

Министерство здравоохранения Челябинской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1 г. КОПЕЙСК»

П Р И К А З

от 13 апреля 2017 г.

№ 64

Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию работы ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейск» и повышению качества обслуживания населения

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 15.12.2016 года № 2125 «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию работы медицинских организаций Челябинской области и повышению качества обслуживания»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий направленных на повышение удовлетворенности населения Копейского городского округа качеством оказываемой медицинской помощи в ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейск».

2. Ответственным лицам ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейск», указанным в плане, утвержденном пунктом 1 настоящего приказа обеспечить выполнение мероприятий Плана.

3. Заместителям главного врача по медицинской части А.Н. Супруну, П.В. Макаровой, по поликлинике Л.И. Кондаковой, по акушерству и гинекологии Н.Н. Кондюковой:

3) создать условия для выражения мнения пациентами в рамках независимой оценки качества оказания медицинских услуг, в том числе размещения объявлений о независимой оценке качества оказания медицинских услуг во всех структурных подразделениях;

2) взять под личный контроль анкетирование пациентов о качестве оказания услуг.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителей главного врача по медицинской части Супруна А.Н., Макарову П.В., по поликлинике Л.И. Кондаковой, по акушерству и гинекологии Н.Н. Кондюковой, заместителя главного врача по контролю качества Е.Г. Соколову.

Главный врач



А.В. Алешкевич

УТВЕРЖДЕНО
 приказом ГБУЗ «Городская
 больница № 1 г. Копейск»
 № 54 от 13 04 2017 г.

План мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности населения Копейского городского округа
 качеством оказываемой медицинской помощи в ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейска».

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации					
1.1	Пополнять и актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте учреждения согласно приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ»»	Ежеквартально и по мере необходимости	Организационно-методический отдел, технический отдел	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ «Городская больница № 1 г. Копейска»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации
1.2	Систематически актуализировать информацию, размещаемую на стендах в учреждении	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие	Удовлетворенность потребителя	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой

			отдел	й социальных услуг	
1.3	<p>Систематический контроль за качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках - привлекательный вид информации - анкетирование 	Ежемесячно	<p>Организационно-методический отдел, заместители главного врача, технический отдел</p>	<p>доступность и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера – 100%</p>	<p>информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации</p>
2. Повышение доступности использования электронной записи на прием к врачу					
2.1	Размещение информации о возможности и порядке электронной записи на прием к врачу на информационных стендах регистратуры, на сайте учреждения.	Постоянно	<p>Организационно-методический отдел, заместитель главного врача по поликлинике, персонал регистратуры</p>	<p>Увеличение доли граждан, использовавших электронную очередь</p>	<p>Удовлетворенность населения работой регистратуры, удобство использования, создание положительного имиджа учреждения</p>
2.2	Информирование пациентов при обращении в регистратуру о возможности электронной записи.	Постоянно			
2.3	Актуализировать расписание врачей размещаемое для электронной записи				
2.4	Выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на портал записи на прием к врачу.	Постоянно			
	Проведение разъяснительной работы с населением о		Заместитель		

2.6	Обеспечить своевременный подбор медицинской документации пациентов записавшихся на прием и доставки медицинской документации в кабинеты специалистов ведущих прием заблаговременно до начала приема пациентов, а также возвращение медицинской документации в регистратуру после окончания приема	Постоянно	по поликлинике, медицинские сестры врачей-терапевтов, персонал регистратуры	Увеличение доли пациентов, ожидающих очереди на прием менее 20 минут	населения работой поликлиники, сокращение времени пребывания пациента в поликлинике, создание положительного имиджа учреждения
2.7	Активная работа медицинской сестры по регулированию очереди вызову пациента из очереди по времени записи.	Постоянно			
3. Улучшение качества работы регистратуры					
3.1	Проведение обучающих занятий по вопросам этики и деонтологии в работе медицинских регистраторов и правилам обращения с пациентами.	1 раз в квартал	Заместитель главного врача по поликлинике, персонал регистратуры	Увеличение доли граждан, удовлетворенных работой регистраторов	Удовлетворенность населения работой регистратуры, создание положительного имиджа учреждения. Отсутствие жалоб.
3.2	Проведение обучающих семинаров с работниками регистратур по вопросам оказания лечебных и диагностических медицинских услуг, в том числе профилактических мероприятий в соответствии с территориальной программой государственных гарантий, а также времени приема врача-специалиста и проведения диагностических исследований				
4. Улучшение санитарно-гигиенических условий в поликлинике					
4.1	Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди - достаточное количество стульев в холле -размещение на столах в холле памяток, брошюр по профилактике социально значимых заболеваний, о проведении диспансеризации взрослого населения	Ежемесячно	Заместитель главного врача по поликлинике, Инструктор гигиенического обучения и воспитания	Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в поликлинике в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.

