ОТЧЕТ

о выполнении плана

мероприятий по повышению качества

оказываемых медицинских услуг населению на 2016 год

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Сроки испол-нения | Ответствен-ное должностное лицо | Критерий оценки | Информация о выполнении |
| Улучшение показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации | | | | | |
| 1 | Размещение на сайте учреждения анкеты для оценки качества оказания амбулаторных и стационарных услуг в медицинской организации (в электронном виде) | 3 квартал | Заместитель руководителя по ОМР | Обеспечение доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг | Выполнено. Информация размещена на главной странице сайта учреждения |
| 2 | Анкетирование потребителей услуг для оценки качества оказания амбулаторных и стационарных услуг в медицинской организации в период пребывания в учреждении | Ежеквар-тально | Заместитель руководителя по ОМР | Обеспечение обратной связи с потребителями услуг | Анкетирование осуществляется ежеквартально. По результатам анкетирования удовлетворен-ность услугами выражают более 95% потребителей |
| 3 | Обновление на стендах в помещениях учреждения и на сайте полной информации о работе медицинской организации и порядке предоставления амбулаторных и стационарных медицинских услуг | Постоянно | Заместитель руководителя по ОМР | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, на сайте | Информация актуализируется по мере необходимости. Приказом по учреждению назначены ответственные должностные лица |
| 4 | Прием граждан по личным вопросам главным врачом, заместителями руководителя | Еженедельно | Главный врач, заместители руководителя | Обеспечение обратной связи с потребителями услуг | Прием граждан осуществляется еженедельно в соответствии с графиком |
| Улучшение показателей, характеризующих время ожидания предоставления медицинской услуги | | | | | |
| 1 | Укомплектование вакантных должностей специалистов КДП, диагностических служб | В течение года | Главный врач | Сокращение сроков ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование | Приняты на работу врач-педиатр, врач-бактериолог, врач-гастроэтеролог |
| 2 | Контроль сроков ожидания плановых госпитализаций | Постоянно | Заместители руководителя по медицинской части, по хирургической работе | Сокращение сроков ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование | Контроль сроков ожидания осуществляется в постоянном режиме. Очередность в ЛОР-отделении сократилась до 6 месяцев, уроандрологическом отделении до 2 месяцев |
| 3 | Распределение потоков пациентов в приемном отделении, направленных на плановую госпитализацию в учреждение | Постоянно | Заместитель руководителя по медицинской части | Сокращение времени ожидания в приемном отделении | Распределение потоков плановых пациентов осуществляется в соответствии с приказом по учреждению |
| 4 | Комплекс мероприятий по сокращению сроков ожидания плановой госпитализации в учреждение по направлениям МО округа (взаимодействие с направляющими МО, исполнение графика плановых госпитализаций) | Постоянно | Заместитель руководителя по медицинской части | Сокращение средних сроков ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию | Проведено 3 совместных совещания со специалистами городской детской поликлиники, направлены инструктивные письма в адрес руководителей окружных МО |
| Улучшение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | | |
| 1 | Проведение курсов психологической подготовки персонала по развитию навыков взаимодействия с пациентами, коллегами | 3 квартал | Заместитель руководителя по ОМР | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | Принят в штат психолог для работы с медперсоналом. В 3-4 квартале велась работа с медперсоналом приемного отделения |
| 2 | Контроль, анализ работы системы фиксации телефонных переговоров специалистов регистратуры при осуществлении самозаписи пациентов на прием для обеспечения контроля | Постоянно | Заместитель руководителя по технике | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации | Анализ фиксации телефонных переговоров осуществляется в постоянном режиме. Информация доводится до руководителей подразделений, медперсонала. |
| Улучшение показателей, характеризующих удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации | | | | | |
| 1 | Обеспечение непрерывного процесса обучения и подготовки специалистов | В течение года в соответствии с учебным планом | Заместитель руководителя по медицинской части | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | Обучение медперсонала осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным руководителем на 2016 год |
| 2 | Обеспечение непрерывного процесса обучения и подготовки среднего и младшего медицинского персонала | В течение года в соответ-ствии с учебным планом | Главная медицинская сестра | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу | Обучение медперсонала осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным руководителем на 2016 год |
| 3 | Расширение экспертной внутренней работы, расширение экспертного отдела | 3 квартал | Заместитель руководителя по ЭВН | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | В штат экспертного отдела в ноябре принят еще один врач-эксперт |
| 4 | Обеспечения полного перечня медикаментов и ИМН для работы стационарных отделений в соответствии со стандартами и протоколами ведения пациентов | В течение года | Главный врач | Исключение случаев приобретения потребителями лекарственных средств, ИМН за свой счет во время пребывания в стационаре | Обеспечение стационарных отделений осуществля-лось без перебоев в соответствии с перечнем медикаментов и ИМН для работы в соответствии со стандартами и протоколами |
| 5 | Разбор жалоб и обращений граждан | По мере поступ-ления | Главный врач | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | Разбор жалоб и обращений граждан осуществлялся в рамках установленных сроков |
| 6 | Контроль сроков ожидания медицинской помощи в приемно-диагностическом отделении | Постоянно | Заместитель руководителя по медицинской части | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами | Контроль за работой приемного отделения и соблюдения сроков ожидания осуществляется заведующим в ежедневном режиме |

Главный врач подпись О.Р.Юлдашев