

СОГЛАСОВАНО
Министр здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики
_____ С.А.Расторгуева

« 11 » 09 2017г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГБУЗ «ЦРБ им. Хацукова А.А.»
_____ Е.А. Кокова

» _____ 2017г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи
по результатам проведенной в 2016г независимой оценки качества оказания услуг
в ГБУЗ «ЦРБ им. Хацукова А.А.»

п/п	Критерии независимой оценки качества	Текущий показатель (%)	Меры по улучшению	Срок исполнения	Ожидаемый результат (%)	
Качество оказания услуг медицинской организацией в амбулаторных условиях						
1	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении	1.4. доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	79	Изготовление и размещение нового информационного стенда в холле поликлиники, с информацией о графике работы врачей специалистов, схемы этажей, номеров кабинетов.	Апрель 2017г	85
				Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе: - информации о правах пациентов; - информации о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий; - информации о правилах и порядке обращений граждан в медицинскую организацию, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинской помощи - информации о работе специалистов (ФИО специалиста, № кабинета, время приема); - информации о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты;	В течение года	

		1.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	29	<p>Реорганизация сайта ГБУЗ «ЦРБ им Хацукова А.А.» для обеспечения доступности (простоты) и функциональности способов «обратной связи» с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p> <p>Разместить информацию на сайте в виде звуко- и видеовоспроизведения для лиц с ограниченными возможностями, для маломобильных групп населения</p> <p>Размещение в районной газете и в холле поликлиники информации о работе сайта больницы, имеющейся возможности обратной связи, с указанием адреса сайта</p>	1 квартал 2017г	1 квартал 2017г	1 квартал 2017г	80
2	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность записи, условия для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.	2.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию	92,9	<p>Разместить детскую регистратуру в отдельном помещении, с созданием двух дополнительных рабочих мест для регистраторов, ведущих запись на прием</p> <p>Приобретение двух дополнительных комплектов оргтехники для регистратуры</p> <p>Оповещение населения с помощью СМИ и объявлении о возможности записи на прием к врачу дома в сети интернет</p>	1 квартал 2017г	1 квартал 2017г	1 квартал 2017г	95
		2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием	61.9	<p>Увеличение должностей врачей узких специалистов в штатном расписании на 2017г</p> <p>Доукомплектовать участковую службу взрослой поликлиники 2-мя терапевтами, онкологом-совместителем, травматологом, детским неврологом</p> <p>Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приема (электронная почта, телефонное информирование)</p>	1 квартал 2017г	1 полугодие 2017г		На 2 дня меньше сроков ожидания, установленных терпрограмм

		2.4 Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	60	Дооснащение поликлиники комфортными местами для сидения в коридорах перед кабинетами	2 квартал 2017г	80	
				Разработка и внедрение цветowych маршрутов движения пациентов в зависимости от потребностей	2 квартал 2017г		
				Урегулировать(повысить) уровень освещенности в помещениях учреждения	2 квартал 2017г		
		2.5. доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	21		Оборудование стен первого этажа поликлиники поручнями	3 квартал 2017г	55
					Ремонт и оснащение туалета поликлиники приспособлениями для маломобильных групп населения	3 квартал 2017г	
					- обеспечить работу гардероба для пациентов;	3 квартал 2017г	
3	Время ожидания предоставления медицинской услуги	3.1. Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на исследование		Предоставление заявки в Министерство здравоохранения КБР на приобретение 2-й единицы рентгеновского аппарата для использования в стационаре	Март 2017	Меньше на 2 дня срока, установленной программой	
				Обеспечение доступности проведения функциональной диагностики. Обеспечивать бесперебойную работу диагностического оборудования. Своевременное проведение ремонтных работ оборудования.	постоянно		
				Подготовить 1-го специалиста по функциональной диагностике	Апрель 2017г		

		3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	69	Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста. Обеспечивать прием пациентов по времени записи на прием, ожидание при этом не может составлять более 10 минут.	постоянно	80
				Обеспечить приватность приёма в поликлинике (в кабинет не должны заходить посторонние во время приёма)	постоянно	
4	Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	95	Провести тематические учебные семинары с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением Федерального закона от 21.11.2011N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» с последующим зачетным занятием; Обеспечить конфиденциальность приема, включая посторонних лиц во время приема специалиста	По графику	100
				Осуществлять контроль за исполнением требований этического кодекса со стороны заместителей главного врача и заведующих структурных подразделений, главной медсестры	постоянно	
		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	88	Проводить обучение медицинского персонала: - тематические врачебные и медсестринские конференции, - клинические разборы, клинико-патологоанатомические, научно-практические конференции, - семинарские занятия и лекции	В течение года	95

5	Удовлетворенность оказанными услугами	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	74	Проводить социологический опрос (анонимное анкетирование) пациентов для выяснения удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи	ежемесячно	80
		Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	74	Проведение обследования и лечения в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи	постоянно	80
Качество оказания услуг медицинской организацией в стационарных условиях						
	2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность записи, условия для людей с ограниченными	2.1 Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	72	Организацию автомобильной парковки для пациентов возле учреждения	3 квартал 2017	80
				Проведение капитального ремонта в терапевтическом и неврологическом отделениях	3 квартал 2017	
		2.2 Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	86	Обеспечение строгого контроля за своевременностью проведения аукционов на закупку продуктов питания для стационара.	постоянно	90
				Контроль за составлением требований на пищеблок, меню, качеством продуктов питания. Ведение обязательного бракеража готовой продукции главной медицинской сестрой стационарного отделения. Предварительное согласование меню с поставщиком услуги. Опросы пациентов о качестве питания..	постоянно	

возможностям и здоровья и т.д.	2.3.Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	32	Обеспечить доступность диагностических исследований с помощью автоматических анализаторов. Обеспечить поступление расходных материалов для автоматических анализаторов.	2 квартал 2017	90
			Предоставление заявки на приобретение комплекса видеоскопического за счет средств НСЗ	1 квартал 2017г	
		Заключение договора с диагностическим центром г. Нальчика на проведение лабораторных исследований	1 квартал 2017г		
	2.4.Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	46	Обеспечить строгий контроль своевременности проведения аукционов на закупку лекарственных средств и расходных материалов для стационара		90
			Обеспечить еженедельное (при необходимости ежедневное) информирование отделений стационара о поступлении лекарственных средств и расходных материалов в больницу с целью своевременной подачи требований на их выдачу.	постоянно	
Составление заявки в строгом соответствии со стандартами оказания медицинской помощи			ежеквартально		

		2.5 Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	15	<p>Частичная замена мягкого инвентаря (одеяла, матрасы, постельное белье)</p> <p>Проведение косметического ремонта в приемном отделении</p> <p>Замена, за счет учреждения, не менее 60% стульев в отделениях диспансера. Завершение ремонтных работ в стационарном отделении : полная замена источников освещения, замена не менее 20 старых оконных блоков, линолеума, замена стеновой отделки, покраска потолков. Замена не менее 50% больничной мебели на современную. Полная замена непригодных жалюзи по всему зданию.</p>	<p>3 квартал 2017г</p> <p>3 квартал 2017г</p> <p>3 квартал 2017г</p>	55
--	--	--	-----------	---	--	-----------