**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В КГП НА ПХВ «ПАВЛОДАРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

*КГП на ПХВ «Павлодарская областная детская больница»*

*К.З. Шайкенова, Г.К. Тампишева*

На сегодняшний день вопросы оказания качественной и эффективной медицинской помощи занимают приоритетное место в здравоохранении РК.

В соответствии со статьей 58 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» с целью обеспечения прав пациентов на получение своевременной, качественной и безопасной медицинской помощи в необходимом объеме, оперативного решения жалоб пациентов по принципу «здесь и сейчас», а также обеспечения качества оказываемых медицинских услуг посредством анализа собственных систем, процедур и работ, оценки их адекватности и эффективности, с последующей разработкой необходимых мер, направленных на улучшения деятельности, в Областной детской больнице приказом главного врача создана Служба поддержки пациента и внутреннего контроля, утверждена структура и состав службы. Согласно данного приказа Службу возглавляет заместитель главного врача по качеству, определены лица – врачи эксперты. В составе Службы входит клинический фармаколог (в настоящее время данный специалист обучается на выездном цикле КазМУНО по клинической фармакологии), врач эпидемиолог, специалист по мониторингу СМИ. Деятельность Службы поддержки пациента и внутреннего контроля регламентируется Положением, утвержденным главным врачом.

Служба поддержки пациента и внутреннего контроля осуществляет задачи, в основе которых лежит методическая помощь и координация деятельности структурных подразделений больницы по управлению качеством медицинской помощи по следующим направлениям: решение проблем (жалоб) пациентов на месте, с изучением степени удовлетворенности пациентов уровнем и качеством медицинских услуг посредством проведения их анкетирования, оценка состояния и эффективности использования кадровых и материально-технических ресурсов, оценка технологий оказания медицинской помощи пациентам на соответствие установленным стандартам в области здравоохранения (клинический аудит) и отбор случаев, подлежащих комиссионной оценке, соблюдение правил оказания гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, разработка программных мероприятий, направленных на предупреждение и устранение дефектов в работе и способствующих повышению качества и эффективности медицинской помощи.

Основными функциями Службы являются: анализ эффективности деятельности подразделений, анализ деятельности внутрибольничных комиссий, представление главному врачу информации о проблемах, выявленных в результате анализа, для принятия соответствующих управленческих решений, обучение и методическая помощь персоналу организации по вопросам обеспечения качества медицинской помощи.

При Службе создан Совет по управлению качеством медицинских услуг из числа медицинских работников, пользующихся заслуженным авторитетом среди сотрудников медицинской организации, в силу своих высоких профессиональных качеств, большого опыта работы врачебной практики, обладающих лидерскими качествами и креативным мышлением.

В составе Службы работают следующие комиссии: по рассмотрению обращений граждан, по разбору летальных исходов (КИЛИ), по инфекционному контролю (КИК), лечебно-контрольная комиссия (ЛКК).

Внутренний контроль носит многоуровневый характер. Начинается с самоконтроля каждого врача и медсестры отделения. В отделениях внутренний контроль за работой врачей осуществляет заведующий отделением, за работой среднего и младшего персонала – старшая медсестра отделения.

Внутренний контроль за деятельностью среднего и младшего медперсонала в целом осуществляется главной медсестрой больницы.

С целью определения степени удовлетворенности уровнем и качеством оказания медицинской помощи наших пациентов, а также с целью выявления проблемных вопросов и дальнейшего улучшения качества оказания медицинской помощи, Служба проводит индивидуальное или групповое интервьюирования пациентов и лиц, находящихся по уходу за детьми при обходах структурных подразделений больницы, анкетирование пациентов. Анкетирование проводится на добровольной основе и анонимно. Результаты анализа данных анкетирования, используются для улучшения качества оказания медицинской помощи в нашей организации.

Одним из основных индикаторов качества медицинских услуг являются жалобы населения.

Степень удовлетворенности граждан уровнем оказания медицинских услуг также определяется количеством обоснованных жалоб на качество медицинских услуг. Все обращения граждан регистрируются в журналах устных или письменных обращений.

С жалобами, предложениями, вопросами по качеству оказанию медицинских услуг граждане могут обратиться:

* на сайт больницы, на электронную почту больницы, корреспондентской почтой по адресу больницы
* воспользоваться ящиками для обращений, которые размещены во всех отделениях больницы и на 1 этаже административного корпуса, в приемном покое (всего 10 ящиков). Кроме того на 1 этаже соматического корпуса имеется стенд с ящиком для обращений и предложений партии «Нур Отан».
* по телефону доверия
* лично на прием к главному врачу, заместителям главного врача по лечебной работе и по качеству.

Все жалобы и обращения рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб, разрабатываются мероприятия по уменьшению количества жалоб. Материалы по разбору всех обращений хранятся на электронных носителях у специалистов Службы.

В Областной детской больнице функционирует телефон доверия. Телефон находится у заместителя главного врача по качеству, является отдельной независимой линией связи, предназначенной только для обращения населения.

Информация для населения о функционировании телефона доверия ОДБ на казахском и русском языках размещена в СМИ: областные газеты «Сарыарқа самалы», «Звезда Прииртышья» №40 от 16.04.2015 года. Наглядная информация о «телефонах доверия», в том числе телефоны доверия УЗО, ТД ККМФД, имеется на информационных стендах, которые расположены в приемном отделении соматического и хирургического корпусов, в отделениях больницы.

На постоянной основе ведется мониторинг блог платформы председателя ККМФД, Министра здравоохранения и социального развития, блог акима области, руководителя управления здравоохранения, главного врача больницы.

Службой поддержки пациента и внутреннего контроля обеспечивается распространение информационно-образовательных материалов касательно работы службы (буклеты) в отделениях больницы, в регистратуре, приемном покое и иных местах ожидания пациентов.

Таким образом, мероприятия Службы поддержки пациента и внутреннего контроля направлены в первую очередь на повышение качества медицинских услуг и обеспечение прав пациентов на доступность и качество предоставляемой медицинской помощи.

 Одним из условий проведения внутреннего контроля является создание мотивации для медицинских работников, что в конечном итоге приведет к повышению качества медицинских услуг. Показатели качества работы отделений, каждого медицинского работника используются для дифференцированной оплаты труда медицинских работников.