

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Зерноградского района

_____ **Кучерова Н.Г.**

«__» _____ **2018** год

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

**по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения
здравоохранения «Центральная районная больница» на 2019г.**

№ 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	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

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

	качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации	связи с потребителями медицинских услуг				
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	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 очередности в регистратуре	доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%

	соблюдение графика работы в поликлинике с 8.00 до 20.00 и в субботу с 9.00 до 16.00 ч для 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.	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	отсутствие некоторых видов	в течение года	зам. по лечебной работе	отсутствие необходимости

	диагностическим оборудованием, подготовка специалистов	диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов		Возлюбленный С.А., зав. поликлиникой Малахова А.В.,	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	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	повышение качества и доступности медицинской помощи	в течение года	Главный врач	повышение рейтинга медицинской организации	диагностических исследований не более 2 дней

	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 медицинского персонала	постоянно	все сотрудники медицинской организации	отсутствие неудовлетворенности пациентов	сохранение 100% показателей
2	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников	Низкий % укомплектованности терапевтами и педиатрами	в течение года	Главный врач	Повышение % укомплектованности врачами до 21.9 % в 2017г.	

V.

Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

1	<p>Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Для повышения удовлетворенности условиями ожидания в очереди планируется проведение косметического ремонта в поликлинике. Необходимо активирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.</p>	<p>получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации</p>	<p>постоянно</p>	<p>Главный врач, все сотрудники медицинской организации</p>	<p>100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</p>	<p>получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи</p>
2	<p>Улучшение условий пребывания больных в стационаре, соблюдение лечебно-охранительного режима, повышение</p>	<p>необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов</p>	<p>в течение года</p>	<p>Главный врач, все специалисты</p>	<p>100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</p>	

	качества и разнообразия питания. Доукомплектование штатных единиц физическими лицами.					
--	--	--	--	--	--	--