



Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
"МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
(ГОБУЗ МОДКБ)

ПРИКАЗ

«09» января 2023 года

№ 4

г. Мурманск

Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 13.08.2021г № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан», в целях совершенствования оказания медицинской помощи детскому населению Мурманской области, формирования единых подходов к организации обратной связи с пациентами, работе с обращением граждан в ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить:

- 1.1. Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «МОДКБ» (Приложение 1);
- 1.2. Алгоритм работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «МОДКБ» (Приложение 2);
- 1.3. Форму Журнала регистрации обращений граждан (Приложение 3);
- 1.4. Форму мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций (Приложение 4);
- 1.5. Речевой стандарт приёма обращений оператором «Горячей линии ГОБУЗ МОДКБ» (Приложение 5);
- 1.6. Карту приёма обращений гражданина (Приложение 6);
- 1.7. Электронный лист проблем и приложений (Приложение 7)
- 1.8. Перечень информации обязательной для размещения на официальном сайте и стендах ГОБУЗ «МОДКБ» (Приложение 8).

2. Назначить ответственных лиц:

- 2.1. в целом за работу с обращениями граждан заведующую отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности (в ее отсутствие лицо ее замещающее);
- 2.2. за приём обращений на «Горячую линию ГОБУЗ «МОДКБ» старшего администратора отдела управления очередями;
- 2.3. за ведение электронного листа и контроля сроков отработки сообщений начальника отдела ИТ (лицо, её замещающее);

- 2.4. за регистрацию обращений, поступающих из различных источников (Горячая линия, личное обращение, по почте, МЗ МО и т.д.) секретаря руководителя (в ее отсутствие лицо, ее замещающее) в соответствии с Приложениями 3,6;
- 2.5. за подготовку ответа на обращение руководителей структурных подразделений в 3-х дневной срок с момента получения обращения;
- 2.6. за своевременность размещения информации на официальном сайте ГОБУЗ «МОДКБ» и в официальных группах и аккаунтах в Сети Интернет начальника отдела ИТ (в ее отсутствие лицо, ее замещающее);
- 2.7. в целом за информацию, размещенную на официальных стендах и стендах ГОБУЗ «МОДКБ» заведующую отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
3. Заведующей отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности:
 - 3.1. организовать обратную связь с пациентами и работу с обращениями граждан согласно Положению (Приложение 1);
 - 3.2. ежеквартально проводить анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным проблемам с предоставлением информации руководителю.
4. Секретарю руководителя:
 - 4.1. ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом заполнять форму мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций (Приложение 4) в РИСМ МЗ МО.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И. о. главного врача



Д.В. Пушкарева

Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан (далее – Положение) разработано в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет требования к осуществлению обратной связи с пациентами, организацию процесса рассмотрения обращения граждан (письменных, в том числе электронных, устных).

1.2. Положение распространяется на работу со всеми письменными, в том числе электронными, устными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, замечаниями и предложениями граждан, поступившими в ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (далее – МОДКБ) по всем каналам связи, в том числе определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1.3. Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности МОДКБ, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) **обращение** – направленное в МОДКБ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МОДКБ;
- 2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.
- 3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и должностных лиц;
- 4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) **устные обращения** – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по «горячей» телефонной линии ГОБУЗ «МОДКБ»;

6) письменные обращения – обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств, в форме электронного документа или передаются на личном приеме;

7) коллективные обращения граждан – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) ответственное лицо – должностное лицо, назначенное руководителем ГОБУЗ «МОДКБ», ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности ГОБУЗ «МОДКБ», оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов;

9) ответственный исполнитель – сотрудник, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения, подготовки на него ответа и/или осуществляющий формирование и размещение информации гражданам об осуществлении деятельности ГОБУЗ «МОДКБ», оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, в том числе для решения проблемных вопросов;

10) администратор – должностное лицо, назначенное руководителем ГОБУЗ «МОДКБ», из числа лиц, уполномоченных на основании должностных инструкций принимать управленческие решения, ответственный за решение проблемных вопросов и конфликтных ситуаций с пациентами.

