



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

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на полугодие 2017 года  
ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия.
<b>1. Открытость и доступность информации</b>						
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,	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 965 н (полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4») – 2016год -80,0%	Затем в течение года.	Заместитель главного врача; системный администратор, врач статистик.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» 100%.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

	размещаемой на 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)	Удовлетворенность прикрепленного населения оставить на сайте медицинского учреждения обращение, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде- 2016 год -70%; 2017 год – 100,0%.	Ежедневно.	Системный администратор.	Обеспечение возможности задать интересующие вопросы 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 в медицинском учреждении.	Удовлетворенность населения информацией, размещенной на	1 раз в месяц	Заведующие отделениями; Главная медицинская	Обеспечение удовлетворенности прикрепленного населения	Доля потребителей услуг, удовлетворенность качеством и

		стендах ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» за 2016 года - 90% 2017 – 100,0%		сестра; Главная медицинская сестра; заведующие отделением	информацией, размещенной на стендах не менее 100,0%	полнотой информации о работе медицинских организаций и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинских организаций.
1.4.	Продолжить работу Общественного совета. Работа со старшими домов.		В соответствии с графиком	Администрация поликлиники		
<b>2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения.</b>						
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.)	Соблюдение среднего срока ожидания приема врача терапевта с момента записи – 1 день.	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 за 2016 года - 80%	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.	<p>Ввести должность медицинского координатора для сопровождения пациентов и информирования пациентов по возникающим вопросам (при наличии штатной единицы в 2017 году).</p> <p>Установка кондиционера в холле 2 этажа.</p> <p>Установка в кабинетах врачей, ведущих прием комфортной мебели (6 кабинетов).</p> <p>Установка в холлах и коридорах куллеров с питьевой воды (2 шт.).</p>	Доля удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации за 2016 год - 70%	<p>в течение года.</p> <p>01.08.17 г.</p> <p>Завершение 01.08.17 г.</p> <p>01.08.17 г.</p>	<p>Начальник отдела кадров</p> <p>Специалист по АХЧ.</p> <p>Специалист по АХЧ.</p> <p>Специалист по</p>	<p>Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации не менее 86,0%.</p>	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

	Обновление тактильной плитки в помещении поликлиники для слабовидящих лиц		01.08.2017 г.	АХЧ. Специалист по АХЧ.		
	Завершить косметический ремонт 3 этажа поликлиники		01.08.2017 г.	Специалист по АХЧ.		
2.4.	Оборудовать кабинеты информационными табличками (в том числе по Брайлю).	Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации за 1 полугодие 2016 года - 70%	01.08.17 г.	Заместитель главного врача по АХЧ.	Обеспечить удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации- 100%.	Доля потребителей услуг ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации.
<b>3. Время предоставления медицинской услуги</b>						
3.1.	Мониторинг соблюдения сроков ожидания, назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов	Удовлетворенность сроками ожидания диагностических исследований и получением результатов -80%	Ежедневно в рабочие дни.	Заведующие отделением.	Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на



	диагностического исследования.				диагностического исследования кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб.	диагностическое исследование (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 врача за 2016 год - 80%	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.
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.</b>						
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» за 2016 год - 70%	1 раз в полугодие.	Начальник медицинской части; Главная медицинская сестра; Старший медицинский регистратор; медицинский координатор.	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 поликлиника № 4» за	Комиссия по оценке критериев деятельности мед. работников.	Заместители главного врача; Заведующие отделениями.	Отсутствие жалоб пациентов на качество приема.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских

	приеме лекарственных средств, способов медицинской реабилитации и дальнейшего наблюдения.	2016 г – 76,0%				работников медицинской организации.
<b>5. Удовлетворенность оказанием услуги в медицинской организации</b>						
5.1.	Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами по результатам 2016 года -73%	Ежедневно	Заведующие отделениями; Главная медицинская сестра; Старший регистратор.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами в 100% случаев.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.
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.