

УТВЕРЖДАЮ:
 Главный врач ГБУЗ РК «Ижемская ЦРБ»
 Ю.В.Федотова
 «9» 01 2019 год



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
 по улучшению качества работы медицинской организации
 в ГБУЗ РК «Ижемская 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 2019 года	Ответственные за сайт: Системный администратор, зам. главного врача по экономическим вопросам, главная медсестра, заведующая ОМК.	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 «Ижемская ЦРБ» не ниже 75%
2.	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации.					
	а) проведение анкетирования населению по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации.					
	б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан					
3.	Регулярное обновление и актуализация информации о ГБУЗ РК «Ижемская ЦРБ» на официальном сайте РФ в сети Интернет www.buz.gov.ru					
4.	Регулярное обновление и актуализация информации о работе медицинской организации порядке предоставления медицинских услуг в структурных подразделениях ЦРБ					

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.	Для 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 70%.	Постоянно	Зав. ОМК		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 14 дней.
2.	Проведение работы по укреплению кадрового потенциала учреждения		В течение 2019 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 течение 2019 года	Зам. главного врача по ХВ	Улучшение условий ожидания приема врачей	
4.	Размещение тематических стендов по структурным подразделениям		В течение 2019 года	Зам. главного врача по ХВ, главная мед.сестра		
5.	Обучение граждан записи на прием к врачам через портал Госуслуг	Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием 10-14 дней.	В течение 2019 года	Администратор регистратуры	Улучшение условий ожидания приема врачей	Средняя длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием не более 14 дней.
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 7-14 дней.	Постоянно	Главный врач	Сокращение времени ожидания диагностического исследования с момента получения направления.	Средний срок ожидания диагностического исследования до 14 дней. Доля потребителей, которых врач принял во время, установленное в записи 90%. Доля потребителей,
2.	Обеспечить доступность диагностических исследований с помощью автоматических анализаторов. Обеспечить поступление	Доля потребительских услуг, которых врач принял во время,	В течение 2019 года	Главный врач, специалист в сфере закупок	Сокращение времени ожидания диагностических	

	расходных материалов автоматических анализаторов.	установленное по записи 75%.			исследований	которым
3.	Неукоснительное соблюдение графика работы специалистов, осуществляющих диагностические исследования.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено вовремя, установленное по записи.	Постоянно		Снижение большой очереди, сокращение времени ожидания пациентов.	диагностические исследования выполнено вовремя, установленное 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 течение 2019 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 75%.
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 течение 2019 года	Старшие медицинские сестры отделений, заведующие ФАП, врачи амбулаторий.		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 75%.
3.	Анкетирование по поводу работы регистратуры.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 75%.	В течение 2019 года	Администратор регистратуры.		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 75%.

V. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

1.	Улучшение качества документирования процесса: обеспечение выдачи необходимого документа врачом пациенту с первого обращения (справки, бланки, больничные листы)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами 75%. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи 65%	В течение 2019 года	Зам. главного врача по КЭР, заведующие отделениями.	Снижение неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала	Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами 75%. Для потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи 75%.
----	---	--	---------------------	---	--	---