется ежеквартально.

Анкетный опрос пациентов проводится ежеквартально в первые 3-5 дней месяца, следующего за отчетным кварталом, во всех структурных подразделениях (отделениях) медицинской организации, участвующих в оказании медицинских услуг пациентам.

4. Исследование выборочное. Объем выборочной совокупности составляет не менее 50 случайно отобранных респондентов при каждом опросе (для обеспечения выборочной совокупности, составляющей малую статистическую группу). Респондентами являются лица, получающие медицинскую помощь.

Во избежание однотипных ответов, лица, привлекаемые к анкетному опросу, должны находиться в разных стационарных отделениях или иметь разных лечащих врачей.

5. При проведении анкетирования учитывается заданная структура лиц, привлекаемых к анкетному опросу (далее – анкетлируемые лица): лица

трудоспособного возраста: от 18 до 55 лет не менее 45% от общего числа анкетироваемых лиц.

6. Анкеты предлагают выписывающимся стационарным больным и амбулаторным пациентам, решившим проблему, послужившую причиной обращения («законченный случай») (приложения № 5.1, № 5.2).

7. Заполнение анкет для изучения удовлетворенности пациентов медицинской помощью в медицинской организации (далее - Анкета), форма которой утверждена приложением к настоящему Положению, осуществляется на добровольной основе всеми желающими пациентами медицинской организации.

8. Раздача и сбор анкет проводится специально выделенным в медицинской организации координатором (ответственным), назначаемым приказом руководителя медицинской организации.

Координатором организуется оповещение пациентов (на информационных стендах, на сайте медицинской организации) о предстоящем проведении анкетирования в медицинской организации, проводится информационно-разъяснительная работа с пациентами, отводится специальное место для заполнения анкет и устанавливается защищенный от несанкционированного доступа ящик для их сбора.

9. Респондентам должна быть гарантирована анонимность анкетирования: заполнение анкет в специально отведенном помещении, самостоятельное опускание анкеты в закрытый ящик, проведение опроса с помощью сотрудников медицинской организации, не участвующих в оказании медицинской помощи анкетированному лицу.

10. К раздаче анкет пациентам привлекаются медицинские работники, не участвующие непосредственно в лечебно-диагностическом процессе.

11. Формулировки вопросов в анкете должны быть четкими и доступными для понимания лицам без медицинского образования.

Размер шрифта, используемый в анкете, не должен быть меньше 12. Шрифт – Times New Roman.

12. Сводный отчет о результатах проведенного анкетирования в целом по медицинской организации предоставляется в Министерство здравоохранения Республики Крым один раз в полгода в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Приложение 5.1

к приказу № 2 Агм

от «09» 01 2020г.

АНКЕТА

анализа удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг
в условиях стационара

Удовлетворены ли Вы:

		Удо вле тво рен	Час тич но	Не удовлетворен (указать чем)
1	Оснащенностью материально-бытовым оборудованием (пандусы, поручни, лифты, мебель др.)?			
2	Состоянием помещений стационара (потолки, стены, напольное покрытие, окна, проводка, сантехника)			
3	Условиями содержания в стационаре (наличие доступа к туалету, питьевой воде, качеством уборки помещений, качеством постельного белья, освещенность, температурный режим, режим тишины)?			
4	Питанием в стационаре			
5	Пребывания и обслуживанием в приемном отделении			

6	Информационным обеспечением (информационные стенды, сайт)			
7	Отношением медицинского персонала (вежливость, внимательность, ответы на вопросы по лечению)			
8	Действиями медицинского персонала, в случае, если требовалось обезболивание			

9. Сколько времени Вы ожидали предоставления медицинской помощи, в том числе оформление на госпитализацию, в приемном отделении?

До 30 мин	От 30 мин до 1 часа	Свыше 1 часа
-----------	---------------------	--------------

10. Была ли у Вас необходимость приобретения лекарственных препаратов, необходимых для лечения, за свои денежные средства?

Да, в качестве лучшей альтернативы	Да, т.к. необходимых лекарственных средств не было в наличии	Нет, нужные лекарства предоставлялись бесплатно	Не возникло необходимости приема лекарственных средств
------------------------------------	--	---	--

11. Была ли у Вас необходимость во время пребывания в медицинском учреждении, дополнительного проведения диагностического исследования за свои денежные средства. Если да, указать какого именно.

Да	Нет
----	-----

12. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками) медицинский персонал во время пребывания в стационаре?

Да	Нет
----	-----

13. Кто был инициатором благодарения

Я сам(а)	Медицинский персонал	Мне подсказали
----------	----------------------	----------------

Дата заполнения анкеты «__» «_____» 20__ г.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 5.2

к приказу № 2-Агсе

от «09» 01 2020г.

АНКЕТА

анализа удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг
в условиях амбулатории

1) Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, составил:

Меньше 5 дней	5 дней	7 дней	8-10 дней	Больше 10 дней
---------------	--------	--------	-----------	----------------

2) Срок ожидания направления на лабораторные исследования составил:

Меньше 5 дней	5 дней	7 дней	8-10 дней	Больше 10 дней
---------------	--------	--------	-----------	----------------

3) Срок ожидания направления на диагностические исследования (МРТ, КТ, др.) составил, дней

До 15	15	От 16 до 20	От 21 до 30	От 31 до 60	Больше 60
-------	----	----------------	-------------	-------------	-----------

4) Ожидали ли Вы приема в очереди?

Нет	Очередь незначительная	Очередь до 30 мин	Очередь больше 30 мин
-----	---------------------------	-------------------	--------------------------

5) Удовлетворены ли Вы работой регистратуры (вежливость персонала, скорость обработки информации)?

Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
--------------	--------------------------	-----------------

6) Удовлетворены ли Вы условиями ожидания приема (наличие мест для сидения, доступность туалета, доступность питьевой воды, чистота помещения)?

Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен _____
--------------	--------------------------	--------------------------

7) Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением (информационные стенды, сайт) в данном учреждении?

Удовлетворен	Частично	Не удовлетворен	Не пользовался
--------------	----------	-----------------	-------------------

8) Удовлетворены ли Вы обслуживанием участкового терапевта (вежливость, внимательность, предоставление рекомендаций по лечению, разъяснение информации о состоянии здоровья)?

Удовлетворен	Частично	Не удовлетворен _____
--------------	----------	--------------------------

9) Удовлетворены ли Вы обслуживанием узкими специалистами (вежливость, внимательность, предоставление рекомендаций по лечению, разъяснение информации о состоянии здоровья, предоставление выписки)?

Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен _____
--------------	--------------------------	--------------------------

10) Оплачивали ли Вы из своих личных денежных средств какие-либо медицинские услуги в данном медицинском учреждении?

Нет, не оплачивал	Да, оплачивал, а именно _____
-------------------	----------------------------------

Дата заполнения анкеты « _____ » « _____ » 20 _____ г.

Благодарим Вас за участие в опросе.