

«СОГЛАСОВАНО»

Директор Департамента
Здравоохранения города Шахты
С.В. Василькова

2017 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

М.П. Шахты
М.П. МБУЗ
М.П. ДСУ №1
М.П. г.Шахты
М.П. И.Г. Глухова
2017 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по совершенствованию медицинской организации
по повышению качества обслуживания в 2018г. в МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты

№п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результатов независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения
1	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты. Распирение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта о МБУЗ ДСУ №1 г. Шахты как основного канала связи с потребителями медицинских услуг	В течение года	Старшая медицинская сестра Титова Л.И, программист Холопкин Ю.В.	Повышение степени информационной доступности услуг МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Удобство использования, интерактивное оперативное управление информацией, создание положительного имиджа
2	Повышение уровня информационности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты среди					

	других ЛПУ					
3	Совершенствование мероприятий ,направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты -проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте о МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты; -проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан:					
2.Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями						
1.	Повышение уровня комфортности и доступности получения медицинской услуги, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями	Создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями	постоянно	Все специалисты	Повышение уровня комфортности МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Доведение уровня доступности получения медицинской помощи до 100%
2.	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и изделий медицинского назначения,	Необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления	постоянно	Старшая медицинская сестра Титова Л.И	Отсутствие необходимости приобретения лекарственных	

необходимости для оказания медпомощи в соответствии с Федеральным стандартом	запаса лекарственных средств и мед. изделий			средств пациентами	
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги					
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 медицинской организации	Повышение качества и доступности медицинской помощи	постоянно	Все специалисты	Повышение рейтинга МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Время ожидания посещения врача не более 30 минут
2. Улучшение материально технической базы МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты,					
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты					
1. Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты с целью повышения качества оказываемой услуги	Доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно	Все сотрудники МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Отсутствие неудовлетворенности пациентов	Сохранение 100% показателей
2. Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения					

	количества квалифицированных работников						
3.	Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать вопросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи						
4.	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами, 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 20.11.2011 №323-ФЗ)						
5. Мероприятия по улучшению этико - деонтологической составляющей взаимодействия персонала МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты и пациентов, повышению внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам							
1.	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами и выработки тактики по недопущению подобных ситуаций впредь	Доведение до 100 % доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно	Врач терапевт Савина И.И. директор Глухова М.Г.	Отсутствие неудовлетворенности пациентов	Сохранение 100% показателей	
2.	Проведение комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами			директор Глухова М.Г. профсоюзный комитет Солнцева Е.В.			

3.	Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационара и при помощи официального сайта МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты			Врач терапевт Савина И.И. директор Глухова М.Г. Старшая медицинская сестра Титова Л.И		
6. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
1.	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты. Анкетирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний	Получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, повышение рейтинга МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	постоянно	Врач терапевт Савина И.И. директор Глухова М.Г. Старшая медицинская сестра Титова Л.И	100% удовлетворенность качеством обслуживания МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Получение современной и объективной информации об удовлетворенности и граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2	Осуществления контроля за предоставлением платных услуг населению					
7. Мероприятия направленные на повышение качества обслуживания						
1	Организация обучающих семинаров, конкуренции, направление на курсы повышения квалификации		В течении года	Врач терапевт Савина И.И. директор Глухова М.Г. Старшая медицинская сестра Титова Л.И	100% удовлетворенность качеством обслуживания МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты	Получение современной и объективной информации об удовлетворенности и граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2	Обсуждение итогов мониторинга качества работы МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты, предложения по улучшению качества услуг	Необходимость повышения привлекательности МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты для				
3.	Организация проведения					

	внутреннего контроля качества медицинской деятельности	пациентов				помощи
4.	Внесение в эффективные контракты работников МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты пункта о повышении качества обслуживания пациентов и принятии дисциплинарных мер при наличии обоснованных жалоб					
5	Проведение ежемесячных обходов МБУЗ ДСУ №1 г.Шахты в целях контроля качества уборки помещений и соблюдение санитарно-противоэпидемических требований					
6	Контроль качества ведения медицинской карты , выявление дефектов в проведении лечебно-диагностических исследований					
7.	Проверка правильности врачебного назначения лекарственных средств		В течении года			
8.	Контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартами медицинской помощи, своевременности и эффективности					