

УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач
 ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»
 _____ Р.А. Лифенко
 « ____ » _____

**План мероприятий по повышению качества работы
 ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1					
1.1	<p>Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте http://mvbol.ru согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети». «ИНТЕРНЕТ».</p>	Ежеквартально и по мере необходимости	Начальник отдела информатизации и защиты информации. Руководители структурных подразделений	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

1.2	<p>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации, - читабельный вид, - простота изложения 	Ежемесячно	Руководители структурных подразделений	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской
1.3	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте http://minvody-cr/b.org.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на сайте информации, - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках, - привлекательный вид информации, - анкетирование 	Ежемесячно	Руководители структурных подразделений	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.

2.					
2.1	Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении - предложения регистратором различного времени приема больным	Ежемесячно	Руководители структурных подразделений	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий	Получение пациентами специализированной медицинской помощи своевременно и в кратчайшие сроки в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий
2.2	Обеспечить запись на прием к врачу по телефону в регистратуре во всех случаях обращения пациента в учреждение, - размещение информации о возможности записи на и прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, по Интернету на сайте учреждения.	Ежемесячно, путем анкетирования		Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет	Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
3.					
3.1	Соблюдать сроки ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Ежемесячно,	Руководители структурных подразделений	Соблюдать сроки госпитализации на плановую госпитализацию	Удовлетворенность получателей социальных услуг при наличии показаний госпитализироваться для получения специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в соответствии со сроками ожидания.

4.					
4.1	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников</p> <ul style="list-style-type: none"> -внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме, - соблюдение норм этики и деонтологии, - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам, - в случае необходимости - привлечение автотранспорта для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства. 	Ежемесячно, путем анкетирования	Руководители структурных подразделений	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников. Отсутствие жалоб.
4.2	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников.</p> <ul style="list-style-type: none"> - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ причинах его заболевания, ✓ необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, ✓ нюансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики 	Ежемесячно путем анкетирования	Руководители структурных подразделений	Рост доли потребителей услуг положительно оценивающих компетентность мед. работников	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью мед. работников. Отсутствие жалоб.
5.					
5.1	<p>Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди</p> <ul style="list-style-type: none"> - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заболеваний. 	Ежемесячно путем анкетирования	Руководители структурных подразделений	Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.

5.2	<p>Повысить доступность получения медицинской помощи на дому по вызову участкового терапевта</p> <ul style="list-style-type: none"> - безотказная запись по представлению участкового терапевта, - осуществление выезда к пациенту не позже следую- щего за вызовом дня 	Ежемесячно путем анкетирования		Обеспечение получения специализиро- ванной медицинской помощи маломобильному или престарелому пациенту на дому по представлению терапевта	Удовлетворенность маломобильных или престарелых пациентов возможностью получить специализированную медицинскую помощь на дому по представлению терапевта
5.3	<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме, - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам в случае необходимости - привлечение автотранспорта диспансера для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики. 	Ежемесячно путем анкети- рования		Повышение рейтинга ГБУЗ СК «Минераловод- ская РБ» Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворен- ность пациентов оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

5.5	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание посильной психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Руководители структурных подразделений	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии
5.6	Обеспечить бесперебойную, круглосуточную работу «горячей линии» как способа обратной связи с пациентами	Наличие и доступность способов обратной связи с пациентами Ежемесячно		Возможность пациентов обратиться в медицинскую организацию по вопросам оказания специализированной медицинской помощи круглосуточно	Удовлетворенность получателей социальных услуг возможностью обратиться на горячую линию медицинской организации круглосуточно
6.0	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание посильной психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 		По мере возникновения конфликтных ситуаций	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи	Рост доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии -

7.0	<p>Повысить удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение медицинского персонала с пациентами в приемном покое отделений, в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь врачебного, среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам 	Ежемесячно		Исключение нарушения норм этики и деонтологии со стороны врачей и медицинских сестер	Рост доли пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.
-----	---	------------	--	--	---