

УТВЕРЖДАЮ

И.О.главного врача ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»

Е.В. Климкина

04.08.2016

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации Наименование
медицинской организации в ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» на 2016 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации о медицинской организации						
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»)	До 15.08.2016г. Затем в течение года.	Инженер по защите информации Бунделев В.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 Бунделев В.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 Кушнарева 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 получить 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>Приказом главного врача по медицинскому учреждению определены члены общественного совета, в который вошли пациенты медицинской организации и бывшие медицинские работники, находящиеся в настоящее время на заслуженном отдыхе.</p> <p>Утвердить и разместить на официальном сайте план заседаний общественного совета</p> <p>1. Тема: Доступность медицинской помощи, улучшение комфортности пребывания пациентов в условиях поликлиники и стационаров круглосуточного пребывания.</p> <p>2. Тема: Анализ удовлетворенности предоставляемых услуг ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ», и формирование конструктивных предложений по улучшению удовлетворенности населения города Райчихинска качеством оказания медицинских услуг</p>	<p>Удовлетворенность пациентов ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ» качеством и доступностью оказания медицинской помощи.</p>	<p>Приказ № 230 От 21.07.2016 29.09.2016 22.12.2016 В 14-00 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 неудовлетвореннос- ти пациентов качеством, оказываемой им медицинской помощи и условиями пребывания</p>	<p>Удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»</p>
2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг, доступность получения медицинской услуги						
2.1	<p>Разместить указатели, в виде стрелок, указывающих на место расположения туалетов и гардеробных.</p>	<p>Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70 %</p>	<p>До 01.08.2016</p>	<p>Зам. гл. врача по АХЧ Безверхний Ю.С</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	Оснастить предметами личной гигиены туалеты в медицинской организации (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца). Зеркалом общего пользования на 1 этаже городской поликлиники.	Доля пациентов удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 01.09.2016	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
	Производить раздельное калькулирование стоимости услуг ортопедического кабинета для неработающих пенсионеров. Снижение цены на услугу составляет 10 %	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70%	С 01.08.2016	Экономист ОПУ Чулюкова Г.А.	Обеспечить удовлетворенность пациентов доступностью медицинской помощи.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных доступностью оказания медицинских услуг в медицинской организации- 80 %
2.3	Провести косметический ремонт в родильном 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 01.09.2016	Зам.гл. врача по АХЧ Безверхний Ю.С.	Обеспечить удовлетворенность пациентов условиями и условий пребывания в медицинской организации- 80 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных x комфортностью условий в медицинской организации
2.4	Провести косметический ремонт в терапевтическом 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 01.10.2016	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..5	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 01.12.2016	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
2.6	Закупить облучатели - рециркуляторы для женской консультации в количестве 6 штук	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70 %	Завершение 01.09.2016	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 %
2.7	Закупить в детскую поликлинику, в процедурный кабинет: - Холодильник фармацевтический ФХ-250-3 «ПОЗИС» Производитель АО «ПОЗИС» Россия - 1 шт. - Холодильник фармацевтический ФХ- 140-1 «ПОЗИС» Производитель АО «ПОЗИС» Россия - 1 шт	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 01.12.2016	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 %
2.8	Закупить облучатели - рециркуляторы для отделений стационара: - родильное отделение - 16 штук - отделение неотложной кардиологии -2 шт - отделение неотложной неврологии - 2 шт	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70 %	Завершение 01.09.2016	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 %

2.9	Закупить в Родильное отделение : - Кислородный концентратор - 1 шт - Фетальный монитор Медиана ФМ - 20 - 1 шт - Холодильник фармацевтический ФХ- 140-1 «ПОЗИС» Производитель АО «ПОЗИС» Россия - 1 шт	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 01.12.2016	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 %
2.10	Закупить для Централизованного стерилизационного отделения : Стерилизатор паровой круглый горизонтальный ГК- 100-3 Россия-1 шт	Доля пациентов удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи в медицинской организации в 2016 г- 70%	Завершение 01.12.2016	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 %
2.11	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%	С 01.08.2016г. Затем 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 %

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 2016</p>	<p>С 01.08.2016- Ежедневно, в рабочие дни</p>	<p>Заведующая городской поликлиникой Кушнарера Н.А. Заведующая детской поликлиникой Рудица Т.В. Заведующая женской консультацией СтребневаЯ.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	Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования.	Удовлетворенность сроками ожидания диагностического исследования и получения результатов - 80%	Ежедневно, в рабочие дни	<p>Заведующая городской поликлиникой Кушнарева Н.А. Заведующая детской поликлиникой Рудица Т.В. Заведующая женской консультацией Стребнева Я.Ю.</p> <p>Заведующая отделением стоматологии Полякова СЮ</p>	Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов 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
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.

5. Удовлетворенность оказанными услугами

5.1	<p>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:</p> <p>В регистратуре городской поликлиники, детской поликлинике, женской консультации, отделения стоматологии, в п. Широком</p> <p>В отделениях круглосуточного пребывания.</p>	<p>Удовлетворенность пациентами оказания услуг 70%</p>	<p>Ежедневно</p>	<p>Зам.гл. врача по КЭР Климкина Е.В. Заведующие структурными подразделениями. Старший регистратор</p>	<p>Удовлетворенность пациентами оказанными услугами в 100% случаях. .</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством оказания медицинской помощи</p>
-----	--	--	------------------	--	---	---