

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Зерноградского района

_____ **Кучерова Н.Г.**

«__» _____ **2017** год

СОГЛАСОВАНО

Глава Администрации

Зерноградского района

_____ **В.В. Панасенко**

«__» _____ **2017** год

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

**по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения
здравоохранения «Центральная районная больница» на 2018г.**

№ 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 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. Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения,	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С. программисты Виноградов М.В. Тхор В.Ю	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа

	актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал, через инфоматы в поликлиниках.					
2	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	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С. Зам.гл.врача по КЭР Обруч И.Ю.	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	
3	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С. программисты Виноградов М..В. Тхор В.Ю	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	

4.	а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С. программисты Виноградов М..В. Тхор В.Ю	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	
5.	б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	в течение года	Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С.	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	
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 7.00 до 17.00 и в субботу с 8.00 до 10.00 ч для	создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями	постоянно	Зам.гл.врача по поликлинической работе Малахова А.В. все специалисты	отсутствие большой очереди в регистратуре	доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%

	повышения доступности оказания медицинской помощи.				
2	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через информационный киоск, сеть интернет в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в поликлинику вне очереди (кабинет неотложной помощи)	необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления запаса лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Зам.гл.врача по поликлинической работе Малахова А.В. программисты Виноградов М..В. Тхор В.Ю	отсутствие большой очередности в регистратуре
3	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами	необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления запаса лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Зам. по лечебной работе Возлюбленный С.А. Зам.гл.врача по поликлинической работе Малахова А.В Зам.гл.врача по МОН Бахмудова К.С.	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами
4	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием (цистоскоп, фиброколоноскоп., монитор витальных функций, матрас с	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	зам. по лечебной работе Возлюбленный С.А., зав. поликлиникой Малахова А.В.,	отсутствие необходимости оплачивать пациентами дополнительные исследования

	подогревом для операционного стола, инфузионные насосы, клипатор для лапороскопических операций,), подготовка специалистов					
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	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.	повышение качества и доступности медицинской помощи	в течение года	Главный врач	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

	Оборудование для кабинета лор врача детской консультации: - осветитель на лобный, - комплект инструмента для осмотра лор органов, - крючок для удаления инородных тел из носа и уха, - набор камертонов . 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. Внесение в эффективные контракты за отсутствие жалоб, коэффициент по заработной плате	доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно	все сотрудники медицинской организации	отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей

	Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг(учеба медицинских регистраторов)					
2	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников: - Участие в реализации постановления Правительства Ростовской области «Об утверждении Положения о порядке предоставления молодым специалистам здравоохранения и работникам здравоохранения дефицитных профессий бюджетных субсидий на	Низкий % укомплектованности терапевтами и педиатрами	в течение года	Главный врач	Повышение % укомплектованности врачами до 25.6 % в 2018г.	

<p>приобретение (строительства) жилья», с целью усовершенствования порядка оказания государственных услуг работникам здравоохранения по приобретению жилья.</p> <p>Предоставление государственной поддержки в форме бюджетной субсидии в размере 100% стоимости жилья, что поможет привлечь молодых специалистов для работы в ЦРБ;</p> <p>-участие врачей специалистов до 45 лет в программе «О предоставлении единовременных выплат медицинским работникам прибывшим на работу в сельский населенный пункт в размере 1000 000 рублей.»;</p> <p>-своевременно размещать и</p>					
---	--	--	--	--	--

	обновлять информацию о вакансиях на сайте «Центра содействия трудоустройству выпускников ГБОУ ВПО РостГМУ» в сети «Интернет».					
--	---	--	--	--	--	--

V.

Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

1	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Для повышения удовлетворенности условиями ожидания в очереди планируется проведение текущего ремонта в стационара Мечетинская РБ, поликлиники ЦРБ,РБ,Манычской амбулатории, модульной Россошинской амбулатории в 2018г. Необходимо активирование информационного обеспечения	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянно	Главный врач, все сотрудники медицинской организации	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
---	--	---	-----------	--	---	--

	населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.					
2	Улучшение условий пребывания больных в стационаре, соблюдение лечебно-охранительного режима, повышение качества и разнообразия питания. Доукомплектование штатных единиц физическими лицами.	необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов	в течение года	Главный врач, все специалисты	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	