



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУ РО «ГКБ №11»

Есакова Е.М.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ на 2018г.

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Повышение доступности и открытости информации о медицинской организации				
1	Наполнение актуальной информацией официального сайта учреждения http://gburogkb11.ru	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по эконом. вопросам Зыбина Н.В., Начальник управления правового и кадрового обеспечения Посельский А.Е.	Полнота размещенной информации должна 100% соответствовать требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н.
2	Поддержание в актуальном состоянии информации об организации на сайте http://bus.gov.ru	В течение всего отчетного периода	Главный бухгалтер Бурмистрова В.П., начальник ПЭО Крючкова Ю.А., юрисконсульт Межеруп О.И.	Полнота размещенной информации должна составить 100%
3	Поддержание работоспособности каналов обратной связи с потребителями медицинских услуг: 1) форма обратной связи на сайте http://gburogkb11.ru 2) актуализация телефонов ответственных лиц и email адресов 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	В течение всего отчетного периода	Инженер-программист Паук С.А.	Удовлетворенность потребителей услуг возможностью незамедлительной и доступной обратной связью с персоналом МО.

4	Разместить информацию с ссылкой на электронный адрес анкеты независимой оценки качества во всех отделениях, холлах ожидания учреждения	I квартал 2018 года	Посельский А.Е.	Полнота размещенной информации должна составить 100%
5	Организовать свободные зоны Wi-Fi в местах ожидания пациентами приема. В этих зонах разместить объявления с прямой ссылкой и QR-кодом на электронную анкету	I квартал 2018 года	Паук С.А.	Удовлетворенность потребителей услугой, полнота размещенной информации должна составить 100%
6	Освободить окна регистратур от лишней информации, организация «открытого» места работы регистратора	I квартал 2018 года	Селявина О.Н.	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг
II. Увеличение комфортности условий и доступности получения медицинских услуг				
1	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.
2	Продолжение сотрудничества с Колл-центром для записи пациентов на прием к врачу.	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.
3	На входной двери рядом с пандусом разместить разместить объявление с ФИО и номером телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами	В течение всего отчетного периода	Зам. главного врача по АПП Селявина О.Н. Заместитель главного врача по медицинской помощи Трунина Т.П., Заведующие профильных отделений	Повышение удовлетворенности доступностью оказываемых услуг.
4	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.
5	На всех этажах и в начале движения по коридору разместить «навигацию» по этажу с указанием кабинетов	I квартал 2018 года	Начальник АХУ Мишин Н.И.	Повышение комфортности пребывания пациентов в учреждении
7	Туалетные комнаты для посетителей должны быть обозначены табличками и иметь в постоянном доступе мыло и туалетную бумагу	В течение всего отчетного периода	Начальник АХУ Мишин Н.И.	Повышение комфортности пребывания пациентов в учреждении

III Сокращение времени ожидания				
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
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.	Ведение журналов ожидания планового ожидания, установленного Территориальной программой
				Сотрудники ГБУ РО «ГКБ №11» с/к Внедрен малодозовый цифровой фл
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	Начальник инженерной службы Волков И.В., заведующая 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.	Своевременное проведение профилактических и ремонтных работ оборудования и медицинской техники, закупка нового оборудования в рамках финансирования, своевременное повышение квалификации сотрудников, работающих с диагностическим оборудованием в пределах выделенных финансовых средств
VI. Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности медицинских работников				
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 АПП Селявина О.Н., Заместитель главного врача по медицинской помощи Трунина Т.П., Начальник управления правового и кадрового обеспечения Посельский А.Е.	Повышение доли потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников

V. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации

1	Организовать работу Колл-центра в поликлинике по приему вызовов на дом	I квартал 2018 года	Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Селявина О.Н., Начальник АХУ Мишин Н.И.	Повышение доступности получения медицинской помощи на дому
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

Исполнители:

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи

Заместитель главного врача по медицинской части



О.Н. Селявина

Т.П. Трунина

Телефон: 41-23-30