

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУ РО «Шацкая ЦРБ»
М.В. Колчева.



ПЛАН
мероприятий по улучшению качества работы ГБУ РО «Шацкая ЦРБ» на 2018 год
по результатам проведенной в 2017 году НОК

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Повышение доступности и открытости информации о медицинской организации: - провести внутренний технический и содержательный аудит официального сайта, доработать и заполнить недостающую информацию; - разместить информацию с ссылкой	Анализ сайта Анкетировани е	постоянно	Зам. главного врача по мед. части Гузева Л.Н. Зам. главного врача по КЭР Сидорова О.Н. Зам. главного врача по МОН Кургузова Н.П. Зав. поликлиникой Паршкова Л.М.	повышение информированное ти пациентов	повышение информированности пациентов

на электронный адрес
анкеты независимой
оценки качества во всех
отделениях, холлах
ожидания;
- организовать
свободные зоны в
местах ожидания
пациентами приема, в
этих зонах разместить
объявления с прямой
ссылкой и СЖ-кодом на
электронную анкету;
- на палатах и
ординаторских
разместить таблички с
ФИО лечащего врача
(полностью), на постах
- ФИО дежурных
медсестер;
- ввести в обязанности
медицинскому
персонала ношение
беджейков с
соответствующей
информацией;

Программист
Иванов А.Б.

Главная
медицинская сестра
Журина Н.Н.

2.	Увеличение комфортности условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями: - назначить ответственное лицо по работе с маломобильными пациентами в каждом структурном подразделении, на входной двери отделений разместить информацию об ответственном лице;	Анкетирование (социальный опрос)	постоянно	Зав. поликлиникой Паршкова Л.М. Зам. главного врача по КЭР Сидорова О.Н.	повышение качества оказания медицинской помощи	повышение качества оказания медицинской помощи
3.	Сократить время ожидания в очереди при получении медицинской услуги: - усилить разъяснительную работу с населением о необходимости использования всех возможностей записи пациентов на прием к врачу (по телефону,	Мониторинг записей пациентов на прием к врачу, обследования	постоянно	Зав. поликлиникой Паршкова Л.М. Зам. главного врача по КЭР Сидорова О.Н.	сокращение времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги;	повышение качества оказания медицинской помощи

	официальный сайт, интернет)					
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников: - критерии оценки деятельности врачей и медицинского персонала; - профилактика конфликтов в структурных подразделениях: -разработка алгоритмов работы медицинского персонала регистратуры с очередью, - разработка алгоритмов в конфликтных ситуациях	Оценка деятельности врачей и медицинского персонала по критериям: Регистрация обращений пациентов (благо дарност и, жалобы)	Ежемесячно' По графику ОМК	Заведующие отделениями Юрист Зыкова Е.В. Психолог Лукьянова О.А Зам. главного врача по МОН Кургузова Н.П.	повышение' числа благодарностей снижение количества жалоб пациентов профилактика стрессов и профессиональног о выгорания	повышение качества оказания медицинской помощи
5.	Повышение удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации:	Анкетировани е (социальный опрос)	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Сидорова О.Н. Зам. главного врача по мед. части	повышение удовлетворенност и качеством обслуживания в медицинской организации	повышение качества оказания медицинской помощи

- информирование пациентов о необходимости соблюдении внутреннего распорядка и требований по нормативной документации	
--	--

Гузева Л.Н.

Зам. главного врача
 по МОН Кургузова
 Н.П.

Заведующие
 отделениями

Исполнитель: Кургузова Н.П. тел. 8 (49147) 2-28-57.