

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 19 мая 2015 г. N 247

О КОМПЛЕКСЕ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях повышения доступности первичной медико-санитарной помощи Мурманской области приказываю:

1. Утвердить:

1.1. **Основные направления** повышения доступности первичной медико-санитарной помощи Мурманской области на 2015 - 2017 годы.

1.2. **Примерную форму** плана мероприятий, направленных на повышение доступности первичной медико-санитарной помощи, на 2015 - 2017 годы для медицинских организаций (далее - Форма плана).

1.3. **Форму анкеты** по оценке организации оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях.

2. Главным врачам подведомственных медицинских организаций, комитету по здравоохранению администрации г. Мурманска (в разрезе медицинских организаций):

2.1. Разработать планы мероприятий, направленных на повышение доступности первичной медико-санитарной помощи во вверенных медицинских организациях в соответствии с **Формой плана**, предусмотрев включение мероприятий, направленных на:

- расширение сети доврачебных кабинетов, кабинетов неотложной помощи, смотровых кабинетов, организацию самостоятельных приемов медицинскими сестрами врачей общей практики (семейных врачей);

- привлечение на работу врачей (выпускников медицинских вузов, врачей-интернов, врачей из других регионов) и среднего медицинского персонала, в том числе выпускников медицинских училищ;

- внедрение дополнительных критериев эффективности работы врачей, непосредственно осуществляющих прием пациентов;

- повышение эффективности использования кадровых и материально-технических ресурсов медицинских организаций (изменение графика работы учреждений и медицинских работников и др.);

- развитие выездных форм работы, в том числе с привлечением специалистов и диагностического оборудования других медицинских организаций;

- повышение эффективности работы регистратур (установка многоканальных телефонов, автоинформаторов, создание call-центров и др.).

2.2. Разместить на интернет-сайтах медицинских организаций:

- полную и достоверную информацию о расписании работы диагностических кабинетов, врачей-специалистов и средних медицинских работников, ведущих самостоятельный прием, способах записи на прием, а также расписании личного приема граждан представителями администрации и обеспечивать ее еженедельную актуализацию;

- информацию о порядке ведения листов ожидания консультаций и диагностических исследований;

- форму анкеты по оценке организации оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях.

2.3. Разместить на информационных стендах возле регистратур информацию:

- о правилах предоставления медицинских услуг, в том числе получения консультативной помощи и диагностических исследований;

- о расписании и правилах работы доврачебных и смотровых кабинетов, кабинетов самостоятельного приема фельдшеров, медицинских сестер врачей общей практики (семейных врачей);

- о порядке ведения листов ожидания консультаций и диагностических исследований.

2.4. Разработать правила осуществления динамического наблюдения лиц, состоящих на диспансерном учете, в том числе с выделением дней приема без предварительной записи.

2.5. Пересмотреть нормативные документы по организации работы амбулаторно-поликлинических подразделений с целью упрощения системы записи к врачам-специалистам и на проведение диагностических исследований, исключения избыточных посещений с немедицинской целью ("взять талон", "получить направление", "забрать рецепты", "узнать результаты" и др.).

2.6. Разработанные планы мероприятий представить на согласование в Министерство здравоохранения Мурманской области на электронный адрес gogunova@gov-murman.ru в срок до 10.06.2015 и на бумажном носителе в установленном порядке.

2.7. Информацию об исполнении пп. 2.2 - 2.5 представить в Министерство здравоохранения Мурманской области на электронный адрес gogunova@gov-murman.ru в срок до 01.08.2015 и на бумажном носителе в установленном порядке.

3. Рекомендовать комитету по здравоохранению администрации г. Мурманска организовать горячую линию по приему обращений граждан в срок до 01.07.2015 с представлением информации о выполнении в Управление организации медицинской помощи и реализации программ здравоохранения на электронный адрес gogunova@gov-murman.ru и на бумажном носителе в установленном порядке.

4. Управлению организации медицинской помощи и реализации программ здравоохранения обеспечить контроль за ходом реализации комплекса мер, направленных на повышение доступности первичной медико-санитарной помощи взрослому населению Мурманской области.

5. Определить координатором реализации мероприятий, направленных на повышение доступности первичной медико-санитарной помощи главного специалиста управления организации медицинской помощи и реализации программ здравоохранения Горюнову Е.Е.

6. Приложение N 1 к приказу Министерства здравоохранения Мурманской области от 15.12.2011 N 864 "Об оценке удовлетворенности медицинской помощью населения Мурманской области" считать утратившим силу.

7. Центру медицинской профилактики ГОАУЗ "Мурманский областной центр специализированных видов медицинской помощи", ГОАУЗ "Мурманский областной информационно-аналитический центр" при проведении и обработке результатов анкетирования населения в целях оценки удовлетворенности медицинской помощью, оказываемой в амбулаторных условиях, использовать форму анкеты, утвержденную настоящим приказом.

8. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра Ушакову Л.Г.

Министр
здравоохранения Мурманской области
В.Г.ПЕРЕТРУХИН

Утверждены
приказом
Министерства здравоохранения
Мурманской области
от 19 мая 2015 г. N 247

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ
ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ
ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2015 - 2017 ГОДЫ**

N п/п	Наименование задачи	Срок проведения	Целевые показатели и ожидаемые результаты				Ответственные исполнители	
			наименование показателя, ед. изм.	факт 2014	план 2015	план 2016		план 2017
I	Улучшение кадровой ситуации в амбулаторно-поликлинических учреждениях и подразделениях							
1	Привлечение на работу в амбулаторные учреждения и подразделения среднего медицинского персонала	2015 - 2017 годы	Укомплектованность штатных должностей среднего медицинского персонала амбулаторных учреждений и подразделений физическими лицами, %	76,7	76,7	79	82	Медицинские организации
2	Привлечение на работу в амбулаторные учреждения и подразделения врачей	2015 - 2017 годы	Укомплектованность штатных должностей врачей-терапевтов участковых физическими лицами, %	76,7	76,7	79	82	Медицинские организации
			Укомплектованность штатных должностей ставок врачей общей практики физическими лицами, %	71,1	71,1	72	75	
			Укомплектованность штатных должностей врачей-педиатров участковых физическими лицами, %	84	84	85	87	
II	Повышение материальной заинтересованности медицинских работников в результатах труда							

3	Внедрение системы "эффективного контракта" для врачей амбулаторных учреждений и подразделений	2015 год	Доля врачей, с которыми заключен "эффективный контракт", %	57,6	100	100	100	Медицинские организации
4	Внедрение системы "эффективного контракта" для средних медицинских работников амбулаторных учреждений и подразделений	2015 год	Доля средних медицинских работников, с которыми заключен "эффективный контракт", %	56,6	100	100	100	Медицинские организации
III	Увеличение объемов амбулаторной медицинской помощи							
5	Повышение эффективности использования кадровых и материально-технических ресурсов медицинских организаций	2015 - 2017 годы	Число рентгенодиагностических и томографических исследований, проведенных в амбулаторных условиях, на 1 жителя	0,98	0,98	0,99	1,01	Медицинские организации
			Число ультразвуковых исследований, проведенных в амбулаторных условиях, на 1 жителя	0,5	0,5	0,52	0,54	
			Число эндоскопических исследований, проведенных в амбулаторных условиях, на 1 жителя	0,05	0,05	0,06	0,06	
			Число функциональных исследований, проведенных в амбулаторных условиях, на 1 жителя	0,35	0,35	0,36	0,37	

			Число лабораторных исследований, проведенных в амбулаторных условиях, на 1 жителя	16,6	16,6	17,1	17,6	
			Число посещений, на 1 жителя	8,6	9,1	9,4	9,6	
6	Расширение самостоятельных приемов средних медицинских работников	2015 - 2017 годы	Доля посещений к среднему медицинскому персоналу от числа всех посещений, %	5,1	5,1	5,2	5,3	Медицинские организации
7	Развитие выездной деятельности медицинских организаций в отдаленные населенные пункты Мурманской области	2015 - 2017 годы	Соотношение количества консультаций врачей специалистов, проведенных на выездах, к уровню 2014 года, %	100	105	115	125	Министерство здравоохранения Мурманской области, медицинские организации
			Соотношение количества диагностических исследований, проведенных на выездах, к уровню 2014 года, %	100	105	115	125	
8	Разработка и внесение изменений в региональные нормативные документы, направленные на повышение доступности амбулаторной медицинской помощи	2015 - 2016 годы	Количество подготовленных нормативных документов		2	2		Министерство здравоохранения Мурманской области
IV	Совершенствование технологий организации медицинской помощи							
9	Повышение эффективности работы регистратур за счет введения новых методов	2015 - 2017 годы	Повышение удовлетворенности населения работой регистратур по	X	100	110	120	Медицинские организации

