СОГЛАСОВАНО УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения КБР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Б. Хубиев Главный врач ЦРБ ------ Шихаматова С.У.

**План мероприятий по совершенствованию деятельности медицинских организаций в 2018г. По итогам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017г. по ГБУЗ «ЦРБ» Терского района.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | Наименование критерия оценки | Текущий показатель (%) | Наименование  мероприятия | Срок  выполнения | Ожидаемый  Результат (%) |
| 1. | Открытость и доступность информации о медицинской организации | 1. Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации .доступной на официальном сайте мед. Организаци:   Поликлиника—3%  Стационар-55%  Доля потребительских услуг удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации доступной в помещении медицинской организации-21% | 1 Регулярное обновление сайта ГБУЗ «ЦРБ» Терского района учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал.  2 Повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ  3 Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации  а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации  б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан  4 Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информаций о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещений медицинской организаций  Своевременно  1) Обновлять информацию на информационных стендах: общую информацию;  Информацию о медицинской деятельности; информацию о медицинских работниках; информацию о страховых компаниях, иная актуальная информация | в течение года | Не  ниже 80%  100% |
| 2. | Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | Доля пациентов удовлетворенных качеством медицинской помощи, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию – 71,8%  Доступность записи на прием к врачу: по телефону-23,2%  В регистратуре- 58,5%  Сеть интернет-2,1%  Лечащим врачом на приеме-14,9%  Средний срок ожидания приема у врача с момента записи на прием 84,6%  Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивания назначенных лекарственных средств за свой счет -35%  Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации-  69,7%-в поликлинике 80%-в стационаре  Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации-90% | 1. 1 Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике с 8.00 до 20.00 и в субботу с 9.00 до 16.00 ч для повышения доступности оказания медицинской помощи. 2. Постоянный контроль за работой регистратуры. 3. 2 Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через информационный киоск, сеть интернет в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в поликлинику вне очереди. 4. 3 Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал.   4 Сократить средний срок ожидания приема у врача с момента записи на прием 84,6%-100%  5 Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для   1. оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами   Обеспечить строгий контроль за своевременностью проведения аукционов на закупку лекарственных средств и расходных материалов для стационара  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.  Обеспечить строгий контроль за своевременностью подачи требований на лекарственные средства и расходные материалы в аптеку и обеспечить контроль за их исполнением  В случае, если пациент приобретал лекарственное средство, которое применялось в качестве лучшей альтернативы лечения бесплатными препаратами, делать отметку в истории болезни с подписью пациента  Провести капитальный ремонт хирургического корпуса, родильного отделения районной больницы, приобрести твердый инвентарь, функциональные кровати.  Активизировать работу комиссии по питанию, обеспечить неукоснительное выполнение Приказа Минздрава РФ от 5 августа 2003г. №330 « О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федераций» |  | 100%  Не менее 70%  100%  100%  100%  100% |
|  | Время ожидания предоставления медицинской услуги | Доля потребителей услуг, которых врач принял во время установления по записи-74%  Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследования-76% в поликлинике.  Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет-2% | 1 Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации  2 Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским современным диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней | постоянно | 100%  85%  100% |
| 4. | Доброжелательность, вежливость,  компетентность медицинских работников медицинской организации | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации – 94%-стационар,  72%-поликлиника.  Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации-100%, поликлиника-80% | 1 Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.  2.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 21.11.2011г. №323ФЗ)»  3.Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационаров, амбулаторных условиях, в условиях параклиник в том числе и при помощи официального сайта больницы  4.Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников  5. Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи | постоянно | 100%  100% |
| 5. | Удовлетворенность оказанными услугами | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами: стационар-96%,  Поликлиника-79%  Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи: стационар-94%  поликлиника-64% | 1 Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Для повышения удовлетворенности условиями ожидания в очереди планируется проведение косметического ремонта в поликлинике. Необходимо активирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.  2 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  3 Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону с использованием сети интернет в регистратуре, посредством личного общения с врачом.  4 Улучшение условий пребывания больных в стационаре, соблюдение лечебно-охранительного режима, повышение качества и разнообразия питания. Доукомплектование штатных единиц физическими лицами. | постоянно | 100% |