



Утверждаю
Главный врач ГАУЗ АО
«Городская поликлиника № 3»
Р.С. Бурлаков

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия.
1. Открытость и доступность информации						
1.1	Наполнение официального сайта медицинской организации, 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 здравоохранения Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. №965н (полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3») - 85%.	До 12.08.2016 г. Затем в течение года.	Зам. главного врача по медицинской Части-Жарновникова Е.С. Начальник отдела АСУ Дуленко А.Г.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» 100%.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации. Достижение показателя рейтинга сайта поликлиники 2 балла

1.2.	Для обеспечения обратной связи с пациентами создать на сайте поликлиники возможность размещения электронных писем граждан	Удовлетворенность прикрепленного населения оставить на сайте медицинского учреждения обращение, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде- 85%.	Ежедневно.	Начальник отдела АСУ Дуденко А.Г.	Обеспечение возможности диалога с пациентами на официальном сайте медицинской организации - 100%	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обращений связи с потребителями медицинских услуг.
1.3.	Наполнение информационных стендов поликлиники по ДЛО. Обновлены телефоны горячей линии, размещены правила получения медицинской услуги в организации, территориальная программа оказания бесплатной медицинской помощи.	Удовлетворенность населения информацией, размещенной на стендах ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за I полугодие 2016 года - 90%	1 раз в месяц	Заведующие Отделениями Кольцова Г.В. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Смыченко Г.С. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Г.Н. Ермолаева К.А. Главная медицинская сестра Змиевская О.В.	Обеспечение удовлетворенности населения информацией, размещенной на стендах не менее 90%	Доля потребителей услуг, удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций.
1.4.	Приказом по медицинскому учреждению определены члены общественного совета, в который вошли пациенты медицинской организации и бывшие медицинские работники, находящиеся в настоящее время на заслуженном отдыхе.		Приказ №511 от 20.07.16г.	Главный врач Бурлаков Р.С. Председатель общ. Совета.		

	<p>Утвердить и разместить на сайте медицинской организации план заседаний общественного совета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализ удовлетворенности предоставляемых услуг ГАУЗ АО «ГП № 3», выявленные недостатки по результатам анкетирования, предложения по их устранению; - Доступность медицинской помощи в плане устранения дефицита кадров и уменьшение сроков ожидания на диагностические исследования. 		<p>19.10.2016</p> <p>21.12.2016</p>	<p>Председатель общественного совета</p> <p>Председатель общественного совета</p>		
2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения.						
2.1.	<p>Выдача пациенту на руки талона на прием к врачу (бумажный посетитель) с полной распечаткой номера кабинета, времени приема, с указанием специальности, ФИО врача, фамилии пациента.</p>	<p>Своевременное получение талона на прием к врачу -100%</p>	<p>До 01.08.16 далее в течение года.</p>	<p>Зам. главного врача медицинской части; Жарновникова Г.С. Главная медицинская сестра. Змиевская О.В.</p>	<p>Обеспечение получения своевременной медицинской помощи 100%.</p>	<p>Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача при первичном обращении в медицинскую организацию).</p>
2.2.	<p>Обход главного врача, заместителей главного врача, заведующих отделениями, главной медицинской сестры, старших мед. сестер отделений по медицинскому учреждению по соблюдению время приема пациентов и информированности пациентов о</p>	<p>Соблюдение среднего срока ожидания приема врача с момента записи – в день записи к участковому терапевту, не более 10 дней с момента записи на консультацию к узким</p>	<p>Еженедельно.</p>	<p>Главный врач; Бурлаков Р.С. Заместители главного врача Жарновникова Г.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Главная</p>	<p>Обеспечение доступности медицинской помощи 100%.</p>	<p>Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (включительно сроков ожидания, установленных территориальной программой гос.</p>

