

«Утверждаю»
И.О. главного врача КГБУЗ «Зональная ЦРБ»

Т.В. Сафонова
28 января 2024 года



ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации
Наименование медицинской организации: КГБУЗ «Зональная центральная больница»

№ № п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие мероприятия
1.1	Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на официальном сайте КГБУЗ «Зональная ЦРБ»	Открытость и доступность информации о медицинской организации: уровень рейтинга на сайте (от 0 до 1) наличие и доступность способов обратной связи в сфере здравоохранения (балл); Доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинской организацией достаточным, от числа опрошенных (%), доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информацией, доступной на официальном сайте медицинской	Постоянно	Заведующая ОМК Проколова О.В., системный администратор Гуляев С.В.	Регулярное обновление информации на сайте, повышение информированности пациентов о работе медицинской организации	Анализ сайта, полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации размещаемой на официальном сайте

1.2	Обеспечить полноту представленной информации для пациентов	организации(%) Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте	Постоянно	Заведующая ОМК Проколова О.В., системный администратор Гуляев С.В., заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А.	Полнота представленной информации	Анализ сайта, доля пациентов удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации(%)
1.3	Содержать в актуальном состоянии услугу «Запись на прием к врачу» на информационном портале в сети Интернет, в том числе при смене графика работы специалистов поликлиники	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения	Постоянно	Заведующая ОМК Проколова О.В., системный администратор Гуляев С.В., заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А.	Наличие и доступность информации	Анализ сайтов, доступность получения информации
1.4	Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе: информации о правах пациентов (Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323 ФЗ«Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; информация о времени и месте приема главного врача; информация о вышестоящих и/или контролирующих организациях; информация о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; информация о правилах и порядке обращения граждан в медицинскую организацию, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинской помощи; информация о работе специалистов (Ф.И.О. специалиста, № кабинета, время приема), информация о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты;	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А.	Информированность от работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения	Анализ сайта, полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на сайте
1.5	Оформление внешнего вида и структуры сайта. Организация обратной связи с пациентами: создание электронной почты для обращений. Добавление форума для обсуждения вопросов и предложений.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг	Постоянно	Системный администратор Гуляев С.В.	Качество и полнота информации, доступной на официальном сайте медицинской	Доля пациентов, считающих информирование о работе медицинской

		в сфере здравоохранения				организации	организации и порядке предоставления услуг (от доступным(от числа опрошенных, %)
1.6	Привести сроки предоставления медицинских услуг в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации: доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения	Соблюдение сроков предоставления услуг		Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества
1.7 1.8	Обеспечить качество заполнения документов специалистами ; Исключить случаи утраты медицинских документов	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации; доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения	Качественное оформление документов и сохранность		Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества
1.9	Осуществлять контроль за исполнением перечня необходимых мероприятий по обеспечению информационной открытости медицинской организации и доступности оказания медицинской помощи со стороны заместителей главного врача и заведующих структурных подразделений	Информационная открытость медицинской организации и доступность оказания медицинской помощи (%)	Постоянно	Главный врач	Доступность получения медицинской помощи		Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества

2. Обеспечение комфортности предоставления медицинских услуг

2.1	Проведение работы по внутреннему и внешнему благоустройству	Удобство и комфортность	Постоянно	Начальник хозяйственной части Толмачев С.В.	Повышение комфортности	Повышение рейтинга по
-----	---	-------------------------	-----------	--	------------------------	-----------------------

			условий предоставления услуг	результатам независимой оценки качества		
2.2	Осуществлять контроль за исполнением перечня необходимых мероприятий по повышению комфортных условий предоставления услуг со стороны заместителей главного врача и заведующих структурных подразделений	Удобство и комфортность	Постоянно	Начальник хозяйственной части Толмачев С.В.	Повышение комфортности условий предоставления услуг	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества

3. Обеспечение доброжелательности со стороны медицинского персонала

3.1	Проводить анализ обращений граждан не реже одного раза в квартал.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	Ежевар тально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А., юрист-консульт Щегловская Г.Н.	Снижение удельного веса обособованных жалоб	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинской организации (%)
3.2	Провести тематические учебные семинары с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации (%): удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в МО	2 квартал 2024 года	Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д.	Снижение удельного веса обособованных жалоб на нарушение этики и деонтологии	Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии

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

4.1	Организовать беспрепятственную и безоплатательную предварительную запись больных на прием к врачу, в том числе посредством электронной записи. Обеспечить равномерное распределение нагрузки на регистраторов	Доступность записи на прием к врачу, в том числе по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре. Доля пациентов, которые записались на прием	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе	Своевременная запись на прием к врачу	Опрос, анкетирование граждан
-----	---	---	-----------	--	---------------------------------------	------------------------------

