



Утверждаю
Главный врач ГАУЗ АО
«Городская поликлиника № 4»
Н.Г.Дубоделова

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2018 год
ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»**

№ 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.	Регулярное обновление сайта поликлиники, 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	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 965 н (полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»). Дальнейшее совершенствование развития сайта, как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	Постоянно в течение года	Заместитель главного врача; системный администратор, врач статистик	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4». Повышение степени информационной доступности услуг поликлиники	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации

	официальных сайтах министерства здравоохранения Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».					
1.2.	Поддержание непрерывной работы обратной связи с потребителем услуг в сфере здравоохранения (прием обращений граждан и организаций в электронном виде на сайте учреждения). Размещение информации на сайте для лиц с ограниченными возможностями	Удовлетворенность прикрепленного населения оставить на сайте медицинского учреждения обращение, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде	Ежедневно	Системный администратор	Обеспечение возможности задать интересующие вопросы на официальном сайте медицинской организации	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обращений связи с потребителями медицинских услуг
1.3.	Наполнение информационных стендов в медицинском учреждении.	Удовлетворенность населения информацией, размещенной на стендах ГАУЗ АО «ГП № 4»	1 раз в месяц	Заведующие отделениями; Главная медицинская сестра; главная медицинская	Обеспечение удовлетворенности прикрепленного населения информацией, размещенной на стендах не менее	Доля потребителей услуг, удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинских

				сестра; заведующие отделением		организаций и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций.
1.4.	Разработка основных направлений работы и утверждение плана работы Общественного совета. Работа со старшими домов.	Дальнейшее совершенствование развития сайта, как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	В соответствии с графиком	Председатель Общественного совета	Повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	Утверждение плана работы Общественного совета
2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения.						
2.1.	Обход главного врача, заместителей главного врача, заведующих отделениями, главной медицинской сестры, старших медицинских сестер отделений по медицинскому учреждению по соблюдению время приема пациентов и информированности пациентов о задержке время приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.)	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)	Еженедельно	Главный врач; Заместители главного врача; Главная медицинская сестра; Старшие медицинские сестры отделений	Обеспечение доступности медицинской помощи 100%.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (включительно сроков ожидания, установленных территориальной программой гос. гарантий).

2.2.	Мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача.	Доступность записи на прием к врачам медицинской организации	Ежедневно	Главный врач; Заместители главного врача; Системный администратор.	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.
2.3	Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями.	Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации, создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями	постоянно	.	Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации- 100%. отсутствие большой очереди в регистратуре	доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100% Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации.
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.	Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов диагностического исследования в	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование

					кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб.	(относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой гос. Гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).
3.2.	Мониторинг времени приема врачами всех специальностей.	Удовлетворенность сроками ожидания приема	Ежедневно в рабочие дни.	Заместители главного врача; Заведующие отделениями.	Обеспечение соблюдения 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 плановых семинаров для работников ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» по вопросам этики и деонтологии медицинского работника.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»	1 раз в полугодие.	Заместитель главного врача по медицинской части; главная медицинская сестра; Старший медицинский регистратор	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.
4.2.	Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования,	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников ГАУЗ АО «Городская	Комиссия по оценке критериев деятельности мед.	Заместители главного врача; Заведующие отделениями.	Отсутствие жалоб пациентов на качество приема.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских

	<p>приеме лекарственных средств, способах медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения.</p> <p>Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации.</p> <p>Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.</p>	<p>поликлиника № 4»</p> <p>доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала</p>	<p>работников.</p>			<p>работников медицинской организации.</p>
5. Удовлетворенность оказанием услуги в медицинской организации						
5.1.	<p>Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.</p>	<p>Повышение процента удовлетворенности пациентов оказанными услугами</p>	<p>Ежедневно</p>	<p>Заведующие отделениями; Главная медицинская сестра; Старший регистратор.</p>	<p>отсутствие неудовлетворенности пациентов</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.</p>

5.2.	Обеспечение работы со средствами массовой информации: статьи в печатных изданиях, выступление на телевиденье.	Охват населения информированием за 2016 год -45%	1 раз в квартал.	Главный врач; Заместители главного врача; Заведующие отделениями.	Повышение рейтинга ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентами оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.
	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Необходимо активирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянно	Заместители главного врача, все специалисты	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
	Индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, предоставление возможности выбора другого врача, проведение оперативных	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в	постоянно	Заместители главного врача, все специалисты	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой

	служебных расследований возникновения конфликтных ситуаций, оперативное решение конфликтной ситуации.	поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации				медицинской помощи
	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянно	Заместители главного врача, все специалисты	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи