Приложение 3

к Протоколу Общественного Совета

№1 от 21.01.2016

СОГЛАСОВАНО:

председатель Общественного Совета по проведению

независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в Кемеровском муниципальном районе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Н. Корнилов

21 января 2016 год

**План мероприятий по улучшению качества работы МБУЗ ЦРБ КМР на 2016 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  ***п.п.*** | ***Наименование мероприятия*** | ***Срок исполнения*** | ***Ответственный*** | ***Результат*** | ***Показатели,***  ***характеризующие***  ***результат***  ***выполнения***  ***мероприятия*** |
| 1. **МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ** | | | | | |
| 1.1 | Соблюдение утвержденных стандартов оказания медицинской помощи | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Повышение качества оказания медицинской помощи | Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников |
| 1.2 | Внедрение Порядка оказания медицинской помощи | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Внедрение порядков оказания медицинской помощи | Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников |
| 1.3 | Внедрение новых медицинских технологий в подразделениях МБУЗ ЦРБ КМР | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Повышение качества оказания медицинской помощи | Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников |
| 1.4 | Проведение анкетирования пациентов МБУЗ ЦРБ КМР по вопросам удовлетворенности качеством и доступностью оказания медицинской помощи | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Повышение качества оказания медицинской помощи | Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников |
| 1.5 | Мероприятия, проводимые врачебной комиссией, с целью совершенствования организации медицинской помощи, решения наиболее сложных и конфликтных вопросов (оценка качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий) | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Повышение качества оказания медицинской помощи | Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников |
| 1.6 | Обеспечение в полном объеме лекарственными средствами необходимыми для лечения пациентов стационаров | Постоянно | Заведующая аптекой, заместитель главного врача по медицинской части | Повышение качества лечебного процесса | Соблюдение стандартов специализированной медицинской помощи |
| 1.7 | Контроль за работой сотрудников охранного предприятия по обеспечению пропускного режима посетителей | Постоянно | Заместитель главного врача по АХЧ | Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения | Оценка  удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с родственниками пациента |
| 1.8 | Контроль за временем ожидания приема специалистов, предоставлением инструментально-диагностических услуг, госпитализацией | Постоянно | Заместители главного врача и заведующие структурных подразделений | Отсутствие жалоб населения и очередности на прием. | Увеличение доли пациентов, которые ожидали прием до 20 минут |
| 1.9 | Сокращение сроков ожидания медицинской помощи (уровень приемного отделения) | Постоянно | Заместители главного врача, главная медицинская сестра, старшая медицинская сестра приемного отделения, заведующая поликлиникой | Быстрое оформление медицинской документации  своевременное прибытие дежурного специалиста по профилю в приемное отделение  обеспечение врача специалиста результатами лабораторных тестов в течение 20 минут после забора | Сокращение среднего времени пребывания пациента в приемном отделении с 80 минут до 60 ми |
| 1.10 | Введение должности ответственного регистратора | Январь | Заместитель главного врача по ЭВ, заведующая поликлиникой | Организация работы регистратуры | Отсутствие жалоб на работу регистратуры |
| 1.11 | Введение должности дежурного медицинского администратора в холле поликлиники для устного распределения потоков пациентов и обучения использования «Инфомата» либо разработка подробной инструкции пользования | Январь | Заместитель главного врача по ЭВ, заведующая поликлиникой | Распределения потоков пациентов и обучение пользованием оборудованием «Инфомат» (предназначен для электронной записи к врачу) | Наличие должности  Дежурного и  разработанной  инструкции  пользования  «Инфомат» |
| 1.12 | Информатизация структурных подразделений МБУЗ ЦРБ КМР с целью автоматизации заполнения медицинской документации, формирования электронной амбулаторной карты, карты стационарного больного, доступности и своевременности лечебно-диагностических исследований в процессе оказания медицинской помощи | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, системный администратор | Формирование  электронного  документооборота | Создание электронной амбулаторной карты, карты стационарного больного |
| 1.13 | Анализ деятельности врачей в части соблюдения графика и режима приема пациентов | Постоянно | Заместитель главного врача по АПС | Отсутствие жалоб пациентов, стабильная работа МБУЗ ЦРБ КМР | Соблюдение графика, режима приема врачами, сроки ожидания в очереди для получения услуги |
| 1.14 | Корректное планирование отпусков работников МБУЗ ЦРБ КМР | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурных подразделений, начальник отдела кадров | Отсутствие жалоб пациентов, стабильная работа МБУЗ ЦРБ КМР | Соблюдение графика, режима приема врачами, сроки ожидания в очереди для получения услуги |
| 1.15 | Проведение мониторинга доступности записи на прием | Постоянно | Заведующая поликлиникой, заместитель главного врача по медицинской части | Отсутствие жалоб населения и очередности на прием. | Повышение доли пациентов, записавшихся на прием при первом обращении и снижение сроков ожидания. |
| 1.16 | Привлечение медицинских кадров | Постоянно | Заместители главного врача, главная медицинская сестра, начальник отдела кадров. | Устранение дефицита медицинского персонала | Доступность медицинской помощи |
| 1.17 | Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы, полученных от общественного Совета | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части | Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения | Оценка  удовлетворенности населения медицинской помощью |
| 1. **КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ** | | | | | |
| 2.1 | Монтаж сигнализации со световыми индикаторами и звуковыми (с низким порогом шума) в палатах стационара | Июль | Заместитель главного врача по АХЧ | Возможность своевременного  оказания медицинской помощи | Наличие индикаторов в палатах МО |
| 2.2 | Организация 2 - х местных палат для «тяжелых» пациентов | Февраль | Заместитель главного врача по АХЧ, заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями стационара, главная медицинская сестра, эпидемиолог | Организация 2-х местных палат в отделении | Кол-во 2-х местных палат |
| 2.3 | Контроль своевременного завершения текущих ремонтных работ.  Обеспечение контроля качества уборки в отделениях стационара: организация поэтажных обходов хозяйственной службой с оценкой качества уборки | Постоянно | Заместитель главного врача по АХЧ | Повышение комфортности пребывания в стационаре МБУЗ ЦРБ КМР | Отсутствие жалоб на качество уборки помещений МБУЗ ЦРБ КМР от пациентов и их родственников |
| 2.4 | Повышение качества освещения, отопления, водоснабжения и водоотведения в помещениях для размещения пациентов | Постоянно | Заместитель главного врача по АХЧ | Удовлетворительные показатели замеров параметров микроклимата в помещениях для размещения пациентов по результатам производственного контроля | Поддержание уровня удовлетворенности качеством размещения в МБУЗ ЦРБ КМР 100% |
| 2.5 | Проведение работы по внешнему благоустройству и постоянной очистке прилегающей территории | Постоянно | Заместитель главного врача по АХЧ | Обеспечение комфортности подхода, подъезда к МБУЗ ЦРБ КМР в любое время года | Отсутствие жалоб от пациентов и их родственников |
| 2.6 | Увеличить комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | В течение года | Заместитель главного врача по АХЧ | Увеличение комфортности | Увеличение доли пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в МБУЗ ЦРБ КМР. |
| 2.7 | Актуализация работы в соответствии с требованиями административного регламента предоставления услуги «Запись на прием к врачу» | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по АПС, заведующая поликлиникой | Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди | Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в поликлинику МБУЗ ЦРБ КМР |
| 1. **МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЭТИКО-ДЕОНТООЛОГИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРОНАЛА МБУЗ ЦРБ КМР И ПАЦИЕНТОВ, ПОВЫШЕНИЮ ВНИМАТЕЛЬНОСТИ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПАЦИЕНТАМ** | | | | | |
| 3.1 | Обеспечение пациентов доступной информацией о характере имеющейся патологии, прогнозе заболевания, возможных методах на каждом этапе лечения | Постоянно | Заведующие структурных подразделений, лечащие врачи | Улучшение качества  обслуживания  населения | Уровень  удовлетворенности результатами лечения |
| 3.2 | Усиление контроля качества за выдаваемым пациентам питанием | Постоянно | Врач диетолог, заместитель главного врача по медицинской части, врач эпидемиолог, главная сестра | Обеспечение стабильности качества питания | Оценка  удовлетворенности населения по качеству питания |
| 3.3 | Усилить работу по разъяснению среди пациентов о необходимости лечебного питания и содержания различных диет- столов. | Постоянно | Заведующие отделениями стационара |  |  |
| 3.4 | Проведение конференций, обучающих семинаров с медицинским персоналом по теме: «Этика. Деонтология. Культура поведения», с предоставлением отчетов о проводимом мероприятии | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра | Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения | Оценка  удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами |
| 3.5 | Ознакомление персонала с «Этическим кодексом врача», «Этическим кодексом медицинской сестры», «Кодексом корпоративной этики МБУЗ ЦРБ КМР» | Январь | Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие структурными подразделениями | Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения | Оценка  удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами |
