



УТВЕРЖДАЮ

И.о. Главного врача ГБУЗ РК «СГБ №1»

О.А. Удортин

«14» февраля 2015 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы медицинской организации
по ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница №1»

№ 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 сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (75% поликлиника, 80% стационар)	в течение 2015 года	Заместитель главного врача по ЛР, Главная медсестра, программист	удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией на сайте	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГБУЗ РК «СГБ №1» не ниже 80%
2	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал					
3	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации					
4	а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации					
5	б) проведение анализа работы с письменными и					

	устными обращениями граждан					
II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг						
1	Неукоснительное соблюдение графика работы специалистов в ОЭиПАП, обеспечение работы ОЭиПАП по шестидневной рабочей неделе для повышения доступности оказания медицинской помощи.	Доля пациентов удовлетворенных качеством медицинской помощи, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию не менее 75%	постоянно	Заведующая ОЭиПАП	Снижение большой очередности в регистратуре, сокращение времени ожидания посещения врача с момента записи на прием	Доля пациентов, которые записались на прием у врача обращении в медицинскую организацию не менее 80 %
2	Постоянный контроль за работой регистратуры ОЭиПАП в целях снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.		постоянно	Заведующая ОЭиПАП		
3	Проведение работы по укреплению кадрового потенциала ОЭиПАП. Доукомплектование минимум 2-3 врачами травматологами-ортопедами		Время ожидания посещения врача в очереди ОЭиПАП не более – 35 мин	В течении 2015-2016 г.г.	Главный врач, заместители главного врача, начальник отдела кадров	
4	Обеспечить строгий контроль за своевременностью проведения аукционов на закупку лекарственных средств и расходных материалов для стационара	Доля пациентов, у которых не возникала необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет 98%	постоянно	Заместитель главного врача по лекарственному обеспечению, заместитель главного врача по ОПР	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами	Доля пациентов, у которых не возникала необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет не менее 98 %
5	Обеспечить еженедельное (при необходимости ежедневное) информирование отделений стационара о поступлении лекарственных средств и расходных материалов в аптеку больницы с целью своевременной подачи требований на их выдачу.			Заместитель главного врача по лекарственному обеспечению		
6	Обеспечить строгий контроль за своевременностью подачи требований на лекарственные средства и расходные материалы в аптеку и обеспечить контроль за их исполнением			Заведующие отделениями		
7	В случае, если пациент приобретал лекарственное средство, которое применялось в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными препаратами, делать отметку в истории болезни с подписью пациента			Заведующие отделениями		

8	Рассмотреть возможность снижения времени ожидания пациентов на плановую госпитализацию в хирургическом отделении	Доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое 51%	В течении 2015 года	Заместитель главного врача по лечебной работе, заведующий хирургическим отделением	Снижение времени ожидания в плановой госпитализации в хирургическое отделение	Доля пациентов, удовлетворенных продолжительностью ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое не менее 75%
9.	Активизировать работу комиссии по питанию, обеспечить неукоснительное выполнение Приказа Минздрава РФ от 5 августа 2003 г. N 330 "О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации"	Удовлетворенность питанием в стационаре больницы (средний балл)2 (из 4)	Ежекварталь-но	Заместитель главного врача по лечебной работе, главная медицинская сестра, медсестра диетическая	Отсутствие неудовлетворенности пациентов питанием в больнице	Удовлетворенность питанием в стационаре больницы (средний балл)3 (из 4) Доля удовлетворенных питанием в больнице не менее 75%

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

1	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом) по теме «Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ)»	Удовлетворенность отношением врачей во время пребывания в больнице (средний балл) 4 (из 5)	ежегодно	Заместитель главного врача по ЛР, главная медицинская сестра	отсутствие неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала и условиями во время пребывания в больнице	Удовлетворенность отношением врачей во время пребывания в больнице (средний балл) не менее 4
2	Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационаров, амбулаторных условиях, в условиях параклиник в том числе и при помощи официального сайта больницы.	Удовлетворенность отношением медицинских сестер во время пребывания в больнице (средний балл) 4(из 5) Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи в больнице не менее 75%	ежегодно	Заместитель главного врача по лечебной работе, начальник отдела АСУ, руководители структурный подразделений		Удовлетворенность отношением медицинских сестер во время пребывания в больнице (средний балл) не менее 4
3	Проведение ежемесячных обходов отделений стационара в целях контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований..	Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи в больнице не менее 75%	ежемесячно	Заместитель главного врача по лечебной работе, главная медицинская сестра		Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи в больнице не менее 75%