

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. главного врача, врач
ультразвуковой дииагностики
МБУЗ ЦРБ Обливского района
А. А. Фетюхин

План мероприятий по улучшению качества работы по итогам независимой оценки качества оказания медицинских услуг в МБУЗ ЦРБ Обливского района на 2022 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Обеспечение информационной открытости медицинской организации и доступности оказания медицинской помощи				
1.1	Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на официальном сайте МБУЗ ЦРБ Обливского района	постоянно	Зам. главного врача по медицинскому обслуживанию населения, программист	Регулярное обновление информации на сайте. Повышение информированности пациентов о работе медицинской организации
1.2	Привести сроки представления медицинских услуг в соответствие с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, зам. главного врача по поликлинической работе	Соблюдение сроков предоставления услуг
1.3	Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе: информации о правах пациентов (№ 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах	постоянно	Зам. главного врача по КЭР, зам. главного врача по медицинской части, зам. главного врача по поликлинической работе	Информированность о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения

	<p>охраны здоровья граждан Российской Федерации», ФЗ № 326- 29.11.2010 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»);</p> <p>информации о времени и месте приема главного врача;</p> <p>информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях;</p> <p>информации о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</p> <p>информации о правилах и порядке обращений граждан в медицинскую организацию, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинской помощи;</p> <p>информации о работе специалистов;</p> <p>информации о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты</p>			
1.4	<p>Обеспечить качество заполнения документов специалистами;</p> <p>Исключить случаи утраты медицинских документов</p>	постоянно	Зам.главного врача по медицинской части, зам. главного врача по поликлинической работе	Качественное оформление документации

2. Обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг.

2.1	Провести работы по внутреннему и внешнему благоустройству МБУЗ ЦРБ Обливского района	постоянно	Начальник хозяйственного отдела	Повышение комфортности условий предоставления услуг
2.2	Проводить анализ обращений граждан не реже 1 раза в квартал	ежеквартально	Зам. главного врача по КЭР, зам. главного врача по медицинской части, зам. главного врача по поликлинической работе	Снижение удельного веса обоснованных жалоб
2.3	Провести тематические учебные семинары с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением Федерального закона от 21.11.2013 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», «О противодействии коррупции»	3 квартал 2022 года	Заместители главного врача	Повышение качества и ответственности медицинских работников за предоставленные медицинские услуги. Снижение количества лиц неудовлетворенных качеством оказанных медицинских услуг

3. Постоянный контроль деятельности регистратуры и время ожидания в очереди при получении медицинской помощи.

3.1	Организовать беспрепятственную и безотлагательную предварительную запись больных на прием к врачу, в том числе посредством электронной записи. Обеспечить равномерное распределение нагрузки на регистраторов	постоянно	Зам. главного врача по поликлинической работе, программист	Своевременная запись на прием к врачу.
3.2	Обеспечить внимательность, вежливость и тактичность медицинских регистраторов, в том числе при работе с	постоянно	Зам. главного врача по поликлинической работе	Отсутствие обоснованных жалоб

	людьми с ограниченными возможностями, соблюдение этики и деонтологии			
3.3	Обеспечить прием людей с ограниченными возможностями без очереди	постоянно	Зам.главного врача по поликлинической работе	Отсутствие обоснованных жалоб
3.4	Обеспечить регулирование интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки для врачей и распределение его по видам оказываемой помощи	постоянно	Зам.главного врача по поликлинической работе, старший мед.регистратор	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди.
3.5	Оптимизировать деятельность отделения платных медицинских услуг, предусмотреть разграничение потоков пациентов по платным услугам и бесплатно. Иметь информацию о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	постоянно	Зам.главного врача по поликлинической работе, зам.главного врача по экономическим вопросам	Качество и полнота информации
3.6	Содержать в актуальном состоянии график работы специалистов	постоянно	Зам.главного врача по поликлинической работе	Качество и полнота информации
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации				
4.1	Сократить время ожидания в приемном отделении, срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники, соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, заведующие отделениями.	Сокращение времени и срока ожидания

4.2	Строго соблюдать стандарты и порядки оказания медицинской помощи. Применять лекарственные препараты в соответствии со стандартами медицинской помощи и перечнем ЖНВЛС. Не допускать применение лекарственных препаратов с недоказанной терапевтической эффективностью	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, зам.главного врача по поликлинической работе	Соблюдение стандартов и порядков оказания медицинской помощи
4.3	Лекарственное обеспечение. Усилить контроль за рациональным назначением лекарственных средств. Исключить случаи приобретения лекарственных препаратов пациентами за свой счет в стационарных условиях и при лечении в дневных стационарах	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, заведующие отделениями	Отсутствие приобретения лекарственных средств, необходимых для лечения, за свой счет
4.4	Проведение оперативных совещаний с медицинскими работниками по вопросам повышения качества оказания медицинской помощи	ежемесячно	Зам. главного врача по медицинской части, зам.главного врача по КЭР	Снижение уд. веса дефектных случаев по результатам контроля качества медицинской помощи, связанных с ненадлежащим качеством оказания медицинской помощи
4.5	Направлять на диагностическое исследование строго по показаниям и в рамках стандартов и порядков оказания медицинской помощи	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, зам.главного врача по поликлинической работе	Качество и полнота диагностических исследований
4.6	Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации по вопросам коррупционных проявлений		Зам. главного врача по медицинской части, зам.главного врача по КЭР, зам.главного врача по поликлинической работе, зам.главного врача по медицинскому	Снижение количества обоснованных жалоб

			обслуживанию населения	
4.7	Проводить с врачами и средним медицинским персоналом занятия направленные на повышение профессионального уровня	согласно комплексного плана	Зам. главного врача по медицинской части, зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения	Повышение профессионального уровня врачей и средних медицинских работников

Заместитель главного врача по поликлинической работе



Е. А. Рудакова