

Утверждаю
Главный врач ГБУЗ АО «Завитинская больница»
Д.А. Колесова

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации
на 1 полугодие 2017 года**

Наименование медицинской организации ГБУЗ АО «Завитинская больница»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	обеспечение информационной открытости медицинской организации и доступности оказания медицинской помощи					
1.1.	приказом МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информатизации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещающей на официальных сайтах министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети.	результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 965н (полнота актуальность и понятность информации на сайте ГБУЗ АО «Завитинская больница» 80%	до 01.01.2017г затем в течение года	инженер программист Залит В.А., зам.гл.врача по амбулаторно-поликлинической работе Лада О.В.	своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах ГБУЗ АО «Завитинская больница» 100%	наличие актуальности информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

1.2.	Актуализировать услуги «запись к врачу» на официальном сайте медицинской организации по мере необходимости, в т.ч. при смене графика работы специалистов, заполнить электронное письмо	удовлетворенность прикрепленного населения, оставить на сайте медицинского учреждения обращение, замечания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде 70%	постоянно	инженер программист Залит В.А.,	обеспечение диалога с пациентами на официальном сайте мед.организации 100%	наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обращений связи с потребителями медицинских услуг.
1.2.1.	Провести анализ полноты предоставления информации в том числе: Информации о правах пациентов (ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ» Об основах охраны здоровья граждан РФ» , Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании РФ» информации о работе специалистов (Ф.И.О. специалиста, № кабинета, время приема); Информации о времени и месте приема главного	удовлетворенность населения информацией, размещенной на сайте ГБУЗ АО «Завитинская больница» 80%	постоянно постоянно постоянно	Лада О.В.- зам.главного врача по амбулаторно- поликлинической работе Ушанина И.В. Лада О.В.	обеспечение удовлетворенности и прикрепленного населения информацией, размещенной на сайте мед.организации	доступность получения информации

	Информации о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам мед.помощи на территории Амурской области		постоянно	Мирошниченко Л.П.		
	информации о перечне платных медицинских услуг, в т.ч. сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты		постоянно	Мирошниченко Л.П.		
	Информации о правилах и порядке обращений граждан в медицинскую организацию, в т.ч. по вопросам некачественного оказания медицинской помощи		постоянно	Козыкина Н.В.		
1.3.	Наполнение информационный стендов в медицинском учреждении и ФАПах по ДЛО, обновлены телефоны горячей линии	удовлетворенность населения информацией на стендах ГБУЗ АО «Завитинская больница» за I полугодие 2017 г. – 90%	1 раз в месяц	заведующие отделениями, главная медицинская сестра, старшие медицинские сестры	обеспечение удовлетворенности и прикрепленного населения информацией размещенной на стендах не менее 90%	доля потребителей услуг, удовлетворенностью качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций

1.4.	Постоянное обновление на официальном сайте ГБУЗ АО «Завитинская больница» графика выездной поликлиники (бригада врачей узких специалистов на ФАПы), флюоромашины	удовлетворенность населения информированностью на официальном сайте 70%	ежемесячно	Главная медсестра больницы, старшая медсестра поликлиники, программист	обеспечение своевременной информацией пациентов, размещенной на официальном сайте не менее 90%	Доля потребителей услуг, удовлетворенности качеством и полнотой информации в медицинских организациях в порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации
1.4.1.	Приказом по медицинскому учреждению определены члены общественного совета, в который вошли пациенты медицинской организации и бывшие медицинские работники, находящиеся на заслуженном отдыхе.		приказ № 158 от 20.07.2016г.	Главный врач, председатель общественного совета		
1.4.2	Утвердить и разместить на официальном сайте медицинской организации план заседаний общественного совета: - анализ удовлетворенности предоставляемых услуг ГБУЗ АО «Завитинская больница», выявленные недостатки по результатам анкетирования, предложения по их устранению; - доступность медицинской помощи в плане устранения дефицита врачебных кадров и уменьшение сроков ожидания на диагностические		27.01.2017 23.12.2017	Председатель общественного совета		
2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения						

2.1.	Выдача пациенту на руки талона на прием к врачу (бумажный носитель) с полной распечаткой номера кабинета, времени приема, с указанием специальности, Ф.И.О. врача, фамилии пациента.	своевременное получение талона на прием к врачу 100%	течение года	начальник медицинской части, главная медсестра	обеспечение получения своевременной медицинской помощи 100%	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача при первичном обращении в медицинскую организацию.
2.2.	обход главного врача, заместителя главного врача, заведующих отделениями, главной медицинской сестры, старших мед.сестер отделений по медицинскому учреждению по соблюдению время приема пациентов и информированности пациентов о задержке время приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д)	соблюдение среднего срока ожидания приема врача с момента записи - 1 день	еженедельно	главный врач, заместитель главного врача, заведующие отделениями, главная медицинская сестра, старшие мед.сестра отделений	обеспечение доступности медицинской помощи 100%	средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (включительно срока ожидания, установленных территориальной программой гос. гарантий).
2.3.	Мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача	доступность записи на прием к врачам медицинской организации за 1 полугодие 2017 г. 80%	ежедневно	главный врач, заместители главного врача, программист	обеспечение доступности медицинской помощи у врачей всех специальностей 100%	доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении

2.4.	<p>Оснастить предметами личной гигиены (жидкое мыло, туалетная бумага и т.д.) Туалетов общего пользования для посетителей на 1 и 2 этажах</p> <p>Провести текущий ремонт терапевтического, хирургического отделений.</p> <p>ФАПов</p> <p>ввести должность медицинского координатора для сопровождения пациентов и информирования пациентов по возникающим вопросам</p>	<p>доля удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации за 1 полугодие 2016 г. 70%</p>	<p>в течение года</p> <p>завершение</p> <p>01.08.2017;</p> <p>20.10.2017</p> <p>01.07.2017г</p>	<p>Зам.гл.врача по АХЧ</p> <p>Начальник отдела кадров</p>	<p>обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации не менее 80%</p>	<p>Доля потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации</p>
2.5.	<p>Оборудовать коридоры местами для ожидания приема перед каждым кабинетом медицинской организации</p> <p>Оборудовать кабинеты информационными табличками</p>	<p>удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации за 1 полугодие 2016г-70%</p>	<p>постоянно</p>	<p>Зам.гл.врача по АХЧ</p>	<p>обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации не менее 100%</p>	<p>доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации.</p>
3.	<p>Время предоставления медицинской услуги</p>					

3.1.	Мониторинг соблюдения сроков ожидания, назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования	Удовлетворенность сроками ожидания диагностических исследований и получением результатов-80%	ежедневно в рабочие дни	заведующий отделением	обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов диагностического исследования в кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб	средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой гос.гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)
3.2.	Мониторинг времени приема врачами всех специальностей	удовлетворенность сроками ожидания приема врача за 1 полугодие 2016 года – 80%	ежедневно в рабочие дни	заместитель главного врача, заведующие отделениями	обеспечение соблюдения времени приема врача. Отсутствие жалоб	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
4.1.	Проведение семинаров для работников ГБУЗ АО «Завитинская больница» по вопросам этики и деонтологии медицинского работника»	удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ АО «Завитинская больница» за 1 полугодие 2017 г.- 70%	1 раз в месяц	начальник мед.части, главная медсестра: старший медицинский регистратор, медицинский координатор	предупреждение и недопущение факторов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.

4.2.	Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования, приеме лекарственных средств способами медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения.	удовлетворенность компетентностью медицинских работников в ГБУЗ АО «Завитинская больница» за I полугодие 2017 г. – 80%	комиссия по оценке критериев деятельности мед.работников	заместители главного врача, заведующие отделениями.	отсутствие жалоб пациентов на качество приема	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.
5.	Удовлетворенность оказанием услуги в медицинской организации					
5.1.	обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе	удовлетворенность пациентов оказанными услугами по результатам I полугодия 2017 г. 80%	ежедневно	заведующие отделениями, главная медсестра, старший регистратор	удовлетворенность пациентов оказанными услугами в 100% случаев	доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.
5.2.	Обеспечение работы со средствами массовой информации: статьи в печатных изданиях	охват населения информированием за I полугодие 2017 г. – 50%	I раз в квартал	главный врач, заместители главного врача, заведующие отделениями	повышение рейтинга ГБУЗ АО «Завитинская больница», улучшение качества медицинского обслуживания, удовлетворенность пациентами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи