

Утверждаю

Заместитель главного врача –

«Великолукский» ГБУЗ КВД

С.Н. Щепов



2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации
филиала «Великолукский» Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Кожно-венерологический диспансер Псковской области»**

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственный	Результат
Амбулаторно-поликлиническая помощь				
1.	Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте yif-kvd@zdrav.pskov.ru созданного согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н	Ежеквартально	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах
2.	Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе филиала «Великолукский» ГБУЗ КВД и порядке предоставления медицинских услуг достаточным - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стенах диспансера
3.	Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении - предложения регистратором различного времени приема больным - взаимозаменяемость докторов – врачи, осуществляющие прием дерматологических больных могут, при наличии свободных окон, принимать всенерологических больных и наоборот	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки
4.	Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием - рационально использовать рабочее время врачей - взаимопомощь врачей – при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки

5.	Обеспечить запись на прием к врачу в регистратуре во всех случаях обращения пациента в учреждение - размещение информации о возможности записи на прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону: 8-800-100-66-03, по интернету на сайте диспансера - рационально использовать рабочее время врачей	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
6.	Сократить время ожидания посещения врача в очереди - рационально использовать рабочее время врачей - взаимопомощь врачей – при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляется свободный врач	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки
7.	Сократить время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Горячева О.А.	Удовлетворенность получателей социальных услуг при наличии показаний госпитализироваться для получения специализированной медицинской помощи
8.	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - помошь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб
9.	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников - доведение до сведения пациентов в доступной форме и в полном объеме информации о: ✓ причинах его заболевания ✓ необходимых диагностических и лечебных мероприятиях ✓ шансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики	Ежемесячно	Горячева О.А.	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентность мед. работников диспансера. Отсутствие жалоб.
10.	Улучшить условия ожидания приема приёма у врача в очереди - достаточное количество стульев в холле - размещение на стенах памяток по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение кулеров с питьевой водой	Ежемесячно	Горячева О.А. Шарикова Н.А.	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в диспансере в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.

11.	Повысить доступность получения медицинской помощи на дому по вызову участкового терапевта - безотказная запись по представлению участкового терапевта - осуществление выезда к пациенту в кратчайшие сроки, но не позднее 3-х дней со дня вызова	Ежемесячно	Горячева О.А.	Удовлетворенность маломобильных или престарелых пациентов возможностью получить специализированную медицинскую помощь на дому по представлению терапевта
12.	Пути минимизации негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами - предоставление возможности выбора другого врача - оказание посильной психологической помощи - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Щепов С.Н. Горячева О.А.	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере

Стационарные условия

1.	Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте vif-kvd@zdrav.pskov.ru - доступность размещаемой на стенах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения	Ежеквартально и по мере необходимости	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на сайте медицинской организации и стенах
2.	Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте и стенах - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках - привлекательный вид информации	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Кудрявцева Н.Н.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стенах медицинской организации
3.	Исключить пациентов, у которых возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет - планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения диспансера - использование принципа взаимозаменяемости препаратов	Ежемесячно	Курбатова Е.М.	Обеспечение пациентов лекарственными препаратами для лечения по профилю «дерматовенерология» в полном объеме
4.	Исключить пациентов, у которых возникла ситуация необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет - проведение пациентам, направляемым в стационар максимального комплекса необходимых диагностических исследований на догоспитальном этапе	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Горячева О.Л. Линейкина Н.С.	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением диагностических методов обследования по профилю «дерматовенерология» в полном объеме

	<ul style="list-style-type: none"> - заключение с медицинскими организациями договоров для проведения необходимых диагностических исследований в диспансере 			
5.	Сократить время ожидания в приемном отделении <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей - взаимопомощь врачей 	Ежемесячно	Курбатова Е.М.	Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки
6.	Сократить срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Горячева О.А.	Обеспеченис приема пациентов в назначенный срок плановой госпитализации
7.	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, компетентность, вежливость и внимательность работников <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое обращение с пациентами в приемном покое и в отделении - соблюдение норм этики и деонтологии - помошь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - доведение до сведения пациента в доступной форме и полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ причинах его заболевания ✓ проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях ✓ нюансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики ✓ выдача на руки пациентам выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Удовлетворенность получателей социальных услуг, компетентность мед. работников диспансера. Отсутствие жалоб.
8.	Повысить долю пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделении - соблюдение норм этики и деонтологии - помошь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделения - размещение на стенах памяток по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение куллеров с питьевой водой 	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Удовлетворенность получателей услуг качеством специализированной медицинской помощи и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.

	<ul style="list-style-type: none"> - рациональное планирование меню с учетом требований диет - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд - создание условий для спокойного отдыха после отбоя - создание комфорtnого климата в отделениях в различные сезоны года - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам - достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах - использование моющих средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: <ul style="list-style-type: none"> ✓ о причинах его заболевания, проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях ✓ нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики - выдача на руки пациентам список с отражением необходимых явлок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 			
9.	<p>Повысить удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение медицинского персонала с пациентами в приемном покое отделения - соблюдение норм этики и деонтологии - помочь врачебного, среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - создание комфорtnого климата в отделении в различные сезоны года 	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Исклчение нарушений норм этики и деонтологии со стороны врачей и медицинских сестер диспансера
10.	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - рациональное планирование меню с учетом требований диет - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и 	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Составление меню отвечающего требованиями нормативов, сочетающих в себе разнообразие, хорошие вкусовые качества и калорийность

	органолептических свойств блюд			
11.	<p>Повысить удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание условий для спокойного отдыха после отбоя: <ul style="list-style-type: none"> ✓ приглушенный свет ✓ исключение громких разговоров медицинского персонала и других пациентов ✓ исключение азартных игр ✓ исключение распитие спиртных напитков ✓ исключение курения 	Ежемесячно	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Рост доли пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в стационаре медицинской организации в ночное время. Отсутствие жалоб.
12.	<p>Минимизировать количество обращений граждан неудовлетворенных: условиями пребывания в отделении, условиями оказания медицинской помощи, условиями питания, соблюдение санитарно-гигиенических норм, отношением персонала и доступностью информации</p>	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Курбатова Е.М. Родченкова Н.С.	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере
13.	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами - предоставление возможности выбора другого врача - оказание посильной психологической помощи - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Щепов С.Н. Курбатова Е.М.	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере