



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

№

г. Чита

Об утверждении ведомственной целевой программы «Формирование пациентоориентированности в медицинских организациях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Забайкальского края»

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения», руководствуясь постановлением Правительства Забайкальского края от 10 марта 2009 года № 87 «Об утверждении положения о разработке, утверждении и реализации ведомственных целевых программ», на основании Положения о Министерстве здравоохранения Забайкальского края

приказываю:

1. Утвердить ведомственную целевую программу «Формирование пациентоориентированности в медицинских организациях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Забайкальского края» (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра здравоохранения

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Н.Г. Перевалова".

Н.Г. Перевалова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства
здравоохранения Забайкальского
края

**Ведомственная целевая программа
«Формирование пациентоориентированности в медицинских
организациях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения
Забайкальского края»**

Паспорт ведомственной целевой программы

Наименование субъекта бюджетного планирования	Министерство здравоохранения забайкальского края
Реквизиты нормативного правового акта субъекта бюджетного планирования об утверждении программы	Приказ Министерство здравоохранения забайкальского края №____ от _____
Наименование программы	Ведомственная целевая программа «Формирование пациентоориентированности в медицинских организациях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Забайкальского края»
Цель и задачи программы	<p>Цель программы - повышение уровня удовлетворенности населения качеством медицинской помощи.</p> <p>Задачи программы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение этической и социальной культуры медицинских работников Забайкальского края; 2. Повышение качества и доступности медицинских услуг для населения; 3. Обеспечение комфортности пребывания пациента в медицинской организации на всех этапах медицинской помощи; 4. Предоставление населению информационных услуг в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством. 5. Перевод на аутсорсинг услуг, не относящихся к медицинским: питание, уборка помещений и прилегающей территории, прачечная;
Целевые индикаторы программы	1. Удовлетворенность пациентов условиями оказания медицинской помощи, оценивается по данным социологического опроса пациентов в медицинской

	<p>организации (не менее 32%).</p> <p>2. Доля доступных медицинских организаций для лиц с ограниченными возможностями (не менее 50%).</p> <p>3. Доля медицинских организаций, в которых функционирует система РМИС (не менее 100%).</p> <p>4. Доля учреждений здравоохранения, в которых осуществляется запись на прием в электронном виде (не менее 100%).</p> <p>5. Доля медицинских организаций, в которых произведен капитальный и текущий ремонт зданий, благоустройство территорий, данный показатель оценивается в динамике.</p> <p>6. Удовлетворенность пациентов качеством питания в медицинских организациях оценивается по данным социологического опроса пациентов в медицинской организации (не менее 30%).</p> <p>7. Доля медицинских учреждений имеющих официальный сайт на котором размещена необходимая организационно-правовая информацией в соответствии с п. 4. настоящей программы (100%).</p> <p>8. Доля медицинских учреждений, которые перевели часть не профильных услуг на аутсорсинг (питание, клининговые услуги, прачечные услуги), данный показатель оценивается в динамике.</p> <p>9. Доля медицинских организаций внедривших кодекс профессиональной этики медицинского работника Забайкальского края (не менее 100%).</p>
Сроки и реализации программы	2014-2015 годы
Объемы финансирования программы	2014 – 24724 тыс. рублей 2015 – 452000 тыс. рублей
Краткая характеристика программных мероприятий	Комплекс программных мероприятий предусматривает повышение этической и социальной культуры работников медицинских организаций края, повышение качества и доступности медицинских услуг для населения и комфортности пребывания пациента в медицинских организациях на всех этапах медицинской помощи, а также предоставление населению информационных услуг в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 1. СОДЕРЖАНИЕ И ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМЫ, РЕШЕНИЕ КОТОРОЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПУТЕМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

В Забайкальском крае сформирована и развивается сеть медицинских организаций, предоставляющих населению первичную медико-санитарную в том числе первичную доврачебную, первичную

врачебную и первичную специализированную, специализированную в том числе высокотехнологичную, скорую в том числе скорую специализированную и паллиативную медицинскую помощь в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Забайкальского края. Главной целью функционирования системы здравоохранения является сохранение, восстановление и повышения уровня общественного здоровья населения с учетом медико-демографических и социальных особенностей региона. Меры по совершенствованию системы обеспечения качества оказания бесплатной медицинской помощи, является одним из приоритетных направлений на современном этапе развития системы здравоохранения Забайкальского края. В связи с тем, что основной потребитель медицинской услуги является пациент, не представляется возможным выстроить четкую систему обеспечения качества медицинской помощи, не учитывая потребности пациента и не имея от лаженного механизма обратной связи. Эта мысль имеет ключевое значение в концепции пациентоориентированности.

Одним из критериев качества является доступность медицинской помощи для всех групп населения включая лиц с ограниченными возможностями и маломобильные группы населения. По данным исследований, проведенных рабочими группами Министерства здравоохранения Забайкальского края, одной из проблем в доступности медицинской помощи, является неприспособленность медицинских организаций для получения медицинской помощи инвалидами и другими маломобильными группами населения (частично приспособлены не более 7,2 % организаций). В 2011-2013 годах за счет средств краевого бюджета проведены программные мероприятия по повышению доступности лиц с ограниченными возможностями к объектам социальной инфраструктуры (установки пандусов, перил, поручней, оборудование специализированных санузлов, расширение дверных проемов, ликвидация порогов и др.), в том числе к объектам здравоохранения: ГУЗ «Забайкальский краевой консультативно-диагностический центр», ГУЗ «Оловяннинская центральная районная больница», ГУЗ «Хилокская центральная районная больница», ГУЗ «Борзинская центральная районная больница», ГУЗ «Городская поликлиника №1». Однако принимаемых мер недостаточно. Государственной программой Забайкальского края «Доступная среда (2014-2015 годы)» утвержденной постановлением Правительства Забайкальского края от 17 февраля 2014 года № 75 предусмотрены мероприятия, направленные на адаптацию учреждений здравоохранения к потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения с целью обеспечения беспрепятственного доступа граждан данной категории к получению гарантированной медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

В соответствии с программой «Доступная среда», на реализацию мероприятий, направленных на адаптацию для инвалидов и других маломобильных групп населения приоритетных объектов здравоохранения в 2014 году предусмотрено 7124,0тыс. рублей, в том числе средств краевого бюджета - 3562,0тыс. рублей, средств федерального бюджета - 3562,0 тыс. рублей.

Комфорт пребывания пациента в медицинской организации, еще один из не маловажных критериев качества медицинской помощи. Техническое и косметическое состояние объектов здравоохранения, время ожидания медицинской услуги, удобство записи на прием, качество питания, соблюдение этических и деонтологических норм поведения врача, несомненно, отражаются на комфорт получения услуги. В связи с вышеизложенным актуальны вопросы: о внедрении единого морально-этического кодекса поведения медицинских работников, о реализации мер по оптимизации работы регистратуры, об обеспечении контроля качества питания пациентов. Важнейший аспект качества медицинской помощи, это качество лечения которое переходит в результат лечения и, в конце концов в законченный случай, отражаясь на эффективности деятельности медицинской организаций в целом. В связи с этим внедрение системы эффективного контракта для медицинских работников является своевременным и актуальным шагом на пути повышения медицинской и экономической эффективности как отдельно взятого работника, так и медицинской организации в целом.

Для формирования системы пациентоориентированности в медицинских организациях должна быть принята единая отраслевая программа которая включает в себя ряд мероприятий направленных на повышение качества и доступности медицинской помощи и ориентированных в первую очередь на интересы пациента. Актуальным является вопрос о профессиональном отборе кадров назначающихся на руководящие должности, так как в первую очередь сам руководитель должен быть четко ориентирован на интересы пациента, даже за пределами установленных инструкций. Пациентоориентированность - способность медицинского работника думать и действовать с учетом интересов пациента даже в тех ситуациях, которые не предусмотрены инструкцией. Пациентоориентированность не равно свойство только работника, это в первую очередь, свойство организации – корпоративная культура.

Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цель программы:

Повышение уровня удовлетворенности населения качеством медицинской помощи

Для достижения поставленной цели предусматривается решение следующих задач:

- 1.Повышение этической и социальной культуры медицинских работников Забайкальского края.
- 2.Повышение качества и доступности медицинских услуг для населения.
- 3.Обеспечение комфортности пребывания пациента в учреждениях здравоохранения на всех этапах медицинской помощи.
- 4.Предоставление населению информационных услуг в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством.
- 5.Перевод на аутсорсинг услуг, не относящихся к медицинским: питание, уборка помещений и прилегающей территории, прачечная.

Раздел 3. СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Сроки реализации программы: 2014 - 2015 года.

Раздел 4. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Финансирование мероприятий программы будет осуществляться за счет бюджетных ассигнований, ежегодно предусматриваемых Министерству здравоохранения Забайкальского края, а также средств обязательного медицинского страхования и средств внебюджетных источников.

Затраты на реализацию мероприятий программы в 2014 - 2015 годах составляют 476724 тыс. рублей.

Раздел 5. СОСТАВ И ОПИСАНИЕ ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

1.Повышение этической и социальной культуры медицинских работников Забайкальского края:

1.1 Утверждение и внедрение кодекса профессиональной этики медицинского работника Забайкальского края.

1.2.Повышение уровня квалификации кадрового потенциала учреждений здравоохранения края;

1.3 Разработка и внедрение эффективных контрактов ориентированных на повышение качества оказания медицинской помощи населению Забайкальского края.

2.Обеспечение доступности медицинских услуг для населения:

2.1.Повышение доступности медицинской помощи для лиц с ограниченными возможностями;

2.2 Обеспечение исправного состояния лифтов и иных средств для транспортировки пациентов;

2.3.Совершенствование работы регистратуры через систему РМИС;

2.4. Повышение уровня информатизации системы здравоохранения Забайкальского края.

3. Обеспечение надлежащего технического и косметического состояния зданий учреждений здравоохранения Забайкальского края:

3.1. Капитальный и текущий ремонт зданий, благоустройство прилегающей территории;

3.2 Организация качественного питания в том числе с внедрением индивидуальных программ питания;

3.3. Организация аниматорской работы в учреждениях здравоохранения оказывающих медицинскую помощь детскому населению с привлечением волонтёрских организаций и благотворительных фондов.

4.Обеспечение предоставления населению информационных услуг в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством.

5.Перевод на аутсорсинг услуг, не относящихся к медицинским: питание, уборка помещений и прилегающей территории, прачечная.

Раздел 6. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОГРАММЫ

Организацию выполнения мероприятий программы осуществляет главный распорядитель средств краевого бюджета, который ежегодно в установленном порядке вносит предложения по уточнению перечня мероприятий программы на очередной финансовый год, сроков их реализации, корректирует программные показатели и объемы финансирования мероприятий программы, а также механизм реализации программы. В течение финансового года в пределах средств, предусмотренных на реализацию программы, с учетом фактического выполнения мероприятий Главный распорядитель средств краевого бюджета программы имеет право самостоятельно перераспределять объемы финансирования в разрезе мероприятий без внесения изменений в программу в установленном порядке.

Главный распорядитель средств краевого бюджета обеспечивает своевременное направление поступающих из краевого бюджета ассигнований на реализацию программных мероприятий. Порядок предоставления субсидий за счет средств краевого бюджета на реализацию мероприятий программы устанавливается Правительством Забайкальского края. Получателями субсидий являются медицинские организации, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения Забайкальского

края.

Главный распорядитель средств краевого бюджета ежегодно до 15 января года, следующим за отчетным годом, представляет в уполномоченный орган доклад о ходе выполнения мероприятий программы и эффективности использования финансовых средств.

Организацию выполнения мероприятий программы за счет средств обязательного медицинского страхования или иных средств, осуществляется непосредственно медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Забайкальского края.

Контроль за ходом выполнения мероприятий программы осуществляется Министерство здравоохранения Забайкальского края.

Раздел 7. ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ, ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ И БЮДЖЕТНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ

Ожидаемыми результатами реализации программы являются:

- 1) повышение качества и доступности предоставления населению Забайкальского края информационных услуг в сфере здравоохранения;
- 2) повышение информационной открытости и прозрачности деятельности медицинских организаций края;
- 3) повышение осведомленности граждан и организаций об оказываемых медицинских услугах;
- 4) повышение удобства и комфорта (снижение финансовых и временных затрат) населения при получении медицинских услуг.

Реализация мероприятий программы позволит создать экономические и технологические условия для дальнейшего совершенствования системы здравоохранения Забайкальского края.

Реализация программы не несет негативных экологических последствий.

Раздел 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАМНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

№	Наименование мероприятий	Ответственные исполнители	Потребность в финансовых ресурсах, тыс. руб.		
			Всего	2014 - 2015	2014 - 2015
тыс.	тыс.	рублей			
1	Повышение этической и социальной культуры работников МО края:				
1.1	Утверждение и внедрение кодекса профессиональной этики медицинского работника Забайкальского края.	Отдел кадровой политики Минздрава края	Не требует финансирования		
1.2	Повышение уровня квалификации кадрового потенциала учреждений здравоохранения края	Отдел кадровой политики Минздрава края Руководители МО	Текущее финансирование		
1.3	Разработка и внедрение эффективных контрактов ориентированных на повышение качества оказания медицинской помощи населению Забайкальского края.	Руководители МО	Текущее финансирование		
2.	Обеспечение доступности медицинских услуг для населения				
2.1.	Повышение доступности медицинской помощи для лиц с ограниченными возможностями;	Руководители МО			
	- ГУЗ «Краевая детская клиническая больница» на адаптацию входной группы, адаптацию территории (установка пандуса, расширение дверных проемов, благоустройство стоянки для автомобилей инвалидов);		1900,0		
	- ГУЗ «Акшинская ЦРБ» на адаптацию пути движения (ремонт лифта);		1450,0		
	- ГУЗ «Краевая больница восстановительного лечения № 4» на адаптацию входной группы, на адаптацию пути движения (установка подъемника, установка пандуса на входе, установка поручней, адаптация санузла, палаты);		1124,0		
	- ГУЗ «Городская поликлиника № 7» на адаптацию входной группы		300,0		
			100,0		

	(ремонт лифта); <ul style="list-style-type: none"> - ГУЗ «Городская детская поликлиника № 5» на адаптацию пути движения (устраниние перепадов высот пола, установка поручней); - ГУЗ «Забайкальский краевой госпиталь для ветеранов войны» на адаптацию пути движения (установка подъемника, установка пандуса); - ГУЗ «Сретенская ЦРБ» на адаптацию пути движения (расширение дверного проема, установка пандуса); <p>- ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» адаптация входной группы травматологического пункта, возведение пандуса, санузел для лиц с ограниченными возможностями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГУЗ «Борзинская центральная районная больница» установка пандусов. 	1200,0 1 050,0 6500	500
	2.2 Обеспечение исправного состояния лифтов и иных средств для транспортировки пациентов.	Руководители МО	Текущее финансирование
	2.3. Совершенствование работы регистратуры через систему РМИС.	Руководители МО	Текущее финансирование
	2.4. Повышение уровня информатизации системы здравоохранения Забайкальского края: <ul style="list-style-type: none"> • Разработка единого портала здравоохранения Забайкальского края; • Развитие модуля sms - информирования граждан в РМИС; • Доработка модуля «Личный кабинет» в РМИС; • Разработка мобильной версии портала пациентов; • Приобретение серверного оборудования; 	ГУЗ «МИАЦ»	15000 9000 6000 6000 45000
3.	Обеспечение надлежащего технического и косметического состояния зданий учреждений здравоохранения Забайкальского края:	380100	16100 364000
	3.1.Капитальный и текущий ремонт зданий, благоустройство прилегающей территории: <ul style="list-style-type: none"> • ГУЗ «Городская детская поликлиника №1» ремонт крыши; • ГУЗ «Краевая детская клиническая больница» капитальный 	Руководители МО	5500 3800

ремонт в отделении пульмонологии;							
• ГУЗ «Могочинская центральная районная больница» капитальный ремонт в инфекционном отделении;		1000					
• ГУЗ «Забайкальские санатории» ремонт сантехники, отопления и электроснабжения;		2300					
• ГУЗ «Городской родильный дом» установка лифта и сигнализации;		3500					
• ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» капитальный ремонт терапевтического отделения;		54000					
• ГУЗ «Борзинская центральная районная больница»; капитальный ремонт здания;		200000					
• ГУЗ «Городской родильный дом» ремонт вентиляции;		35000					
• ГУЗ «Могочинская центральная районная больница» ремонт 2-3 этажа здания;		45000					
• ГУЗ «Городская больница №2» капитальный ремонт поликлиники;		15000					
• ГКУЗ «Забайкальский краевой противотуберкулезный диспансер №1» ремонт вентиляции.		15000					
3.2. Организация качественного питания в том числе с внедрением индивидуальных программ питания.							
3.3. Организация аниматорской работы в учреждениях здравоохранения оказывающих медицинскую помощь детскому населению с привлечением волонтёровских организаций и благотворительных фондов.							
4. Обеспечение предоставления населению информационных услуг в сфере здравоохранения в соответствии с действующим законодательством:							
4.1. Разработка и ввод в эксплуатацию официальных сайтов медицинских организаций							
4.2. Размещение на официальных сайтах и информационных стендах информации: 1) об учреждении в т.ч. наименование организации, адрес,							

	режим работы;				
	2) о государственной регистрации, информацию о действующих лицензиях;				
	3) перечень медицинских и не медицинских услуг;				
	4) о видах, условиях и гарантированном объеме медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Забайкальского края на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов;				
	5) о правах и обязанностях пациента в соответствии с действующим законодательством.				
5.	Перевод на аутсорсинг услуг, не относящихся к медицинским: питание, уборка помещений и прилегающей территории, прачечная.	Руководители МО	Текущее финансирование		
	5.1.Лоэтапный перевод учреждений здравоохранения края на оказание клинических услуг по уборке помещений, территорий;			Текущее финансирование	
	5.2.Поэтапный перевод стационарных учреждений здравоохранения края на заключение договоров по предоставлению прачечных услуг и питание пациентов.			Текущее финансирование	
	ИТОГО			476724	24724
					452000