4.2	Обеспечить внимательность, вежливость и медицинскую регистраторов, в том числе при работе с людьми с ограниченными возможностями, соблюдения этики и деонтологии	У врача при первом обращении в медицинскую организацию(%)	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций(%)	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А., старшая медицинская сестра поликлиники Бушина О.А.	Отсутствие обоснованных жалоб	Опрос, анкетирование граждан
4.3	Обеспечить прием людей с ограниченными возможностями без очереди	Удовлетворенность посещением медицинской организации	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Рыкова Л.А., старшая медицинская сестра поликлиники Бушина О.А.	Отсутствие обоснованных жалоб	Опрос, анкетирование граждан	

4.4	Своевременно передавать врачам информацию о зарегистрированных вызовах	Доступность получения медицинской помощи на дому	Постоянно	старшая медицинская сестра поликлиники Бушина О.А.	Своевременное оказание медицинской помощи на дому	Опрос, анкетирование граждан
4.5	В установленном порядке направлять обратившихся в поликлинику на профилактические осмотры и обследования	Информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь	Постоянно	Заведующие структурными подразделениями, заместитель главного врача по поликлинической работе	Соблюдение требований о ДВН	Опрос, анкетирование граждан
4.6	Обеспечить регулирование интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки для врачей и распределение его по видам	Время ожидания посещения врача	Постоянно	Заведующие структурными подразделениями,	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в	Опрос, анкетирование граждан

	оказываемой помощи	(мин.)		заместитель главного врача по поликлинической работе	очереди	
4.7	Оптимизировать деятельность 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	Наличие информации о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	Постоянно	Заведующие структурными подразделениями, заместитель главного врача по поликлинической работе	Качество и полнота информации	Опрос, анкетирование граждан
4.8	Содержать в актуальном порядке состоянии график работы специалистов	Информированность пациентов о работе специалистов	Постоянно	Заведующие структурными подразделениями, заместитель главного врача по поликлинической работе	Качество и полнота информации	Опрос, анкетирование граждан

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

5.1	Сократить время ожидания в приемном отделении, срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники, соблюдение назначенного срока плановой госпитализации	Время ожидания в приемном отделении (в минутах). Срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники (в днях). Соблюдение назначенного срока плановой госпитализации (в срок, с нарушением срока)	Ежемесячно	Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д.	Сокращение времени и срока ожидания	Опрос, анкетирование граждан
5.2	Строго соблюдать стандарты и порядок оказания медицинской помощи. Применять лекарственные препараты в соответствии со стандартами медицинской помощи и перечнем ЖНВЛС. Не допускать применение лекарственных препаратов с недоказанной терапевтической эффективностью	Удовлетворенность медицинской помощью. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д.	Соблюдение стандартов и порядков оказания медицинской помощи	Опрос, анкетирование граждан

		<p>Приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%)</p>				<p>Опрос, анкетирование граждан</p>
5.3	<p>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.</p>	<p>Удовлетворенность медицинской помощью. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобрести лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%) и не возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет (%)</p>	Постоянно	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д.</p>	<p>Снижение удельного веса дефектных случаев по результатам контроля качества медицинской помощи, связанных с ненадлежащим оказанием медицинской помощи</p>	<p>Опрос, анкетирование граждан</p>
5.4	<p>Проведение работ по контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Проведение оперативных совещаний с медицинскими работниками по вопросам повышения качества оказания медицинской помощи</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации. Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)</p>	Ежемесячно	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д., заместитель главного врача по поликлинической работе</p>	<p>Снижение удельного веса дефектных случаев по результатам контроля качества медицинской помощи, связанных с ненадлежащим оказанием медицинской помощи</p>	<p>Опрос, анкетирование граждан</p>
5.5	<p>Направлять на диагностические исследования строго по показаниям и в рамках стандартов и порядков оказания медицинской помощи</p>	<p>Качество, полнота результатов диагностического исследования, время ожидания диагностического</p>	Постоянно	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д., заместитель главного врача по поликлинической</p>	<p>Качество и полнота диагностических исследований</p>	<p>Опрос, анкетирование граждан</p>

5.6	Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации по вопросам коррупционных проявлений	Исследования Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации, удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи (%)	Постоянно	работе	Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д., заведующие структурных подразделений	Снижение удельного веса обоснованных жалоб	Опрос, анкетирование граждан
-----	--	---	-----------	--------	--	--	------------------------------

5.7	Проводить со средним медицинским персоналом занятия наравленные на повышение профессионального уровня	Доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников (%)	Согласно плана	Главная медсестра Андреева А.А.	Повышение профессионального уровня	Опрос, анкетирование граждан
-----	---	--	----------------	---------------------------------	------------------------------------	------------------------------

	ожидания диагностического исследования		главного врача по поликлинической работе		
5.6 Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации по вопросам коррупционных проявлений	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации, удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи (%)	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Сафонов А.Д., заведующие структурных подразделений	Снижение удельного веса обоснованных жалоб	Опрос, анкетирование граждан

5.7 Проводить со средним медицинским персоналом занятия направленными на повышение профессионального уровня	Доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников (%)	Согласно плана	Главная медсестра Андреева А.А.	Повышение профессионального уровня	Опрос, анкетирование граждан
--	--	----------------	---------------------------------	------------------------------------	------------------------------