2. Порядок организации приема, регистрации и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан в МОДКБ

2.1. Настоящее Положение утверждается приказом руководителя МОДКБ.

2.2. Приказом руководителя МОДКБ определяются ответственные лица по работе с обращениями граждан, ответственные за анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным проблемам.

2.3. Информация об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на информационных стендах и сайте МОДКБ.

2.4. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в МОДКБ, телефон приемной главного врача, факс, образец заявления.

2.5. Письменные обращения могут приниматься:

- по почте, на почтовый адрес МОДКБ и структурных подразделений;
- лично или через курьера;
- на адрес электронной почты и другие официальные интернет-ресурсы МОДКБ в форме электронного документа;
- с помощью почтового ящика для приема обращений, расположенного на 1-м этаже МОДКБ в зоне окна справочного бюро, в приёмных отделениях;
- в приёмной руководителя;
- через листы проблем (для заполнения пациентами/законными представителями пациентов МОДКБ), которые должны содержать информацию о статусе решения

проблемы, ответственном, сроках, либо о причинах отказа от выполнения работ в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 21.10.2019 № 555.

2.6. Места для заполнения документов и оформления обращений оборудуются столом, стульями и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.7. Выемка поступивших обращений из почтового ящика производится в рабочие дни ежедневно специалистом МОДКБ, ответственным за регистрацию обращений граждан, не реже 2 раз в день (в 09.00 и в 16.00).

3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) – на следующий день в «Журнале регистрации обращений граждан» согласно приложению № 3 к настоящему Положению. На лицевой стороне первого листа обращения гражданина указывается дата поступления и регистрационный номер.

После регистрации, письменные (электронные) обращения граждан рассматриваются руководителем МОДКБ, и направляются на исполнение ответственным лицам согласно резолюции.

4. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация каждого из обращений.

5. Повторными считаются обращения, поступившие в МОДКБ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

5.7. Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

5.8. Если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

5.8.1. обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

5.8.2. обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

5.8.2.1. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «ФИО» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

5.8.2.2. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «ФИО» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

5.8.2.3. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение

таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением и действующим законодательством.

5.8.2.4. Отдельные обращения граждан рассматриваются в МОДКБ в следующем порядке:

5.8.2.4.1. Если в письменном (электронном) обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

5.8.2.4.2. Если в письменном (электронном) обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи, администрация МОДКБ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5.8.2.4.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.8.2.4.4. Если в письменном (электронном) обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя МОДКБ о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес МОДКБ.

5.8.2.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.2.6. Ответственное лицо в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем МОДКБ о проведении комиссионной проверки. При положительном решении локальным нормативным актом МОДКБ создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

5.8.2.7. Все обращения граждан рассматриваются не более 30 дней со дня регистрации обращения с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения (если действующим законодательством не установлен более короткий срок рассмотрения). В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения

обращения может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления рассмотрения обращения.

Уведомление заявителю подписывает руководитель МОДКБ, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Руководитель МОДКБ вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан:

поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;

- поручения с пометкой «весьма срочно» исполняются в срок не позднее 3 дней со дня регистрации;

- поручения с пометкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации.

5.8.2.8. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

5.8.2.9. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

5.8.2.10. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

5.8.2.11. В случае, если ответов по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8.2.12. Руководитель МОДКБ, подписавший ответ, а также ответственный исполнитель предоставленного ответа на обращение несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

5.8.2.13. Ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется заявителю лично на руки, через почтовое отправление, либо на указанную заявителем в обращении электронную почту, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2.14. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

