

СОГЛАСОВАНО

Министр здравоохранения КРБ С.А.Расторгуева

« » 2017г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. главного врача ГБУЗ «МКЦ» МЗ КБР И.А. Кутубаева

«13» апреля 2017

План по улучшению качества предоставления медицинских услуг по итогам независимой оценки качества на 2017 год по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году

№п/п	Критерий независимой оценки качества	Текущий показатель (%)	Меры по улучшению	Срок исполнения	Ожидаемый результат (%)
1.	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении	72% - доступность информации в помещении 32% - доступность информации на сайте	- разместить на этажах навигационные карты учреждения, с указанием отделений и номерами кабинетов. - установить стенд у регистратуры, посвященный сайту учреждения с указанием упрощенной схемы пользования. - провести внешний ребрендинг сайта учреждения.	июнь 2017г. июнь 2017г.	85%- доступность информации в помещении 75%- доступность информации на сайте
2.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, , доступность записи, условия для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.	94% - Запись на прием при первом обращении 60% -создание условий для людей с ограниченными возможностями 90% - удовлетв. условиями	- продолжить применять талонную систему с указанием времени приема и ФИО врача при первом обращении. - усовершенствовать электронную базу данных карточек в регистратуре, для сокращения времени на поиск медицинской документации. - выделить отдельный лифт с отличительным знаком для людей с ограниченными возможностями. - обязать администратора регистратуры сопровождать пациентов с ограниченными возможностями. - обеспечить въезд транспорта до входа в учреждение для	май 2017г. июнь 2017г.	100% - Запись на прием при первом обращении 80% - создание условий для людей с ограниченными возможностями

Вх № 79
от 14.04.17г.

		<p>пребывания в мед. учреждении</p>	<p>людей с ограниченными возможностями.</p> <ul style="list-style-type: none"> - нанести тактильные разметки у входа в здание, перед лестницей и лифтом. - с целью улучшения качества обслуживания пациента внедрять протоколы результатов УЗИ молочной железы по системе международной классификации BIRADS; протоколы по рентгенологической маммографии с определенным стандартом описания молочных желез. - провести текущий ремонт помещений с закупкой необходимой мебели. 	<p>В течение года</p>	<p>95% - удовлетв. условиями пребывания в мед. учреждении</p>
3.	<p>Время ожидания предоставления медицинской услуги</p>	<p>68% - срок ожидания на прием</p> <p>90% - прием пациента по записи</p>	<ul style="list-style-type: none"> - разместить в регистратуре информацию о сроках предоставления медицинских услуг установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. - увеличить объем штатной единицы врача-офтальмолога и врача-эндокринолога. - функционирование Co.II.-центра с обеспечением взаимосвязи всех подразделений и медицинских кабинетов телефонами. 	<p>июнь 2017г.</p> <p>в течении года</p>	<p>80% - срок ожидания на прием</p> <p>95% - прием пациента по записи</p>
4.	<p>Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность</p>	<p>92% - положительная оценка доброжелательности и вежливости</p> <p>86% - положительная оценка компетентност и мед.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проведение тематических занятий по вопросам медицинской этики и деонтологии. - осуществлять контроль за своевременным повышением квалификации медицинских работников (прохождение сертификационных циклов 9 врачей и 10 ср. мед работников на 2017 год), участие в научно – практических конференциях, семинарах, тематических усовершенствованиях на 	<p>Ежеквартально Постоянно</p> <p>В течение года согласно графика</p>	<p>95% - положительная оценка доброжелательности и вежливости</p> <p>92% - положительная оценка компетентност и мед.</p>

		работников	<p>федеральных базах, на учебных базах КБГУ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение аттестации медицинских работников учреждения в соответствии положением «Об аттестации». - проведение лекций, практических занятий с врачами и средними медицинским персоналом по актуальным медицинским проблемам. - проведение производственных собраний по контролю качества оказания медицинской помощи с врачами – специалистами с анализом допущенных дефектов и ошибок. 	<p>май-июнь 2017г. Ежемесячно</p> <p>Ежемесячно</p>	работников
5.	Удовлетворенность оказанными услугами	<p>96% - удовлетворенность оказанными услугами</p> <p>94% - готовность рекомендовать мед. организацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проводить изучение общественного мнения, удовлетворённости качеством медицинской помощи, оказываемой в ГБУЗ «Диагностический центр» Минздрава КБР посредством анкетирования. Результаты соцопроса ежеквартально отправлять в МИАЦ Минздрава КБР. - разработать план мероприятий по оптимизации лечебно-диагностического процесса, повышению комфортности условий предоставления медицинской помощи с учётом оценок граждан по результатам. 	<p>Ежеквартально</p> <p>Постоянно</p>	<p>98% - удовлетворенность оказанными услугами</p> <p>96% - готовность рекомендовать мед. организацию</p>