				врачом	
4.2	Проведение инструктажа и усиление контроля за младшим медицинским персоналом и уборщицами по поддержанию чистоты в холле и кабинетах поликлиники.	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинике, старшие медицинские сестры поликлиник, младший мед.персонал, АХЧ	Увеличение доли граждан, удовлетворенных санитарно-гигиеническими условиями МО	Удовлетворенность пациентов, отсутствие жалоб на санитарно-гигиенические условия, создание положительного имиджа учреждения
4.3	Продолжить косметический ремонт помещений и кабинетов поликлиники, с заменой медицинской мебели в кабинетах.	Постоянно			
5. Улучшение качества приемов врачей поликлиники.					
5.1	Соблюдение утвержденных стандартов и порядков оказания медицинской помощи на амбулаторном этапе	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по контролю качества медицинской помощи, начальник отдела кадров	Увеличение доли граждан, удовлетворенных работой врачей поликлиник и	Удовлетворенность граждан качеством оказываемой медицинской помощи. Выполнение порядков и стандартов оказания медицинской помощи. Создание положительного имиджа учреждения
5.2	Соблюдение сроков повышения квалификации медицинских работников. Участие в конференциях, обучающих семинарах на районном и республиканском уровне	Постоянно			
5.3	Решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников	Постоянно			
5.4	Проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Постоянно			
5.5	Соблюдение врачами и медицинскими сестрами этики и деонтологии. Обеспечение вежливого и внимательного отношения к пациенту. Регулярные учебы с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии. Контроль за исполнением требований этического кодекса со стороны заведующих.	Постоянно			

				к ним врача и среднего мед. персонала, как внимательное и участливое	
5.6	<p>Повышение требований к врачам в части обязательного информирования пациентов о состоянии их здоровья, о возможных осложнениях диагностических обследований, обязательном получении согласия на проведение диагностических обследований.</p> <p>Усилить контроль за обязательным получением согласия на проведение медицинских диагностических обследований и манипуляций.</p>	Постоянно		Увеличение доли пациентов, информированных лечащим врачом о состоянии здоровья, о возможных осложнениях диагностических процедур,	
6. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг в стационарных условиях					
6.1	<p>Недопущение приобретения лекарственных средств, необходимые для лечения, за личные средства пациентов</p> <p>- планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения учреждения</p> <p>- использование принципа взаимозаменяемости препаратов</p>	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями, клинический фармаколог	Обеспечение пациентов лекарственными препаратами и для лечения в полном объеме-100%	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением лекарственных препаратов для лечения в полном объеме

6.2	<p>Недопущение оплачивать дополнительные диагностические исследования за счет личных средств пациентов</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение пациентам, направляемым в стационар максимального комплекса необходимых диагностических исследований на догоспитальном этапе - заключение с медицинскими организациями договоров для проведения необходимых диагностических исследований, отсутствующих в учреждении 	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Обеспечение пациентов диагностическими методами обследования, в том числе и дополнительными	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением диагностических методов обследования
6.3	<p>Сократить время ожидания врача в приемном отделении до 15 минут</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей - взаимопомощь врачей 	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки	Удовлетворенность получателей услуг минимальностью времени ожидания оформления в стационар. Отсутствие жалоб.
6.4	<p>Исключить срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник свыше сроков установленных Территориальной программой государственных гарантий</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведение листов ожидания 	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации	Удовлетворенность получателей услуг госпитализироваться в стационар в плановом порядке в назначенный срок
7. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников стационаров					
7.1	<p>Улучшить работу с пациентами за счет</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательного и вежливого общения с пациентами в приемном покое и в отделениях - соблюдения норма этики и деонтологии - помощи среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - осуществления процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем 	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями, медицинские сестры отделений	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников учреждения

	медицинского персонала			и этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб	
7.2	<p>Информирование пациента на всех этапах оказания медицинской помощи:</p> <p>- доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Причинах его заболевания • Проведенных диагностических методик и их результатах • Лечебных мероприятиях • Выдача на руки пациентам выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 	Ежемесячно	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Рост доли потребителей услуг положительно оценивающих их компетентность медицинских работников	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью медицинских работников. Отсутствие жалоб.
7.3	<p>Контроль за качеством питания</p> <p>- рациональное планирование меню с учетом требований диет</p> <p>- разнообразие меню</p> <p>- оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд</p>	Ежемесячно	Диетсестры	Составление меню отвечающего требованиям нормативов, сочетающих в себе разнообразие, хорошие вкусовые качества и калорийность	Рост доли пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре. Отсутствие жалоб.

7.4	<p>Систематический контроль за качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам - достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах 	Ежемесячно	Заведующие отделениями, медицинские сестры отделений	Создание условий по надлежащей уборке помещений стационара, освещенности палат и температурного режима в соответствии с требованиями регламентирующих документов	Рост доли пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом. Отсутствие жалоб.
8. Работа по ликвидации негативных обращений					
8.1	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами - предоставление возможности выбора другого врача - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения. 	По мере возникновения конфликтной ситуации	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в учреждении	Рост доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии