



**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ на 2017г.**

Наименование медицинской организации ГБУ РО «Городская клиническая больница №11»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Отметка о выполнении
<b>I. Повышение доступности и открытости информации о медицинской организации</b>					
1	Наполнение актуальной информацией официального сайта учреждения <a href="http://gburogkb11.ru">http://gburogkb11.ru</a>	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по экон. вопросам Зыбина Н.В., Начальник управления правового и кадрового обеспечения Посельский А.Е.	Полнота размещенной информации должна быть 100% соответствовать требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. №956н.	Информация размещена на 100%, соответствует требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. №956н. Новостная лента постоянно обновляется.
2	Наполнение актуальной информацией об организации сайта <a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>	В течение всего отчетного периода	Главный бухгалтер Бурмистрова В.П., начальник ПЭО Крючкова Ю.А., юрисконсульт Межерауп О.И.	Полнота размещенной информации должна составлять 100%	Своевременное наполнение актуальной информацией об организации сайта <a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a> . Полнота размещенной информации – 100%
3	Поддержание работоспособности каналов обратной связи с потребителями медицинских услуг: 1) форма обратной связи на сайте <a href="http://gburogkb11.ru">http://gburogkb11.ru</a> 2) актуализация телефонов ответственных лиц и email адресов	В течение всего отчетного периода	Инженер-программист Паук С.А.	Удовлетворенность потребителей услуг возможностью незамедлительной и доступной обратной связью с персоналом МО.	Бесперебойное функционирование формы обратной связи на сайте <a href="http://gburogkb11.ru">http://gburogkb11.ru</a> ; что позволяет своевременно отвечать на поступающие обращения. Обеспечена актуализация телефонов ответственных лиц и

	3) размещение графика приема граждан руководителями подразделений и главным врачом 4) онлайн анкетирование потребителей о качестве оказания услуг и о степени удовлетворенности, с целью оперативного принятия управленческих решений и коррекции ситуации в положительную сторону				email адресов Размещен и постоянно актуализируется график приема граждан руководителями подразделений и главным врачом Проводится онлайн анкетирование потребителей о качестве оказания услуг и о степени удовлетворенности, с целью оперативного принятия управленческих решений и коррекции ситуации в положительную сторону
<b>II. Увеличение комфортности условий и доступности получения медицинских услуг</b>					
1	Обеспечение записи на прием к врачам-специалистам поликлиники через сервис «Электронная регистратура», который помимо непосредственного обращения пациентов в регистратуру поликлиники: -позволяет пациентам самостоятельно записаться на прием к врачам поликлиники через терминал(инфомат) в любое время работы поликлиники и через Интернет; - позволяет врачу записать пациента к себе на повторный прием, либо на прием к другому врачу, минуя регистратуру; - позволяет осуществлять запись на лабораторные и функциональные обследования.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Доступность записи на прием для всех категорий граждан. Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	Организована запись на прием через «Электронную регистратуру» с использованием терминалов (инфоматов), сети Интернет
2	Обеспечение работы регистратуры с 7.30	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	Работа регистратуры организована с 7.30
3	Продолжение сотрудничества с Колл-центром для записи пациентов на прием к врачу.	В течение всего отчетного	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической	Доступность записи на прием для всех категорий граждан.	Заключен договор с Колл-центром

		периода	помощи Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	
4	Разделение потока больных и пациентов, которым проводится диспансеризация.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	Выделено время для приема пациентов по диспансеризации
5	Организация работы стола справок, обеспечивающей в том числе сопровождение пациентов, имеющих ограничения при передвижении, до кабинета врачей.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	Организована работа стола справок в 2 смены
6	Продолжение работы со СМИ для осведомления населения о порядке записи и приема врачами поликлиники.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.	В 207 году было 2 выступления на телевидении о порядке приема в поликлинике
7	Проведение косметических ремонтных работ в отделениях стационара и помещениях поликлиники в пределах выделенных средств	В течение всего отчетного периода	Начальник АХУ Мишин Н.И.	Повышение комфортности пребывания пациентов в учреждении	Отремонтировано 643,5м <sup>2</sup> палат, процедурных, кабинетов врачей, коридоров и т.д. из них: - стационар 505,8м <sup>2</sup> , - поликлиника 137,7м <sup>2</sup> .
8	Разработка и внедрение правил пребывания родственников пациентов, госпитализированных в отделения интенсивной терапии и реанимации	1 квартал 2017 г.	Юрисконсульт Межерауп О.И., заведующие профильных отделений стационара	Повышение комфортности пребывания пациентов в АРО и РИТ	Разработана и размещена на информационных стендах памятка для родственников пациентов, госпитализированных в реанимационные отделения ГКБ № 11.
<b>III Сокращение времени ожидания</b>					
1	Сократить время ожидания плановой госпитализации путем указания льгот потребителя в случае их наличия и оптимизации распределения направлений в зависимости от загруженности стационаров.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Соблюдение установленных нормативов по времени ожидания	Соблюдается маршрутизация при направлении пациентов на плановую госпитализацию. Лица, имеющие права на внеочередной прием, госпитализируются в первую очередь

2	Усилить контроль за соблюдением времени ожидания на плановую госпитализацию, установленного Территориальной программой	В течение всего отчетного периода	Заместитель главного врача по медицинской помощи Трунина Т.П., Заведующие профильных отделений, Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н.	Соблюдение установленных нормативов по времени ожидания	Ведение журналов ожидания плановой госпитализации зав. профильных отделений стационара с контролем обязательного соблюдения времени ожидания, установленного Территориальной программой.
3	Сократить время ожидания результатов диагностического исследования путем уменьшения времени простоя оборудования, закупка новых медицинских приборов, а также своевременное повышение квалификации сотрудников, работающих с диагностическим оборудованием в пределах выделенных финансовых средств	В течение всего отчетного периода	Заведующий педиатрическим стационаром и параклиникой Фокичева Н.Н., Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н., Начальник управления правового и кадрового обеспечения Посельский А.Е	Соблюдение установленных нормативов по времени ожидания	Сотрудники ГБУ РО «ГКБ №11» своевременно проходят курсы повышения квалификации. Внедрен малодозовый цифровой флюорограф «ПРОСКАН-2000» с пропускной способностью до 160 исследований в сутки.
<b>VI. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности медицинских работников</b>					
1	Организовать регулярное повышение квалификации медицинского персонала, размещение на официальном сайте учреждения актуальной информации о квалификации сотрудников. Привлечение в штат новых, высококвалифицированных сотрудников. Регулярное проведение семинаров по медицинской этике и деонтологии.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н., Заместитель главного врача по медицинской помощи Трунина Т.П., Начальник управления правового и кадрового	Повышение доли потребителей услуг которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников	Повышение квалификации медицинского персонала проводится в соответствии с утверждённым планом, актуальная информация о квалификации сотрудников размещается на официальном сайте ГБУ РО «ГКБ №11». С целью привлечения высококвалифицированных кадров: проводятся встречи с выпускниками РязГМУ им. ак. И.П. Павлова,

			обеспечения Посельский А.Е.		размещается информация о вакантных ставках на официальном сайте, в СМИ, Центре занятости населения, заключаются договора о целевом обучении со студентами РязГМУ им. ак. И.П. Павлова.
<b>V. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации</b>					
1	Организовать дополнительный номер телефона для приема вызовов на дом (в период эпидемий).	В течение всего отчетного периода по мере необходимости	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н., Начальник АХУ Мишин Н.И.	Повышение доступности получения медицинской помощи на дому	Выделен дополнительно телефонный номер.
2	Привлечь на работу участковых терапевтов в соответствии со штатным расписанием.	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н., Начальник управления правового и кадрового обеспечения Посельский А.Е.	Повышение доступности получения медицинской помощи	Участковая служба укомплектована на 100%

Исполнитель: заместитель главного врача по экономическим вопросам \_\_\_\_\_

Зыбина Н.В.

Телефон: 41-31-71