

«СОГЛАСОВАНО»  
 Директор Департамента  
 здравоохранения города Шахты  
 \_\_\_\_\_ С.В. Василькова  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
 Главный врач  
 МБУЗ ГП г.Шахты  
 \_\_\_\_\_ В.В. Шаповалов  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по совершенствованию работы медицинской организации**  
**и повышения качества обслуживания в 2018 году в МБУЗ \_\_\_\_\_ г.Шахты**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и прозрачность деятельности медицинской организации</b>						
1	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Старшие медсестры отделений Синица Г.А. Мирошникова С.Н. Пинчук С.Н.  Программист Преображенский Д.Н.	повышение степени информационно й доступности услуг медицинской организации	удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа
2	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал, через инфоматы в поликлиниках.					
3	Повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ					

4	<p>Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации</p> <p>а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации</p> <p>б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан</p>					
<b>II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями</b>						
1	<p>Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т. ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике с ____ до ____ и в субботу с ____ до ____ ч для повышения доступности оказания медицинской помощи.</p>	<p>создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т. ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями</p>	<p>постоянно</p>	<p>Все специалисты МБУЗ ГП г. Шахты</p>	<p>отсутствие большой очередности в регистратуре</p>	<p>доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%</p>
2	<p>Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в поликлинику вне очереди.</p>					
3	<p>Постоянный контроль за работой регистратуры в целях снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.</p>					
				<p>Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В.</p> <p>Старшие медицинские сестры Синица Г.А. Мирошникова С.Н. Пинчук С.Н. Викторова Т.Т.</p>		

4	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с Федеральными стандартами	необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления запаса лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В. Главная медицинская сестра Израелян Е.Г.	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами	
5	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов. Проводить регулярный мониторинг применения нового оборудования.	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В. Главный бухгалтер Николаева М.А.	отсутствие необходимости оплачивать пациентами дополнительные исследования	

### III. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

1	Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)	постоянно	Все специалисты МБУЗ ГП г. Шахты	повышение рейтинга медицинской организации	время ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, время ожидания диагностических исследований не более 10 дней, время ожидания результата диагностических исследований не более 2 дней
2	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней					

### IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость	постоянно	Все сотрудники учреждения	отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей
---	--	---	-----------	---------------------------	--	-----------------------------

2	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников	медицинского персонала				
3	Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи					
4	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами, 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 № 323-ФЗ)»					
1	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь.	доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно		отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей
2	Проведения комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами.					
3	Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях дневного стационара, амбулаторных условиях, в условиях поликлиники в том числе и при помощи официального сайта учреждения.					
<b>V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>						
1	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Активирование информационного обеспечения	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение	постоянно	Главный врач Шаповалов В.В.	100% удовлетворенность качеством обслуживания в	получение своевременной и объективной информации об

	населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.	очереди в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации		Все сотрудники учреждения	медицинской организации	удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями					
3	Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону с использованием сети интернет в регистратуре, посредством личного общения с врачом.					
4	Организация работы в соответствии с требованиями административного регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу».					
5	Осуществление контроля за предоставлением платных услуг населению					
6	Привлечение молодых специалистов путем выделения дополнительных средств для обучения в мед. университете (целевые направления), переподготовка специалистов, ординатура.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	в течение года	Главный врач Шаповалов В.В.  Главный бухгалтер Николаева М.А.		
<b>VII. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания</b>						
1	Организация обучающих семинаров, конференций, направление на курсы повышения квалификации	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	в течение года	Главная медицинская сестра Исраелян Е.Г.	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством

				Старшая медицинская сестра учреждения Синица Г.А.		оказываемой медицинской помощи
2	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг			Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В.		
3	Организация проведения внутреннего контроля качества медицинской деятельности			Заместитель главного врача по КЭР Логашкин А.А.		
4	Внесение в эффективные контракты работников учреждения пункта о повышении качества обслуживания пациентов и принятии дисциплинарных мер при наличии обоснованных жалоб			Заместители главного врача Жихарева А.В., Логашкин А.А.  Главный бухгалтер Николаева М.А.		
5	Привлечение врачебных кадров			Главный врач Шаповалов В.В.  Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В.  Специалист по кадрам Бурулева Т.Л.		
6	Проведение ежемесячных обходов отделений учреждения и дневного стационара в целях контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований.			Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В.		

				Главная медицинская сестра Израелян Е.Г.		
7	Контроль качества ведения медицинской карты амбулаторного больного, выявление дефектов в проведении лечебно-диагностических, лабораторных исследований.			Заместители главного врача Жихарева А.В., Логашкин А.А.		
8	Организация исследования и доставки результатов врачам			Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В.		
9	Проверка правильности врачебного назначения лекарственных средств.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов		Заместитель главного врача по КЭР Логашкин А.А.		
10	Контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи, своевременности и эффективности врачебных назначений			Заместители главного врача Жихарева А.В., Логашкин А.А.		
11	Выборочный контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи					