



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

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации
ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»
на 1 полугодие 2017г.**

№ 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	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. №965н (полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3») - 85%.	постоянно	Зам. главного врача по медицинской Части- Жарновникова Е.С Начальник отдела АСУ Дуденко А.Т..	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

	«ИНТЕРНЕТ».					
1.2.	Для обеспечения обратной связи с пациентами продолжить размещение на сайте поликлиники 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.Т.	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. Работа телефонов «горячей линии», размещены правила получения медицинских услуг в организации, размещение территориальной программы оказания бесплатной медицинской помощи.	Удовлетворенность населения информацией, размещенной на стендах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за 1 полугодие 2017 года - 90%	1 раз в месяц	Заведующие Отделениями: Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Орлова О.В. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Калмыкова Е.С., 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. Утвердить и разместить на сайте		Приказ №511 от 20.07.16г.	Главный врач Бурлаков Р.С. Председатель общ. Совета.		

<p>медицинской организации план заседаний общественного совета на 1-е полугодие 2017г.</p> <p>- Анализ удовлетворенности предоставляемых услуг ГАУЗ АО «ГП № 3», выявленные недостатки по результатам анкетирования, предложения по их устранению;</p> <p>- Доступность медицинской помощи в плане устранения дефицита кадров и уменьшение сроков ожидания на диагностические исследования.</p>		<p>1 раз в квартал</p> <p>24.03.2017</p> <p>23.06.2017</p>	<p>Председатель общественного совета</p> <p>Председатель общественного совета</p>		
---	--	--	---	--	--

2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения.

<p>2.1.</p>	<p>Выдача пациенту на руки талона на прием к врачу (бумажный носитель) 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>в течение года.</p>	<p>Зам. главного врача медицинской части- Жарновникова Е.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>
<p>2.2.</p>	<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</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</p>	<p>Еженедельно.</p>	<p>Главный врач; Бурлаков Р.С. Заместители главного врача Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В.</p>	<p>Обеспечение доступности медицинской помощи 100%.</p>	<p>Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (включительно сроков ожидания, установленных территориальной</p>

	информированности пациентов о задержке время приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.)	консультацию к узким специалистам		Главная медицинская сестра Змиевская О.В. Старшие медицинские сестры отделений.		программой гос. 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 1 полугодие 2017 года - 80%	Ежедневно	Главный врач Бурлаков Р.С. Заместители главного врача Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Программист Дуденко А.Т.	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. Реконструкция лифтов поликлиники по программе «Доступная среда» Продолжать работу медицинского координатора (работники регистратуры по графику) для сопровождения пациентов и	Доля удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации за 1 полугодие 2017 года - 75%	в течение года. 1-ое полугодие 2017г. постоянно ежедневно	Заместитель главного врача по АХЧ Субачев В.А. Заместитель главного врача по АХЧ. Субачев В.А. Старший медицинский	Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации не менее 80%.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

	информирования пациентов по возникающим вопросам.			регистратор Попова 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 2017года – 70%</p>	<p>01.07. 2017г.</p> <p>01.07. 2017г.</p> <p>01.07. 2017г.</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	Заведующие отделением Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Орлова О.В.	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. Калмыкова Е.С.	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 1 полугодие 2017г.- 80%	Ежедневно в рабочие дни.	Заместители главного врача; Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В Заведующие отделениями. Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зимица С.С. Орлова О.В. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Калмыкова Е.С.	Обеспечение и 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 ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» по вопросам этики и деонтологии медицинского работника.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за 1	1 раз в месяц.	Заместитель глав. врача по медицинской части; Жарновникова Е.С. Главная	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской

		полугодие 2017года - 70%		медицинская сестра - 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 ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за 1 полугодие 2017года - 70%	Комиссия по оценке критериев деятельности мед. работников.	Заместители главного врача; Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В. Заведующие отделениями Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зимина С.С. Орлова О.В. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Калмыкова Е.С.	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 1 полугодия 2017года - 70%	Ежедневно	Заведующие отделениями: Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зимина С.С. Орлова О.В. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Калмакова Е.С.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами в 100% случаев.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.

				<p>Главная Медицинская Сестра: Змимевская О.В. Старший Регистратор: Попова Е.В.</p>		
5.2.	<p>Обеспечение работы со средствами массовой информации: статьи в печатных изданиях, выступление на телевиденье.</p>	<p>Охват населения информированием за 1 полугодие 2017года -60%</p>	<p>1 раз в квартал.</p>	<p>Главный врач Бурлаков Р.С.; Заместители главного врача; Жарновникова Е.С. Ключко Н.В. Судакова Е.В Заведующие отделениями: Алтухова А.Н. Поддубнова Е.В. Зими́на С.С. Орлова О.В. Тимошенко О.П. Абакумова Т.Е. Петраш Т.Н. Калмыкова Е.С.</p>	<p>Повышение рейтинга ГАЗ АО «Городская поликлиника № 3». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность Пациентами Качества предоставляемых Медицинских услуг. Отсутствие жалоб.</p>	<p>Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p>