	задержке время приема (гужельный пациент, оказание неотложной помощи и т.д.)	специалистам		медицинская сестра Змиевская О.В. Старшие медицинские сестры отделений.		гарантий).
2.3.	Мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача.	Доступность записи на прием к врачам медицинской организации за I полугодие 2016 года - 80%	Ежедневно	Главный врач Бурлаков Р.С. Заместители главного врача Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судякова Е.В. Программист Дуденко А.Г.	Обеспечение доступности медицинской помощи у врачей всех специальностей 100%	Доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.
2.4.	Оснастить предметами личной гигиены (жидкое мыло, туалетная бумага и т.д.), туалетов общего пользования для посетителей на 1 этаже. Провести косметический ремонт холлов 5, 4, 3, 2 этажах 1, лестничных маршей Организовать работу медицинского координатора работницы регистратуры по графику) для сопровождения пациентов и	Доля удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации за I полугодие 2016 года - 75%	12.08.16 г. Далее в течение года. Завершение до 10.12.2016г. 01.08.16 г.	Заместитель главного врача по АХЧ Субачев В.А. Заместитель главного врача по АХЧ Субачев В.А. Старший медицинский регистратор.	Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации не менее 80%.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

	информирования пациентов по возникающим вопросам.			Полова Е.В.		
2.5.	<p>Увеличить количество мест для ожидания приема перед каждым кабинетом медицинской организации.</p> <p>Оборудовать кабинеты информационными табличками (в том числе по Брайлю).</p> <p>Оборудовать врачебные кабинеты согласно Порядкам оказания первичной медико-санитарной помощи</p>	<p>Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации за 1 полугодие 2016 года - 70%</p>	<p>01.09.2016 г.</p> <p>01.09.2016 г.</p> <p>01.08.2016г.</p>	<p>Заместитель главного врача по АХЧ Субачев В.А.</p> <p>Заместитель главного врача по АХЧ Субачев В.А.</p> <p>Главный врач Бурлаков Р.С. Заместитель главного врача по медицинской части Жарновникова Е.С.</p>	<p>Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации - 100 %</p> <p>Обеспечить удовлетворенность качеством оказываемой медицинской помощи</p>	<p>Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации.</p>
3. Время предоставления медицинской услуги						
3.1.	Мониторинг соблюдения сроков ожидания, назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования.	Удовлетворенность сроками ожидания диагностических исследований и получением результатов	Ежедневно в рабочие дни	<p>Заведующие отделением Кольцова Е.В. Поддубнова Е.В. Зимина С.С. Смыченко Г.С.</p>	Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, Выдача результатов	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое

				Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Ермолаева К.А	диагностического исследования в кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб.	исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой гос. гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).
3.2.	Мониторинг времени приема врачами всех специальностей. Срок ожидания приема врача не более 20 минут	Удовлетворенность сроками ожидания приема врача за I полугодие 2016 года - 80%	Ежедневно в рабочие дни.	Заместители главного врача; Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Заведующие отделениями. Кольцова Е.В. Поддубнова Е.В. Зимина С.С. Смьчешко Г.С. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Ермолаева К.А	Обеспечение соблюдение времени приема врача. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.						
4.1.	Проведение семинаров для работников ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» по вопросам этики и деонтологии медицинского работника.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за I	1 раз в месяц.	Заместитель глав. врача по медицинской части; Жарнови кова Е.С. Главная медицинская	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской

		полугодие 2016 года - 70%		регистратор; Змиевская О.В. Старший медицинский регистратор; Попова Е.В.	жалоб.	организации.
4.2.	Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования, приеме лекарственных средств, способах медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения.	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за I полугодие 2016 года - 70%	Комиссия по оценке критериев деятельности мед. работников.	Заместители главного врача; Жарювникова Г.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Заведующие отделениями. Кольцова Е.В. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Смыченко Г.С. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Ермолаева К.А.	Отсутствие жалоб пациентов на качество приема.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.
5. Удовлетворенность оказанием услуги в медицинской организации						
5.1.	Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами по результатам I полугодия 2016 года - 70%	Ежедневно	Заведующие отделениями; Кольцова Е.В. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Смыченко Г.С. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Ермолаева К.А.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами в 100% случаев.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.

				<p>Главная медицинская сестра; Змиевская О.В. Старший регистратор. Попова Е.В.</p>		
5.2.	Обеспечение работы со средствами массовой информации: статьи в печатных изданиях, выступление на телевиденье.	Охват населения информированием за 1 полугодие 2016 года -60%	1 раз в квартал.	<p>Главный врач Бурлаков Р.С.; Заместители главного врача; Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Заведующие отделениями. Кольцова Е.В. Поддубнова Е.В. Зимина С.С. Смьченко Г.С. Гимопченко О.И. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Ермолаева К.А</p>	<p>Повышение рейтинга ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентами оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.</p>	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.