

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач А.Ю. Дреева
ГБУЗ «ЦРБ» г.о. Прохладный и Прохладненского
муниципального района КБР
«___» _____ 2015г.

ПЛАН на 2015 год
по улучшению качества предоставления медицинских услуг по итогам независимой оценки качества,
проведенной в 2014 году

№ п/п	Критерий независимой оценки качества	Текущий показатель (%)	Меры по улучшению	Срок исполнения	Ожидаемый результат(%)
1	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении.		Издание приказа по медицинской организации об утверждении «Плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи, информирования граждан в сфере здравоохранения»	До 10.02.2015г.	
			Пополнять и актуализировать информацию размещаемую на официальном сайте медицинской организации crbprohladniy.usoz.ru и на сайте www.bus.gov.ru , в том числе размещение «Плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи, информирования	Постоянно	

			граждан в сфере здравоохранения».		
			Совершенствовать наполняемость сайта актуальной информацией для пациентов (о льготном лекарственном обеспечении, условиях пребывания в больнице-фотографии интерьера, симптомов и профилактике заболеваний, первой доврачебной помощи при различных состояниях), своевременно обновлять информационные материалы.	В течение года, постоянно	Повышения качества безопасности и доступности медицинской помощи путем маршрутизации , повышение эффективности и управления
			Своевременное обновление информации об изменениях графика работ врачей-специалистов на информационном стенде в поликлинике и на портале пациента	постоянно	
2	Комфортность условия предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность		Предоставления отчета о реализации плана мероприятий в МЗ КБР.	По мере реализации	
			- соблюдение графика работы в поликлинике с 7:00 до 19:00 - мотивация населения к записи на прием по электронной программе. - установка инфоматов для самозаписи на повторный прием в поликлинике - распределение потоков пациентов для прохождения профилактических осмотров,	постоянно постоянно по возможности постоянно	Снижение длительности

	записи, условия для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.		диспансеризации и периодических медицинских осмотров путем выделения отдельного окна. - организовать кабинет доврачебного приема льготных категорий граждан. - прием пациентов по талонам с соблюдением времени. - установка кулеров в регистратурах взрослой и детской поликлиники, в женской консультации. - оборудовать туалеты поручнями для маломобильных пациентов и обеспечить предметами гигиены - осмотр маломобильных пациентов врачами на дому, в поликлинике обеспечивать инвалидной коляской	постоянно постоянно	ожидания очереди в регистратуру Снижение длительности ожидания очереди на прием к врачу
3	Время ожидания предоставления медицинской услуги		Обеспечить сроки ожидания в приемном отделении стационара не более 20 минут в неотложных и экстренных случаях, в иных – незамедлительно	постоянно	
			Обеспечить ожидание плановой госпитализации в специализированные отделения не более 20 дней	постоянно	
			Ожидание приема врача в поликлинике не более 20 минут	постоянно	
			Улучшение материально-технической базы больницы, оснащение современным медицинским оборудованием для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней (приобретение фиброгастроскопа, УЗИ аппарата)	4 квартал 2015г.	

			Строгий отбор направления пациентов на плановое стационарное лечение заведующими поликлиническими подразделениями.	постоянно	
4	Доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, компетентность		Рассмотрение обращение граждан с проведением анализа.	Не реже одного раза в квартал	
			Провести тематические учебные семинары с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии	1 раз в год (июнь)	
			Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации	постоянно	
			Обновление профессиональных компетенции работников на конференциях, семинарских занятиях, курсах усовершенствования, и сертификационных циклах.	постоянно	Повышение качества предоставляемых услуг
			Проведение сестринских, врачебных конференции	Согласно план-графиков старших медицинских сестер	
			Соблюдение в лечебно-диагностических отделениях порядков, стандартов оказания медицинской помощи и протоколов лечения.		
			Не допускать приобретение лекарственных препаратов и расходных материалов пациентами с		

			привлечением собственных средств		
			Усилить работу по внутреннему контролю качества	постоянно	
			Консультации специалистов с использованием удаленного доступа, телеконференции	по необходимости	
			Широкое использование лапароскопической технологии в хирургии	постоянно	
			Проведение мед советов: А) профилактика ВИЧ, гепатитов, обследование на ВИЧ Б) профилактика ВБИ В) оказание хирургической помощи населению Г) работа службы детства и родовспоможения	Ежеквартально 2 квартал 3 квартал 4 квартал	
5	Удовлетворенность оказанными услугами		Поведение анкетирования с целью изучения удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации	ежемесячно	
			Проведение косметического ремонта в помещениях амбулаторно-поликлинической службе и в стационаре		
			Административные обходы	Ежемесячно еженедельно	
			Улучшение качества питания больных	постоянно	