	организации и информационных технологий		результатам анкетирования с интернет-сайтов медицинских организаций к уровню 2015 года, %					
10	Применение логистических подходов при распределении потоков пациентов в поликлиниках	2015 - 2017 годы	Сокращение среднего времени ожидания приема врача по результатам анкетирования с интернет-сайтов медицинских организаций к уровню 2015 года, %	X	100	1 10	120	Медицинские организации
11	Внедрение дистанционных технологий для оказания консультативной помощи специалистами областного уровня	2015 год	Подготовка нормативного документа по телемедицине		1			Министерство здравоохранения Мурманской области
12	Обеспечение информационной открытости медицинских организаций	2015 - 2017 годы	Размещение актуальной, полной и достоверной информации на сайтах и стендах медицинских организаций, да - 1, нет - 0	0	1	1	1	Медицинские организации

Утверждена
приказом
Министерства здравоохранения
Мурманской области
от 19 мая 2015 г. N 247

			выплатами по оплате жилья и/или коммунальных расходов								
			количество заявок на обеспечение жильем работников амбулаторно-поликлинических учреждений и подразделений, поданных в администрации муниципальных образований								
			удовлетворено заявок на обеспечение жильем работников амбулаторно-поликлинических учреждений и подразделений, поданных в администрации муниципальных образований		X		X		X		
			количество средних медицинских работников, принятых на работу в амбулаторно-поликлинические подразделения								
			количество врачей, принятых на работу амбулаторно-поликлинические учреждения								
			число штатных должностей среднего медицинского персонала амбулаторных учреждений								
			число средних медицинских работников амбулаторных учреждений и подразделений (физических лиц)		X		X		X		

			число штатных должностей врачей-терапевтов участковых								
			число врачей-терапевтов участковых (физических лиц)		X		X		X		
			число штатных должностей врачей общей практики								
			число врачей общей практики (физических лиц)		X		X		X		
			число штатных должностей врачей-педиатров участковых								
			число врачей-педиатров участковых (физических лиц)		X		X		X		
1.6											
1.7											
II	Повышение материальной заинтересованности медицинских работников в результатах труда										
2.1	Перевод на "эффективный контракт" врачей амбулаторных учреждений и подразделений		число врачей амбулаторных учреждений и подразделений, переведенных на "эффективный контракт"								
			число врачей амбулаторных учреждений и подразделений (физических лиц)		X		X		X		
2.2	Перевод на "эффективный контракт" средних медицинских работников амбулаторных		число средних медицинских работников амбулаторных учреждений и подразделений,								

			посещения на дому и посещения к средним медицинским работникам								
			численность прикрепленного населения (справочно)		X		X		X		
3/7											
3.8											
IV	Расширение самостоятельных приемов средних медицинских работников										
4.1	Открытие или изменение графика работы доврачебных кабинетов		количество функционирующих доврачебных кабинетов								
			количество доврачебных кабинетов, работающих в две смены								
4.2	Открытие или изменение графика работы кабинетов неотложной помощи		количество функционирующих кабинетов неотложной помощи								
			количество кабинетов неотложной помощи, работающих в две смены								
4.3	Открытие или изменение графика работы смотровых кабинетов		количество функционирующих смотровых кабинетов								
			количество смотровых кабинетов, работающих в две смены								
4.4	Организация или расширение самостоятельных приемов медсестер врачей общей практики		количество медсестер врачей общей практики, ведущих самостоятельный прием								
			число посещений к медсестрам врачей общей практики в								

			амбулаторно-поликлиническом учреждении или подразделении								
			число посещений на дому медсестрами общей практики								
4.5	Организация или расширение самостоятельных приемов фельдшеров, выполняющих функции участкового врача		количество фельдшеров, выполняющих функции участкового врача, ведущих самостоятельный прием								
			число посещений в амбулаторно-поликлиническом учреждении или подразделении к фельдшерам, выполняющим функции участкового врача								
			число посещений на дому фельдшерами, выполняющим функции участкового врача								
4.6											
V	Совершенствование оказания медицинской помощи в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах										
5.1	Составление графика выездов фельдшеров и врачей в отдаленные населенные пункты		наличие графика выездов, да - 1, нет - 0								
5.2	Осуществление выездов специалистов в соответствии с утвержденным графиком медицинской организации		число выездов фельдшеров								
			число выездов участковых врачей								
			число выездов врачей-консультантов медицинской организации (за исключением								

			выездов с привлечением специалистов других медицинских организаций)								
5.3	Привлечение к проведению выездов мобильных, медицинских комплексов и специалистов других медицинских организаций, в том числе "поезда здоровья"		число выездов с привлечением специалистов и/или оборудования других медицинских организаций								
			число лиц, которым оказана консультативная помощь на выездах								
			число посещений на выездах								
			число диагностических исследований, осуществленных на выездах								
5.4	Создание домашних хозяйств		количество домашних хозяйств								
5.5											
VI	Повышение эффективности и взаимодействия структурных подразделений и работы регистратуры медицинской организации										
6.1	Установка многоканальных телефонов										
6.2	Установка автоинформаторов										
6.3	Создание call-центра										
6.4	Организация "горячей линии" по работе с обращениями граждан										
6.5	Разработка алгоритмов формирования потоков		среднее время ожидания приема врача (фактическое значение	X							

Утверждена
приказом
Министерства здравоохранения
Мурманской области
от 19 мая 2015 г. N 247

**ФОРМА АНКЕТЫ
ПО ОЦЕНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ**

Дата заполнения анкеты

Возраст пациента (полных лет)

1. Как часто Вы обращаетесь в поликлинику:

- реже 1 раза в год
- 1 - 2 раза в год
- 3 - 4 раза в год
- чаще 4 раз в год

2. Что является основной причиной Ваших обращений в поликлинику (возможно несколько вариантов ответов);

- диспансеризация
- острые заболевания
- наблюдение по поводу хронических заболеваний
- медицинские комиссии, получение справок
- другое

3. Устраивает ли Вас режим работы поликлиники:

- да
- Нет

4. Устраивает ли Вас график работы специалистов:

- да
- Нет

5. С какими трудностями Вы столкнулись при обращении в поликлинику (возможно несколько вариантов ответов):

- По телефону невозможно дозвониться в регистратуру
- Сложно записаться (взять номерок) на прием к участковому врачу
- Невозможно записаться через интернет
- Не работают инфоматы
- Очереди у кабинета врача
- Наличие полиса ОМС другой территории
- Отсутствие врачей-специалистов
- Грубость медицинского персонала

6. Сколько времени Вы потратили на оформление документов в регистратуре:

- до 10 минут
- 11 - 19 минут
- 20 минут и более

7. Сколько времени Вы ждали приема врача:

- до 20 минут
- 21 - 59 минут
- 60 минут и более

8. Удовлетворены ли вы организацией работы регистратуры:

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых медицинских услуг в поликлинике:

- Да
- Нет

10. Если Вы не удовлетворены качеством оказываемых медицинских услуг, то с чем это связано (возможно несколько вариантов ответов):

- Системой записи на прием к врачу
- Большими очередями на прием к врачу
- Качеством и полнотой осмотра врачом
- Недоброжелательностью или невнимательностью персонала
- Объемом предоставляемой информации
- Длительным сроком ожидания дополнительных исследований
- Длительным сроком ожидания стационарного лечения
- Недостаточным комфортом помещений

11. Как бы Вы оценили отношение к Вам медперсонала:

- С вниманием и участием
- Не очень внимательно
- С безразличием
- С раздражением и грубостью

12. Достаточно ли Вы информированы о бесплатных видах медицинской помощи, которые предоставляет поликлиника:

- Информации достаточно
- Информации недостаточно
-

Нет никакой информации

Затрудняюсь ответить

13. К какому из врачей-специалистов поликлиники Вам сложно попасть на прием? (указать специальность врача, с чем связаны сложности)

14. Ваши предложения по улучшению работы поликлиники:
