

УТВЕРЖДАЮ:  
 Главный врач ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»  
 И.А. Кушнарв  
 «12» декабря 2016

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации  
 в ГБУЗ АО Райчихинская ГБ» на I полугодие 2017 года.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.1	Ежемесячно, по мере поступления новой информации обновление сайта ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» «raigb.ru» Размещение на официальном сайте актуальной информации о медицинской организации, информации для пациентов и медицинских работников, с целью повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Согласно приказа МЗ РФ № 956н от 30.12.2014 г. «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно- телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ»	Результаты исполнения приказа МЗ России № 956н от 30.12.2014 г (Полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»)	В течение года.	Инженер по защите информации Пташенчук Р.В	Возможность для пациентов получить качественную и полную информацию о предоставляемых медицинских услугах ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» 100%	Полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»

1.2	Обеспечение наличия, доступности и функционирования на официальном сайте ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Возможность прикрепленного населения оставить на сайте медицинского учреждения обращения, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде. 70 %	Ежедневно	Инженер по защите информации Пташенчук Р.В	Обеспечение диалога с пациентами на официальном сайте ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» 100%	Наличие и доступность на официальном сайте способа обратной связи с потребителями медицинских услуг.
1.3	Ежемесячное, по мере поступления новой информации, обновление информационных стендов о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также условия предоставления медицинских услуг на возмездной основе: - В регистратуре городской поликлиники, детской поликлинике, женской консультации, отделения стоматологии, в п. Широком	Удовлетворенность населения информацией, размещенной на стендах ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»  90%	Ежемесячно	Заведующая городской поликлиникой Кушнарёва Н.А. Заведующая детской поликлиникой Рудица Т.В. Заведующая женской консультацией Стребнева Я.Ю. Заведующая отделением стоматологии Полякова С.Ю. Главная медицинская сестра. Старшие медицинские сестры отделений.	Обеспечение удовлетворенности пациентов качественную и полную информацию о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг в медицинской организации Не менее 90 %	85-90% пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на информационных стендах

1.4	<p>Утвердить и разместить на официальном сайте план заседаний общественного совета на 2017 год</p> <p>1. Тема: Обсуждение показателей независимой оценки качества оказания услуг медицинской организации за 2016 год.</p> <p>2. Тема: Анализ обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, доброжелательности, вежливости и компетентности работников в ГБУЗ О «Райчихинская ГБ».</p>	<p>Удовлетворенность пациентов ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» качеством и доступностью оказания медицинской помощи.</p>	<p>Ежеквартально в конферен-зале в здании городской поликлинике. Адрес: Центральная 7</p>	<p>Председатель общественного совета. Главный врач ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» Кушнарев И.А.</p>	<p>Отсутствие неудовлетворенности пациентов качеством, оказываемой им медицинской помощи и условиями пребывания</p>	<p>Удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»</p>
<b>2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг, доступность получения медицинской услуги</b>						
2.1	<p>Провести ремонт в отделении неотложной кардиологии, согласно составленной смете.</p>	<p>Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%</p>	<p>Завершение 1 полугодие 2017 г.</p>	<p>Зам.гл. врача по АХЧ Безверхний Ю.С.  ООО «Прект-плюс»</p>	<p>Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации</p>
2.2	<p>Провести ремонт в реанимационном отделении, согласно составленной смете.</p>	<p>Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%</p>	<p>Завершение 1 полугодие 2017 г.</p>	<p>Зам.гл. врача по АХЧ Безверхний Ю.С.  ООО «Прект-плюс»</p>	<p>Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации</p>

2.3	Провести косметический ремонт в инфекционном отделении, в объеме побелки потолков и покраски стен в процедурных кабинетах и палатах для пребывания больных.	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 1 полугодие 2017 г.	Зам.гл. врача по АХЧ Безверхний Ю.С.	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации
2.4	Включить в план закупа мягкий инвентарь для пациентов, находящихся в стационарах круглосуточного пребывания. - Постельное белье	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 1 квартал 2017г.	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации
2.5	Закупить электрокардиографы : - в женскую консультацию – 1 шт.  - в родильное отделение - 1 шт.	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 1 квартал 2017г	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В.	Обеспечить удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинских услуг в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказания медицинских услуг в медицинской организации- 80 %
2.6	Закупить аппарат гастрофиброскоп «Пентакс» FG -29 У	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 1 квартал 2017г	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации

