СОГЛАСОВАНО:
Общим собранием трудового коллектива протокол № от _____2015 г.

УТВЕРЖДЕНО:
приказом № от 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности МБДОУ - д/с № 3 «Солнышко»

Общие положения

1.1. Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности, осуществляемой в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении - детском саду № 3 «Солнышко» (далее – МБДОУ), устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля соответствия качества выполняемых медицинских работ (услуг), указанных в лицензии, установленным требованиям и безопасности медицинской помощи, оказываемой воспитанникам и сотрудникам в МБДОУ.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Федеральным законом от 22.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении Положения о врачебной комиссии медицинской организации».

Другими нормативно-правовыми актами.

1.3. Целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (далее – внутренний контроль) является: обеспечение прав граждан на получение первичной доврачебной медико-санитарной помощи необходимого объема и надлежащего качества в МБДОУ, на основе стандартов медицинской помощи, установленных требований к оказанию медицинской помощи.

1.4. Задачами внутреннего контроля являются:

- соблюдение требований к осуществлению медицинской деятельности, установленных законодательством российской Федерации;

- определение показателей качества деятельности медицинских работников в МДОУ;

- соблюдение объёма, сроков и условий оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи;

- создание системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании услуг.

1.5. По итогам проведенного внутреннего контроля в учреждении разрабатываются и реализуются мероприятия по устранению причин возникновения дефектов медицинской помощи и управлению качеством медицинской помощи.

2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля.

2.1. Внутренний контроль осуществляется на двух уровнях:

- первый уровень контроля – руководитель медицинского кабинета

- второй уровень контроля – заведующий МБДОУ.

2.2. Внутренний контроль проводится по медицинской документации, содержащей информацию о медицинской помощи, оказанной в конкретном проверяемом случае.

2.3. В целях повышения эффективности контрольных мероприятий и своевременного устранения причин дефектов медицинской помощи проведение внутреннего контроля на первом уровне осуществляется в текущем режиме (не реже, чем 1 раз в неделю).

2.4. При проведении внутреннего контроля, ответственные за проведение контроля руководствуются:

федеральными стандартами медицинской помощи; региональными стандартами медицинской помощи; протоколами; другими нормативными правовыми документами; клиническими рекомендациями; формулярными статьями и другими источниками доказательной медицинской практики.

2.5. При проведении контроля качества медицинской помощи используются следующие критерии качества медицинской помощи:

- критерий своевременности оказания медицинской помощи;
- критерий объемов оказания медицинской помощи;
- критерий безопасности оказания медицинской;
- критерий эффективности оказания медицинской.

2.6. Результаты внутреннего контроля регистрируются в журналах контроля качества медицинской помощи, которые ведутся каждым ответственным за проведение контроля на 1 и 2 уровнях.
2.7. В случаях выявления дефектов медицинской помощи или некачественно оказанной медицинской помощи информация о результатах внутреннего контроля доводится до сведения медицинских работников, оказывавших медицинскую помощь в конкретном проверенном случае, при необходимости – под роспись.

2.8. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по МБДОУ в целом доводятся до заведующего ежеквартально, до сведения работников учреждения, не реже, чем 1 раз в год.

2.8. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по итогам прошедшего года хранятся в организации не менее 3 лет.

2.9. По результатам проведенного внутреннего контроля в МБДОУ планируются и реализуются мероприятия, направленные на устранение причин, вызвавших

возникновение дефектов медицинской помощи, на повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи.

2.10. Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством медицинской помощи обеспечивается заведующим МБДОУ.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан в МДОУ

3.1. Обращения граждан с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи к заведующему могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

3.2. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждении обеспечивается:
- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет 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.

3.3. Все поступившие в учреждение обращения родителей подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает заведующий МБДОУ в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

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

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

3.5. 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 и подписываются заведующим МБДОУ. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

3.6. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.7. 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.

3.8. Заведующий МДОУ проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Информация о принятых руководителем организации заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

4. Порядок проведения анкетирования граждан.

В целях изучения удовлетворенности граждан оказанной первичной доврачебной медико-санитарной помощью организуется проведение анонимного анкетирования родителей (законных представителей).
Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой.
Результаты проведенного анкетирования используются заведующим МБДОУ в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой воспитанникам и сотрудникам МБДОУ и совершенствования организационных технологий оказания доврачебной медицинской помощи.