

УТВЕРЖДАЮ:
 Главный врач ГБУЗ РК «Сыктывдинская ЦРБ»
 С.А. Разладин
 « » 2017 год



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы медицинской организации
в ГБУЗ РК «Сыктывдинская ЦРБ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.	Регулярное обновление и актуализация сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации 75% в помещениях медицинской организации 70%	В течение 2017 года	Ответственный за сайт Зав.поликлиникой	Удобство использования, интерактивность, Оперативное управление информацией на сайте, доступность и актуальность информации в структурных подразделениях ЦРБ	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте и в структурных подразделениях ГБУЗ РК «Сыктывдинская ЦРБ» не ниже 80%
2.	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации.			Зам.главного врача по экономическим вопросам главный бухгалтер		
	А) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации			главная медицинская сестра		
	б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан			инженер		
3	Регулярное обновление и актуализация информации о ГБУЗ РК «Сыктывдинская ЦРБ» на Официальном сайте РФ в сети Интернет www.bus.gov.ru					

4.	Регулярное обновление и актуализация информации о работе медицинской организации порядке предоставления медицинских услуг в структурных подразделениях ЦРБ					
5.						

II. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

1.	Постоянный контроль за работой регистратуры учреждения с целью снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.	Доля пациентов, которые записались на прием врачей при первом обращении в медицинскую организацию 52% Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием 10-14 дней Доля потребителей услуг. Удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 82%	Постоянно	Зав.поликлиникой		Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию не менее 80% Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием не более 10 - 14дней
2.	Проведение работы по укреплению кадрового потенциала учреждения		В течении 2017 года	Главный врач Отдел кадров	Повышение возможности записи на прием к врачу при первом обращении, сокращение времени ожидания посещения врача с момента записи на прием, сокращение времени ожидания приема врача у кабинета	
3.	Оснащение холлов структурных подразделений информационными панелями		В течении 2017 года	Зам.главного врача по ХВ инженер	Улучшение условий ожидания приема врачей	
4.	Размещение тематических стендов по структурным подразделениям		В течении 2017 года	Зам.главного врача по ХВ Главная мед.сестра		
5.	Обучение граждан записи на приём к врачам через портал Госуслуг		Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием 10-14 дней	В течении 2017 года	Программист, администратор регистратуры	

III. Время ожидания предоставления медицинской услугой

1.	Обеспечение доступности проведения диагностики. Обеспечение бесперебойной работы диагностического оборудования. Своевременное проведение ремонтных работ оборудования	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование 7-10 дней	Постоянно	Главный врач	Сокращение времени ожидания диагностического исследования с момента получения направления	Средний срок ожидания диагностического исследования от 10-14 дней
2.	Обеспечить доступность диагностических исследований с помощью автоматических анализаторов. Обеспечить поступление расходных материалов автоматических анализаторов.	Доля потребительских услуг, которых врач принял во время, установленное по записи 75%	В течение 2017 года	Главный врач Специалист в сфере закупок	Сокращение времени ожидания результатов диагностических исследований	Доля потребителей, которых врач принял во время, установленное в записи 90%
3.	Неукоснительное соблюдение графика работы специалистов, осуществляющих диагностические исследования	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи	постоянно		Снижение большой очередности, сокращение времени ожидания пациентов	Доля потребителей, которым диагностические исследования выполнено вовремя, установлено по записи более 90%

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

1.	Проведение тематических конференций с персоналом больницы(отдельно с врачами, средним и младшим медицинским персоналом, мед.регистраторами) по теме «Этика и деонтология» и по теме «Право пациента и обязанности медицинского персонала»	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников 75%	В течении 2017 года	Зам. главного врача по медицинскому обслуживанию населения Главная мед. сестра Отдел кадров	Снижение неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников 80%
2.	Проведение анкетирования пациентов амбулатории и стационаров, в том числе при помощи официального сайта ЦРБ	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 75%	В течении 2017 года	Старшие медицинские сестры отделений, заведующие ФАП, врачи амбулатории		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 80%

3.	Анкетирование по поводу работы регистратуры	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 75%	В течении 2017 года	Администратор регистратуры	Снижение неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 80%
----	---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------	--------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

V. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

1.	Улучшение качества документирования процесса: -обеспечение выдачи необходимого документа врачом пациенту с первого обращения (справки, бланки, больничные листки)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами 80% Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи 65%	В течении 2017 года	Зав. поликлиникой Заведующие отделениями	Снижение неудовлетворенности Пациентов отношением медицинского персонала	Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами 85% Для потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи 75%
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------