- 5.8.2.15. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 5.8.2.16. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.
- 5.8.2.17. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации
- 5.8.2.18. Контроль рассмотрения обращений граждан в МОДКБ осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.
- 5.8.2.19. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным лицом проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
- 5.8.2.19.1 количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 5.8.2.19.2 количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 5.8.2.19.3 количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.
- 5.8.2.20. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственное лицо предоставляет информацию с нарастающим итогом по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению в РИСМ МЗМО.
6. Порядок организации приема устных обращений – работа «Горячей линии» в МОДКБ.
- 6.1 Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме, в обязательном порядке, руководителем МОДКБ обеспечивается работа «Горячей линии» в соответствии с режимом работы, установленным в МОДКБ.
- 6.2. Руководителем МОДКБ приказом по учреждению назначается сотрудник, ответственный за работу «Горячей линии».
- 6.3. Информация о режиме работы и номере телефона «Горячей линии» размещается на стендах в зоне видимости крупным шрифтом, на главной странице официального сайта МОДКБ, а также в официальных группах в социальных сетях.
- 6.4. Рабочее место сотрудника, работающего на «Горячей линии» оснащается АРМ и многоканальным телефоном, по необходимости гарнитурой. Обеспечивается аудиозапись разговоров, поступающих на «Горячую линию» МОДКБ.
- 6.5. Сотрудник, работающий на «Горячей линии» МОДКБ, осуществляет устное информирование не более 10 минут, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.
- 6.6. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для него время для устного информирования.

6.7. Рекомендуемый речевой стандарт приема обращения оператором «Горячей линии» МОДКБ представлен в приложении № 5 к настоящему Положению.

6.8. При невозможности самостоятельно ответить на содержащийся в устном обращении вопрос, сотрудник «Горячей линии» формирует «карту приема обращения гражданина» (далее – Карта приема) согласно приложению № 6 к настоящему Положению и передает ответственному лицу для рассмотрения вопроса в соответствии с подпунктом 2.4. пункта 2 настоящего Положения.

6.9. Личный прием граждан проводится руководителем МОДКБ, заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений согласно утвержденному руководителем МОДКБ графику.

Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приёма, принимаются вне очереди.

Во время личного приема заполняется Карта приема в соответствии с приложением № 6 к настоящему Положению.

6.10. Приказом руководителя МОДКБ утверждается график ежедневного дежурства администраторов для проведения разъяснительной работы с пациентами и решения конфликтных ситуации.

6.11. Ответственное лицо, ежемесячно, в срок до 25 числа текущего месяца, размещает на стендах Учреждения и официальном сайте МОДКБ, график личного приема граждан руководителем МОДКБ, заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений, а также график дежурства администраторов МОДКБ на следующий месяц.

6.12. Информация по устным обращениям граждан подлежит обязательной регистрации в удобной для работы форме (бумажной или электронной), с указанием ФИО сотрудника, принявшего обращение, даты обращения, ФИО гражданина, адреса, контактного номера и мер, принятых по данному обращению. Обеспечивается ограниченный доступ к информации, содержащей персональные данные, передача данных осуществляется с использованием защищенных каналов связи.

6.13. 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 приёма, о чем делается запись в Карте приема. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан письменно. Данная Карта приема передается ответственному лицу и рассматривается как письменное обращение в течение установленного законодательством срока, либо срока, установленного руководителем Учреждения.

7. Электронный лист проблем и предложений.

7.1. Для предоставления возможности гражданам безотлагательно выразить свои замечания и проблемы или дать предложения по улучшению работы МОДКБ, на официальном сайте МОДКБ размещается электронный лист проблем и предложений (далее – электронный лист) по форме согласно приложению № 7 к настоящему Положению.

7.2. Руководитель Учреждения назначает сотрудника, ответственного за ведение электронного листа и контроля сроков отработки сообщений и утверждает порядок рассмотрения предложений и принятия управленческих решений.

7.3. Срок работы с сообщениями и предоставления итогового (промежуточного) ответа не должен превышать 3 дней с момента их размещения в электронном листе.

7.4. Ответственный исполнитель имеет право удалять сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и (или) членов их семьи с предварительным информированием пользователей сайта.

8. Информирование граждан.

8.1. Руководитель МОДКБ назначает сотрудников, ответственных за обеспечение функционирования и информационное сопровождение (наполнение, актуализация) официального сайта медицинской организации, а также за размещение и обновление информации на стендах МОДКБ в соответствии с приложением № 6 настоящего Положения.

8.2. МОДКБ обязано:

- 1) предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- 2) предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- 3) информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках, об уровне их образования и об их квалификации;
- 4) своевременно предоставлять пациентам необходимую и достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;
- 5) своевременно обновлять предоставляемую информацию в случае ее изменений.

8.3. Информация, размещаемая на сайте МОДКБ должна быть:

- в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации;
- доступна пользователям ежедневно, круглосуточно, без каких-либо дополнительных условий;
- в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения.

8.4. Навигация сайта должна быть понятна пользователем, могут использоваться цвета медицинской организации (не рекомендуется использовать слишком яркую или темную цветовую гамму).

8.5. Рекомендуемая структура сайта:

1. «главная страница» – основная точка доступа, которая содержит сведения о наименовании ГОБУЗ «МОДКБ», руководителе, видах оказываемой медицинской помощи, адреса мест нахождения ГОБУЗ «МОДКБ» и структурных подразделений (при наличии),

2. график работы ГОБУЗ «МОДКБ» и структурных подразделений, контактную информацию, телефон «Горячей линии», телефоны для консультаций и записи на прием (кол-центра, регистратуры), информационные баннеры, с возможностью перехода по гиперссылке на иные разделы (сервисы) сайта, версию для слабовидящих, поисковую систему, карту сайта и новостную информацию и т.п.;

3. «о медицинской организации» – раздел, содержащий общие сведения об ГОБУЗ «МОДКБ», графике приема граждан руководителем, заместителями, администраторами, информацию о специалистах, участках и расписании приема,

схему здания, схему проезда, документы, информацию о вышестоящих и контролирующих органах, об антикоррупционной деятельности и др.;

4. «информация для пациентов» – раздел, содержащий маршрутизацию пациентов в условиях конкретной медицинской организации с подробным (пошаговым) описанием действия пациента, позволяющие решить интересующие его вопросы (какими способами можно записаться на прием к специалисту, как получить ту или иную справку, как подготовиться к процедурам, где и при каких условиях оказывается неотложная помощь и другие вопросы, в зависимости от вида оказываемой медицинской помощи ГОБУЗ «МОДКБ»), порядок прохождения диспансеризации, вакцинации, информацию о лекарственном обеспечении, бесплатной медицинской помощи, информацию о предоставлении платных медицинских услуг (при наличии) и др.;
5. «национальные проекты» – раздел, содержащий информацию о реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»);
6. «обратная связь» – д раздел, содержащий электронный лист, анкеты, социальные опросы, информацию о наличии официальных групп в социальных сетях и прочее;
7. названия других тематических разделов должны отражать суть размещенной в них информации, с учетом обязательных требований, указанных в приложении № 6 настоящего Положения, а также в зависимости от вида оказываемой медицинской помощи и реализуемых мероприятий в ГОБУЗ «МОДКБ».
- 8.6. Информационные стенды размещаются в визуально доступном месте таким образом, чтобы любой желающий мог свободно подойти к ним и изучить все имеющиеся документы, по возможности в зоне Справочного, в холлах приёмных отделений;
- 8.7. Информационные стенды наполняются обязательными материалами согласно приложению № 6 к настоящему Положению, а также информацией по решению руководителя МОДКБ и (или) размещение, которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.8. Сведения, размещенные на стенде должны быть оформлены в едином стиле (шрифт высотой не менее 22 пункта, выравнивание текста по ширине, заголовки жирным шрифтом).
- 8.9. МОДКБ оборудовано системами внутреннего и наружного видеонаблюдения.
- 8.10. Приказом руководителя МОДКБ утверждаются документы, регламентирующие организацию работы данной системы и определяющие порядок доступа к информации ограниченного пользования, в соответствии с нормами и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 8.11. Системы видеонаблюдения устанавливаются в целях:
 - обеспечения безопасности сотрудников и пациентов, разрешения конфликтных ситуаций, а также предотвращение чрезвычайных ситуаций и обеспечение сохранности имущества;
 - получения профессиональных данных (подсчет посетителей, контроль и мониторинг работы сотрудников в целях повышения качества предоставляемых услуг (корректное обращение с пациентами, соблюдение регламентов, детализация

рабочего времени), наблюдение за пациентами в режиме реального времени (особенно за тяжелобольными лицами).

8.12. Системы видеонаблюдения устанавливаются:

- по периметру здания для контроля за прилегающей территорией, припаркованным автотранспортом;
- у центрального и запасных входов для контроля за входящими и выходящими посетителями;
- внутри здания, в том числе холлах, игровых зонах для детей, коридорах, у регистратуры (фрон-офиса), на лестничных площадках, в помещениях для хранения наркотических средств и психотропных веществ, кассах, пищеблоках, в местах для приема обращений граждан, приемных отделениях и прочих местах большого скопления граждан.

8.13. Администрация МОДКБ должна предупреждать посетителей о возможной/проводимой видеосъемке с помощью текстовых или графических объявлений.

Алгоритм обращений граждан и юридических лиц в ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»



1. Дано устное разъяснение (пояснение, рекомендации) по существу поставленных вопросов, либо пояснения, что вопросы не входят в компетенцию учреждения здравоохранения.
2. Обращение заявителя удовлетворено, сообщен порядок и сроки исполнения принятого решения.
3. Отказано в удовлетворении обращения, разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.
4. Разъяснено, что решение вопроса требует дополнительного изучения и проверки, рекомендовано заявителю

Форма мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций

Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных организаций с нарастающим итогом за (период) в ГОБУЗ «МОДКБ»						
		Общее количество	% от общего числа	сравнение с аналогичным периодом предыдущего года (%)	Первичных	Повторных
1.	Общее количество поступивших обращений					
2.	Общее количество коллективных обращений					
3.	Количество обращений, направленных по принадлежности					
4.	Распределение поступивших обращений по тематикам:					
4.1	Организация оказания медицинской помощи					
4.2	Лекарственное обеспечение					
4.3	Кадровое обеспечение					
4.4	Материально-техническое обеспечение					
4.5	Информационное обеспечение					
4.6	Вопросы оплаты труда работников здравоохранения					
4.7	Благодарности					
4.8	Другое (с указанием наименования)					
5.	Количество личных приемов граждан, проведенных руководителями и их заместителями					
6.	Количество человек, принятых в рамках личных приемов					
7.	Распределение обращений, поступивших в рамках личных приемов по тематикам:					
7.1	Организация оказания медицинской помощи					
7.2	Лекарственное обеспечение					
7.3	Кадровое обеспечение					
7.4	Материально-техническое обеспечение					
7.5	Информационное обеспечение					

Стандарт коммуникации оператора «Горячей линии МОДКБ»

1. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценария. Стандартная форма представления:

Доброе утро (до 11 час) Добрый день (с 11 до 16 час)	Мурманская областная детская клиническая больница	Меня зовут «ИМЯ»	Чем я могу Вам помочь?
--	---	------------------	---------------------------

Обязательно уточнить имя абонента:

Как я могу к Вам обратиться, для удобства общения? Как Вас зовут?

- Имя заявителя, я Вас внимательно слушаю. Чем я могу Вам помочь?

2. Выслушать заявителя, определить суть проблемы, уточнить информацию.

Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко осознали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга. На данном этапе основными фразами будут следующие:

- Не могли бы Вы повторить?

- Я правильно Вас поняла, вы хотите чтобы....?

3. Решить обозначенную проблему в рамках компетенции. На данном этапе основными фразами будут следующие:

- Да, сейчас я Вас все объясню....

- Сейчас постараюсь Вам помочь....

4. Завершение беседы.

Я могу еще чем-нибудь Вам помочь?	Спасибо за обращение в нашу больницу.	Хорошего дня. Хорошего вечера.
Я могу быть еще чем-нибудь полезна для Вас?		

5. Необходимо поинтересоваться у собеседника, остались ли у него еще вопросы, если да, то ответить на них.

Основными фразами будут следующие:

- Спасибо за обращение в нашу больницу. Хорошего дня! – До свидания всего доброго Вам!

- Будьте здоровы. Всего хорошего!

6. При общении с собеседником оператор «Горячей линии МОДКБ» должен соблюдать следующие правила:

Правило корректности Оператор «Горячей линии» сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника – ни интонациями, ни словами. Оператор должен выяснить причину недовольства собеседника, решить инцидент, или передать решение инцидента ответственному сотруднику, при этом заверить собеседника, что инцидент в скором времени будет решен и будут приняты меры, чтобы такое больше не повторялось. В своих интонациях оператор предельно вежлив, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

Правило заинтересованности и выразительности Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «поддакивания»), своему собеседнику и в решении инцидента.

Правило доброжелательности Оператор всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражён, то оператор как минимум нейтрально-вежлив.

Правило внимательности Оператор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию – по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятым. Оператор – это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

7. Табу в речи и поведении оператора «Горячей линии «МОДКБ»:

- не есть/пить во время диалога;
- не употреблять слова «не знаю», «мы не можем», «они не хотят»;
- не ругаем больницу, руководство, коллег;
- не даем оценок происходящему или поведению кого-либо;
- не закрываем трубку рукой во время пауз, используем только кнопку выключения звука;
- если нет гарнитуры, то берем/кладем трубку мягко, лучше нажимать кнопку сброса рукой;
- не разговариваем на личные темы;
- не позволяем усмешку и тем более откровенный смех;
- не говорим о себе, только об обратившемся, ситуации.

Карта приема обращения гражданина

Дата приема:	Регистрационный номер:		
ФИО			
Адрес			Телефон:
Социальная категория			
Документ удостоверяющий личность	Серия № Дата выдачи:	Кем выдан:	
Содержание обращения			
	Принято письменное обращение Всего листов:		
Лицо ведущее личный приём			Контроль
	(должность, ФИО)		
Результаты приема			
	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа		
	На получение устного ответа согласен		
		(подпись гражданина)	

Электронный лист проблем и предложений

№ п/п	Дата внесения информации	Проблема/предложение	Дата рассмотрения проблемы/предложения	Результат рассмотрения проблемы/предложения
<i>Пример заполнения:</i>				
1.	12.05.2023	В туалете на 3-м этаже отсутствует мыло и туалетная бумага	13.05.2023	Размещены мыло и туалетная бумага. Разработан график контроля за порядком в туалете.

**Информация обязательная для
размещения на официальном сайте и
стендах МОДКБ**

- 1) О медицинской организации:
 - полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
 - дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
 - структура и органы управления;
 - режим и график работы ГОБУЗ «МОДКБ», а также структурных подразделений, с учетом праздничных (выходных) дней и действующей эпидемиологической ситуации;
 - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
 - контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, «Горячей линии», адреса электронной почты;
 - график приема граждан руководителем, заместителями главного врача ГОБУЗ «МОДКБ» и иными уполномоченными лицами с указанием телефона.
- 2) О порядке записи на прием к врачам.
- 3) О порядке ведения «листов ожидания».
- 4) О порядке работы с обращениями граждан.
- 5) Об адресах и контактных телефонах вышестоящих и контролирующих органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- 6) О страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
- 7) О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.
- 8) О медицинской деятельности медицинской организации:
 - о свидетельстве государственной регистрации медицинской организации;
 - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
 - о видах медицинской помощи;
 - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
 - о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации и профилактических медицинских осмотров населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

- о правилах и сроках госпитализации;

- о правилах предоставления платных медицинских услуг;

- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

9) О медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника.

10) О вакантных должностях.

11) О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

12) О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей.

13) О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций.

14) О противодействии коррупции.

15) О возможности ознакомления с нормативными правовыми актами на бумажном носителе в регистратуре (фронт-офисе).

16) О внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17) О профилактике и здоровом образе жизни.

18) О реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»).

19) Иная информация, которая размещается, публикуется по решению руководителя ГОБУЗ «МОДКБ» и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.