2.7	Закупить Аудиометр в родильное отделение – 1 шт	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г-70%	Завершение 1 полугодие 2017 г.	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации
2.8.	Закупить регистратор к комплексу суточного мониторинга ЭКГ – 2 шт.	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г-70%	Завершение 1 полугодие 2017 г.	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации
2.9	Обеспечить еженедельное (при необходимости ежедневного) информирования отделений стационара о поступлении лекарственных средств и расходных материалов в аптеку больницы с целью своевременной подачи требований на их выдачу.	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г-70%	В течение года	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В.	Обеспечить удовлетворенность пациентов доступностью и качеством медицинской помощи.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и доступностью оказания медицинских услуг в медицинской организации- 80 %
.10	Закупить боксы для временного хранения наркотических и сильнодействующих средств для отделения скорой медицинской помощи – 2 шт.	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г-70%	Завершение 1 полугодие 2017 г.	Зам.гл. врача по медицинской части Носенко О.В	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в медицинской организации

### 3. Время предоставления медицинской услуги

3.1	<p>Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, соблюдения очередности приема больных, согласно времени, указанного в талоне на прием к врачу. Информированность пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.)</p>	<p>Удовлетворенность сроками ожидания приема врача в 2017 г.</p>	<p>Ежедневно, в рабочие дни</p>	<p>Заведующая городской поликлиникой Кушнарера Н.А. Заведующая детской поликлиникой Рудица Т.В. Заведующая женской консультацией Стребнева Я.Ю. Заведующая отделением стоматологии Полякова СЮ</p>	<p>Обеспечение соблюдения времени приема врача, отсутствие жалоб.</p>	<p>Доля потребителей услуг, которых врач принял по времени, установленное по записи.</p>
3.2	<p>Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования.</p>	<p>Удовлетворенность сроками ожидания диагностического исследования и получения результатов - 80%</p>	<p>Ежедневно, в рабочие дни</p>	<p>Заведующая городской поликлиникой Кушнарера Н.А. Заведующая детской поликлиникой Рудица Т.В. Заведующая женской консультацией Стребнева Я.Ю.  Заведующая отделением стоматологии Полякова СЮ</p>	<p>Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов в кратчайшие сроки, отсутствие жалоб.</p>	<p>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.</p>

#### 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников

4.1	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом) по теме «Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ)» Кодекс профессиональной этики медицинского работника ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинскими работниками ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»	1 раз в месяц.	Зам.гл. врача по КЭР Климкина Е.В. Заведующие структурными подразделениями. Главная медицинская сестра	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками Этики и деонтологии. Отсутствие жалоб	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.
4.2.	Проводить оценку труда медицинских работников по критериям, с учетом наличия жалоб от пациентов. По данным критериям производить выплаты стимулирующего характера медицинским работникам по результатам месяца.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинскими работниками ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»	1 раз в месяц.	Заведующие структурными подразделениями. Старшие медицинские сестры	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками Этики и деонтологии. Отсутствие жалоб	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.

#### 5. Удовлетворенность оказанными услугами

5.1	Обеспечение анкет на бумажных носителях, около регистратур в поликлиниках, в месте, где расположены ящики для обращений граждан, на медицинских постах в стационарах круглосуточного пребывания. Обеспечить места для заполнения анкет ручками, столами, стульями: В регистратуре городской поликлиники, детской поликлинике, женской консультации, отделения стоматологии, в п. Широком В отделениях круглосуточного пребывания.	Удовлетворенность пациентами оказания услуг 70%	Ежедневно	Зам.гл. врача по КЭР Климкина Е.В. Заведующие структурными подразделениями Старший регистратор	Удовлетворенность пациентами оказанными услугами в 100% случаях. .	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи
-----	---	---	-----------	--	--	--

5.2	Проведение анализа анкетирования пациентов по оценке качества оказания услуг ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» в амбулаторных условиях и в стационарных условиях.	Удовлетворенность пациентами оказания услуг 70%	Ежеквартально	Зам.гл. врача по КЭР Климкина Е.В.	Удовлетворенность пациентами оказанными услугами в 100% случаях. .	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи
-----	---	--	---------------	--	--	--