|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано Директор Депздрава Югры \_\_\_\_\_ подпись\_\_\_\_\_\_\_ А.А.Добровольский «\_14\_» \_\_\_\_\_\_ января\_\_\_\_\_\_\_ 2017 | УтверждаюГлавный врач БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»\_\_\_ подпись\_\_\_\_\_\_ О.Р.Юлдашев«\_11\_\_» \_\_\_\_\_\_ января\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 |

ПЛАН

мероприятий по повышению качества

оказываемых медицинских услуг населению на 2017 год в

бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Сроки исполнения  | Ответственное должностное лицо  | Критерий оценки |
| 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) | На постоянной основе  | Заместитель руководителя по ОМР | Обеспечение доступности на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг  |
| 2 | Размещение на бланках выписок из стационара, заключениях врачей-специалистов амбулаторного приема информации с предложением пройти анкетирование по вопросам качества стационарных и амбулаторных услуг в Нижневартовской окружной клинической детской больнице, размещенной на сайте учреждения  | 1 февраля  | Заместитель руководителя по ОМР | Информирование потребителей услуг о возможностях обратной связи с учреждением  |
| 3 | Анкетирование потребителей услуг для оценки качества оказания амбулаторных и стационарных услуг в медицинской организации в период пребывания в учреждении | Ежеквартально до 25 числа последнего месяца  | Заместитель руководителя по ОМР | Обеспечение обратной связи с потребителями услуг |
| 4 | Обновление на стендах в помещениях учреждения и на сайте полной информации о работе медицинской организации и порядке предоставления амбулаторных и стационарных медицинских услуг | Ежемесячно до 30 числа  | 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  |
| 5 | Прием граждан по личным вопросам главным врачом, заместителями руководителя | Еженедельно в соответствии с графиком  | Главный врач, заместители руководителя  | Обеспечение обратной связи с потребителями услуг |
| Улучшение показателей, характеризующих время ожидания предоставления медицинской услуги |
| 1 | Контроль сроков ожидания плановой госпитализации | Ежемесячно к 1 числу месяца | Заместители руководителя по медицинской части, по хирургической работе  | Сокращение сроков ожидания госпитализации с момента получения направления на госпитализацию |
| 2 | Контроль за распределением потоков пациентов в приемном отделении, направленных на плановую госпитализацию в учреждение  | Ежедневно | Заместитель руководителя по медицинской части | Сокращение времени ожидания в приемном отделении  |
| 3 | Анализ эффективности мероприятий по сокращению сроков ожидания плановой госпитализации в учреждение по направлениям МО округа (взаимодействие с направляющими МО, исполнение графика плановых госпитализаций) | Ежемесячно до 1 числа месяца | Заместитель руководителя по медицинской части | Сокращение средних сроков ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию |
|  Улучшение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации |
| 1 | Проведение курсов психологической подготовки персонала по развитию навыков взаимодействия с пациентами, коллегами  | По вторникам, четвергам в соответствии с планом работы медицинского психолога  | Заместитель руководителя по ОМР | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации  |
| 2 | Контроль, анализ работы системы фиксации телефонных переговоров специалистов регистратуры при осуществлении самозаписи пациентов на прием | Ежемесячно до 1 числа месяца | Заместитель руководителя по технике  | Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации  |
| 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 |
| 2 | Обеспечение непрерывного процесса обучения и подготовки среднего и младшего медицинского персонала | В течение года в соответствии с учебным планом | Главная медицинская сестра  | Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу |
| 3 | Контроль за обеспечением полного перечня медикаментов и ИМН для работы стационарных отделений в соответствии со стандартами и протоколами ведения пациентов  | Ежемесячно до 30 числа | Заместитель руководителя по медицинской части | Исключение случаев приобретения потребителями лекарственных средств, ИМН за свой счет во время пребывания в стационаре  |
| 4 | Разбор жалоб и обращений граждан  | По мере поступления  | Главный врач | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами |
| 5 | Контроль сроков ожидания медицинской помощи в приемно-диагностическом отделении | Ежедневно  | Заместитель руководителя по медицинской части | Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами |