«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГБУ РО "ГП" в г. Шахты
_____ В.В. Шаповалов
«___» _____ 2023г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по совершенствованию работы медицинской организации
и повышения качества обслуживания в 2023 году в ГБУ РО "ГП" в г. Шахты

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и прозрачность деятельности медицинской организации						
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 информационной 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	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации					
	а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации					
	б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан					
II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями						
1	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.	создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т. ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями	постоянно	Все специалисты ГБУ РО "ГП" в г. Шахты	отсутствие большой очередности в регистратуре	доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%
2	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.					
3	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.			Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В. Старшие медицинские сестры Синица Г.А. Мирошникова С.Н. Пинчук С.Н. Викторова Т.Т.		

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 Исраелян 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 ГБУ РО "ГП" в 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 современным диагностическим 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	Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В. Заместитель главного врача по КЭР Логашкин А.А.	отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей
2	Проведения комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами.			Главный врач Шаповалов В.В. Профсоюзный комитет Полторацкая Н.Н.		
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.			Заместитель главного врача по медицинской части Жихарева А.В. руководители структурный подразделений		
V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
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.	очередей 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			Главный врач Шаповалов В.В. Главный бухгалтер Николаева М.А.		
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. Специалист по кадрам Бурулева Т.Л.		
VII. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания						
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					