

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач
ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ»  В. Ф. Хаматдинов



«20» 06 2017 г.

**План мероприятий
по улучшению качества работы медицинской организации
Тульской области по
ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
І. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
<u>1.1</u>	Регулярное обновление и актуализация сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.	Увеличение и удержание доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ» в помещениях структурных подразделений	В течение 2017 года	Зам. главного врача по лечебной работе, главная медицинская сестра, инженер-программист	Удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией на сайте, доступность и актуальность информации в структурных подразделениях ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ»	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте и в структурных подразделениях ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ» не ниже 98%
<u>1.2</u>	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					
1.3	Регулярное обновление и актуализация информации о ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ» на официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет					
1.4	Регулярное обновление и актуализация информации о работе медицинской организации порядке предоставления медицинских услуг в структурных подразделениях					
II. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения						
2.1	Постоянный контроль над работой учреждения с целью снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы диспансерных кабинетов	Увеличение доли пациентов, которые могут записаться на прием у врача при первом обращении в ГУЗ «Тепло-Огаревская ЦРБ». Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в	постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе	Повышение возможности записи на прием к врачу при первом обращении, сокращение времени ожидания посещения врача с момента	Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию не менее 80 %

	при необходимости. Постоянное обучение сотрудников пациенто-ориентированным технологиям	медицинской организации			записи на прием, сокращение времени ожидания приема врача у кабинета	
<u>2.2</u>	Проведение работы по укреплению кадрового потенциала учреждения.		В течении 2017 года	Главный врач, отдел кадров		
<u>2.3</u>	Оснащение холлов структурных подразделений информационными панелями		В течении 2017 года	Начальник АХО	Улучшение условий ожидания приема врача	
<u>2.4</u>	Размещение тематических стендов по структурным подразделениям		В течении 2017 года	Начальник АХО		

III. Время ожидания предоставления медицинской услуги

<u>3.1</u>	Обеспечение доступности проведения диагностики. Обеспечение бесперебойной работы диагностического оборудования. Своевременное проведение ремонтных работ оборудования	Уменьшение срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование до 2 дней.	постоянно	Главный врач	Сокращение времени ожидания диагностического исследования с момента получения направления	Средний срок ожидания диагностического исследования 2 дня. Доля потребителей, которых врач принял во время, установленное в записи 90%. Доля потребителей, которым диагностические исследования выполнено во время, установленное по записи более 90%.			
<u>3.2</u>	Обеспечить доступность диагностических исследований с помощью автоматических анализаторов. Обеспечить поступление расходных материалов автоматических анализаторов.	Увеличение доли потребительских услуг, которых врач принял во время, установленное до записи 90%. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи					В течении 2017 года	Главный врач	Сокращение времени ожидания результатов диагностических исследований
<u>3.3</u>	Неукоснительное соблюдение графика работы специалистов, осуществляющих диагностические исследования						постоянно	Зам главного врача по лечебной работе, отдел кадров	Снижение большой очередности, сокращение времени ожидания пациентов

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

4.1	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами, средним и младшим медицинским персоналом) по теме «Этика и деонтология» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала»	Увеличение доли потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников до 95%. Увеличение доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 85%.	В течении 2017 года	Заместитель главного врача по лечебной работе, главная медицинская сестра, отдел кадров	Снижение неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников 95%. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетенцию медицинских работников 85%
4.2	Проведение анкетирования пациентов амбулатории и стационаров, в том числе при помощи официального сайта больницы		В течении 2017 года	Старшая медицинская сестра поликлиники		

V. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

5.1	Улучшение качества документирования процесса: обеспечение выдачи необходимого документа врачом пациенту с первого обращения (справки, бланки, больничные листки)	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами 82,4%. Увеличение доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи до 70%.	В течении 2017 года	Заместитель главного врача по лечебной работе, заведующие отделениями	Снижение неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала	Доля пациентов, удовлетворенных оказанными услугами 90%. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи 80%.
------------	--	--	---------------------	---	--	--