

Утверждаю
 Главный врач
 ГОБУЗ «МПП №4»
 С.М. Агеев
 «12» 12 2016

**План мероприятий по улучшению качества деятельности ГОБУЗ «МПП № 4»
 в сфере охраны здоровья по итогам независимой оценки качества в 2016 году**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации							
1.1.	Полнота, актуальность и понятность информации о ГОБУЗ МПП №4», размещенной на официальном сайте.	0,8	1,0	Привести содержание и наполнение официального сайта поликлиники в соответствии с действующим законодательством (разместить информацию о режиме работы поликлиники, о порядке предоставления медицинских услуг, о специалистах и т.п.)	Заместитель главного врача по ОМР – Гезей Н.Ф. Ведущий инженер отдела АСУ - Бояринцев О.Ю	До 01.02.2017	Не требует финансирования
1.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте поликлиники	2	5	Назначить лицо, ответственное за актуализацию информации на сайте медицинской организации. Обеспечить работу по поддержанию открытости и доступности информации о поликлинике на официальном сайте.	*Комиссия по формированию и размещению на сайте www.bus.gov.ru *Комиссия по формированию и размещению на сайте gorpol4.ru: ведущий инженера отдела АСУ- Бояринцев О.Ю.	До 01.02.2017 и далее постоянно	Не требует финансирования

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
1.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе поликлиники и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации.	3	5	Обновить информационные таблички и указатели в зданиях поликлиники. Разместить в отделениях поликлиники в местах ожидания приема врача сведения о порядке предоставления услуг в поликлинике, обеспечить их своевременную актуализацию.	Заместитель главного врача по ОМР – Гезей Н.Ф. Заместитель главного врача по ХВ – Костичев Л.В. Заведующие структурными отделениями.	До 01.02.2017 и далее постоянно	
2. Комфортность условий предоставления медицинской услуги							
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в поликлинику	0	5	Увеличение количества первичных номерков с учетом возможностей поликлиники. Обеспечить еженедельный мониторинг числа талонов выделенных для приема врачей специалистов в целях текущего контроля обеспечения записи пациентов при первичном обращении.	Заместитель главного врача по МЧ - Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР –Гезей Н.Ф. Заместитель главного врача по ХВ – Костичев Л.В.	До 01.03.2017	Не требует финансирования

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).	4	5	<p>Строгое регулирование очередности пациентов по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги.</p> <p>Обеспечить прием врачом во время, установленное в записи, сократив сроки ожидания до нормативов, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Сократить средний срок ожидания приема врача путем усиления контроля над соблюдением производственной дисциплины, проведения обучающих циклов для специалистов по вопросам приема граждан.</p> <p>Проводить работу по укомплектованности поликлиники врачебными кадрами.</p>	Заместитель главного врача по МЧ - Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР –Гезей Н.Ф. Начальник ОК - Устинова О.А.	Постоянно	Не требует финансирования

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
2.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике	0	5	<p>Обеспечить наличие в туалетах для посетителей средств гигиены.</p> <p>Определить сотрудника, ответственного за оперативное реагирование на письменные и устные обращения граждан.</p> <p>Провести анализ условий пребывания в организации (чистота, достаточность мест для сидения, наличие и режим работы гардероба, температурный режим и т. д.), по итогам анализа сформировать перечень мероприятий по повышению комфортности пребывания в учреждении.</p> <p>Создать открытую электронную регистрацию.</p>	<p>Заместитель главного врача по МЧ - Бахтин Д.П.</p> <p>Главная медицинская сестра –Рыбак М.В.</p> <p>Заместитель главного врача по ХВ – Костичев Л.В.</p>	Постоянно	Государственная программа «Развитие здравоохранения» Мурманской области на 2017-2019 гг.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнени я	Источник финансиро вания
		Фактичес кое	Макс. возможн ое				
3. Время ожидания и предоставления медицинской услуги							
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).	2,7	5	Сократить сроки ожидания до нормативов, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Провести анализ причин задержки диагностических исследований, принять меры по их устранению. Принять меры к снижению времени ожидания- привлечение специалистов из других организаций; обучение имеющихся кадров на циклах ДПО; анализ, разработка и утверждение основных показаний для проведения диагностического исследования; контроль над записью во внешние медицинские организации.	Заместитель главного врача по МЧ – Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР – Гезей Н.Ф.	В течение года	Не требует финансирования

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.	0	5	<p>Организовать обучение медицинских работников приемам оптимизации работы с пациентами, прием которых ведется по записи.</p> <p>Усилить контроль над соблюдением производственной дисциплины.</p> <p>Организация доступного для пациентов анонимного способа информирования администрации медицинского учреждения о нарушении времени приема, установленного по записи (ящики для информации о данном факте в коридоре медицинской организации с бланками для заполнения, интернет-приемная).</p> <p>Оперативное принятие мер по факту систематических нарушений.</p> <p>Установление ответственности медицинских работников за отклонение фактического времени приема от времени, установленного по записи, более чем на 15 мин.</p>	Заместитель главного врача по МЧ – Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР – Гезей Н.Ф.	В течение года	Не требует финансирования

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы поликлиники	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы поликлиники	Ответственный	Срок исполнения	Источник финансирования
		Фактическое	Макс. возможное				
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации							
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	0	5	Включить в план врачебных конференций семинары по врачебной этике, деонтологии, доброжелательному отношению к пациентам. Организовать работу «этической» комиссии. Обеспечить разбор каждого обращения по факту некорректного обращения с пациентами.	Заместитель главного врача по МЧ - Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР –Гезей Н.Ф	В течение года	Не требует финансирования
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников поликлиники.	2	5	Организовать работу по повышению квалификации работников медицинской организации. Совершенствовать организацию труда медперсонала (внедрение современных технологий организации труда) - рациональная организация рабочих мест (оснащение и планировка, создание комфорта рабочей среды). применение организационной оснастки-средств для удобного размещения на рабочих местах различной мед. документации , приспособлений для размещения аппаратуры, лабораторной посуды, медикаментов и т.п.	Заместитель главного врача по МЧ - Бахтин Д.П. Заместитель главного врача по ОМР –Гезей Н.Ф. Заведующие структурными отделениями	Постоянно	