| 3.6 | Осуществлять контроль за исполнением требований « Кодекс корпоративной этики МБУЗ ЦРБ КМР» | Постоянно | Заместители главного врача и заведующие структурных подразделений | Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии | Оценка  удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами |
| 3.7 | Проведение подробного инструктажа пациентов о деятельности МБУЗ ЦРБ КМР, правила внутреннего распорядка МБУЗ ЦРБ КМР | Постоянно | Заведующие структурных подразделений | Повышение информированности населения о деятельности МБУЗ ЦРБ КМР | Кол-во  проведенных  инструктажей |
| 3.8 | Проведение анализа обращений граждан | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие структурными подразделениями | Удовлетворенность  медицинским  обслуживанием | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед.персонала |
| 3.9 | Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций |  | Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие структурными подразделениями | Удовлетворенность  медицинским  обслуживанием | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед.персонала |
| 3.10 | Обеспечить конфиденциальность информации, включая прием специалистов и лечения в стационаре | Постоянно | Заведующие отделениями стационара | Удовлетворенность  медицинским  обслуживанием | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед.персонала |
| 3.11 | Исключить случаи утраты медицинских документов | Постоянно | Заведующие структурными подразделениями | Качественное оформление документации и ее сохранность | Уровень  удовлетворенности |
| 3.12 | Обеспечить конфиденциальность приема, исключить присутствие посторонних лиц во время приема специалиста | Постоянно | Заведующие структурными подразделениями, лечащие врачи | Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей и млад.мед.персонала |
| 3.13 | Проводить организационную работу с персоналом больницы (административное совещание, утренние врачебные конференции, сестринские конференции, врачебные обходы) | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие структурными подразделениями | Удовлетворенность  медицинским  обслуживанием | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед.персонала |
| 3.14 | Дальнейшее оснащение системами видеонаблюдения в местах ожидания: оформление медицинской документации (регистратуры), приём врача (коридоры, холлы) и др. для контроля со стороны администрации времени ожидания при получении медицинской услуги. Запись телефонных разговоров в регистратуре, с целью контроля за недопущением грубости и некомпетентности, негуманного отношения со стороны медицинских работников, регистраторов и др. | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по АХЧ, системный администратор | Удовлетворенность  медицинским  обслуживанием | Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед.персонала |
| 1. **ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | |
| 4.1 | Своевременное размещение на официальном сайте медицинской организации подробной, актуальной информации о работе, деятельности МБУЗ ЦРБ КМР, оказываемых услугах | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, системный администратор | Обеспечение доступа к информации: возможность оставить отзыв, задать интересующий вопрос специалисту | Частота обновлений актуальной информации на официальном сайте МБУЗ ЦРБ КМР, наличие рубрики «Вопрос-ответ» или «Онлайн консультация» |
| 4.2 | Наполнение (размещение) полной, актуальной и понятной информации о графике работы специалистов всех отделений МБУЗ ЦРБ КМР, в том числе при смене графика работы специалистов, телефонах регистратуры и кабинетов врачебного приема, интернет-адрес, предоставляемых услугах и пр. | Постоянно | Заместитель главного врача по АПС, заведующая поликлиникой, системный администратор | Полное информирование пациентов о работе всех отделений | Постоянное наличие актуального графика приема врачей как в зданиях диспансера, так и в интернет-портале, отсутствие жалоб со стороны пациентов на неполное информирование. |
| 4.3 | Наполнение и обновление информационной панели материалами по здоровому образу жизни | Постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по АПС, системный администратор. | Размещение современных материалов о здоровом образе жизни и наркологических заболеваниях на информационной панели | Повышение информирования населения о здоровом образе жизни и наркологических заболеваниях |
| 4.4 | Разработка и использование дополнительной наглядной информации о времени, порядке оказания и предоставлении, оказываемых МБУЗ ЦРБ КМР медицинских услуг | В течение года | Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по АПС, заведующие структурными подразделениями | Обеспечение полной информированности населения | Наличие дополнительной наглядной информации о времени, порядке оказания и предоставлении оказываемых МБУЗ ЦРБ КМР медицинских услуг |