

УТВЕРЖДАЮ

И.о. главного врача  
ГБУЗ «Городская поликлиника № 6»  
\_\_\_\_\_ А.В. Нагорный

«15» декабря 2016 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы  
ГБУЗ «Городская поликлиника № 6» на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации НОК	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Амбулаторно-поликлиническая помощь</b>						
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации</b>					
<b>1.1</b>	<b>Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте клиника6.рф, созданного</b> согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 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 местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-	Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Нагорный А.В. – и.о. главного врача	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ «Городская поликлиника № 6»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

	телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».					
<b>1.2</b>	<b>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «Городская поликлиника № 6» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность размещаемой на стендах информации;</li> <li>- рациональное размещение информации;</li> <li>- читабельный вид;</li> <li>- простота изложения.</li> </ul>	Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежемесячно	Нагорный А.В. – и.о. главного врача  Заморий В.В. – системный администратор	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах поликлиники – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации
<b>1.3</b>	<b>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте клиника6.рф</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность размещаемой на сайте информации</li> <li>- рациональное ее размещение по различным категориям в блоках</li> <li>- привлекательный вид информации</li> <li>- анкетирование</li> </ul>	Анкета для оценки качества оказания мед. услуг – 1 балл (100%). Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на информационных стендах – 5 баллов (100%) Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Нагорный А.В. – и.о. главного врача  Заморий В.В. – системный администратор	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации– 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>					
<b>2.1</b>	<b>Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предложения регистратором различного</li> </ul>	Доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении – 5 баллов	Ежемесячно	Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР	Обеспечение получения пациентами медицинской	Получение пациентами медицинской помощи в кратчайшие сроки

	<p>времени приема больным;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимозаменяемость докторов – врачи, осуществляющие прием с других участков;</li> <li>- привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой.</li> </ul>	(100%)		Путина А.С. – Заведующая терапевтическим отделением	помощи в кратчайшие сроки – 100%	
2.2	<p><b>Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рационально использовать рабочее время врачей;</li> <li>- взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач.</li> </ul>	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием – 5 баллов (100%)	Ежемесячно	<p>Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР</p> <p>Путина А.С. – заведующая терапевтическим отделением</p> <p>Сажина Л.И. – заведующая амбулаторно- поликлинически м отделением, корпус № 3</p>	Обеспечение получения пациентами медицинской помощи в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами медицинской помощи в кратчайшие сроки
2.3	<p>Обеспечить запись на прием к врачу по телефону в регистратуре во всех случаях обращения пациента в учреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации о возможности записи на и прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, по Интернету на сайте поликлиники;</li> <li>- рационально использовать рабочее время врачей.</li> </ul>	Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении – 4 балла (100%)	Ежемесячно, путем анкетирования	Попова Е.В. – Старший медицинский регистратор	Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет	Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
3.	<b>Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг</b>					
3.1	<p><b>Сократить время ожидания посещения врача в очереди до 10 минут:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рационально использовать рабочее время врачей;</li> <li>- взаимопомощь врачей – при наличии свободных</li> </ul>	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи – 3 балла (60%)	Ежемесячно	Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР	Обеспечение получения пациентами медицинской помощи в	Получение пациентами медицинской помощи в кратчайшие сроки

	окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач; - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой			Путина А.С. – заведующая терапевтическим отделением	кратчайшие сроки – 100%	
3.2	<b>Исключить время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию</b>	В поликлинике отсутствует очередность записи на плановую госпитализацию – 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР  Путина А.С. – заведующая терапевтическим отделением	В поликлинике отсутствует очередность записи на плановую госпитализацию	Удовлетворенность получателей социальных услуг при наличии показаний госпитализироваться для получения специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в день направления
4.	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</b>					
4.1	<b>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников до 85%:</b> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме; - соблюдение норм этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - в случае необходимости – привлечение автотранспорта поликлиники для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «Городская поликлиника № 6»	Ежемесячно, путем анкетирования	Попова Е.С. – старший медицинский регистратор  Даниленко И.В. – главная медицинская сестра	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «Городская поликлиника № 6». Отсутствие жалоб.
4.2	<b>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 85%:</b> - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: ✓ причинах его заболевания;	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работников организации – 5 баллов (100%)	Ежемесячно, путем анкетирования	Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР  Путина А.С. –	Рост доли потребителей услуг положительно оценивающих компетентность мед. работников	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью мед. работников поликлиники.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ необходимых диагностических и лечебных мероприятиях;</li> <li>✓ нюансах диспансерного наблюдения;</li> <li>✓ методов профилактики.</li> </ul>			заведующая терапевтическим отделением		Отсутствие жалоб.
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством обслуживания</b>					
<b>5.1</b>	<b>Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди</b> - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике ВИЧ-инфекции, необходимости прохождения диспансеризации - размещение кулеров с питьевой водой	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике – 5 баллов (100%)	Ежемесячно, путем анкетирования	Попова Е.С. – старший медицинский регистратор	Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в поликлинике в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.
<b>5.2</b>	<b>Повысить доступность получения медицинской помощи на дому по вызову участкового терапевта:</b> - безотказная запись по представлению участкового терапевта; - осуществление выезда к пациенту не позже следующего за вызовом дня.	Удовлетворенность потребителей услуг, получить специализированную медицинскую помощь маломобильному или престарелому пациенту на дому по представлению терапевта	Ежемесячно, путем анкетирования	Попова Е.С. – старший медицинский регистратор	Обеспечение получения специализированной медицинской помощи маломобильному или престарелому пациенту на дому по представлению терапевта	Удовлетворенность маломобильных или престарелых пациентов возможностью получить специализированную медицинскую помощь на дому по представлению терапевта
<b>5.3</b>	<b>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи:</b> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме; - соблюдение норм этики и деонтологии; - достаточное количество стульев в холле; - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике ВИЧ-инфекции, необходимости прохождения диспансеризации; - размещение кулеров с питьевой водой; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - в случае необходимости – привлечение	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике – 5 баллов (100%)	Ежемесячно, путем анкетирования	Попова Е.С. – старший медицинский регистратор	Повышение рейтинга ГБУЗ «Городская поликлиника № 6». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

	<p>автотранспорта поликлиники для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства;</p> <p>- доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики</p>					
5.4	<p><b>Минимизировать количество обращений граждан неудовлетворенных: условиями пребывания в поликлинике, условиями оказания медицинской помощи, отношением персонала и доступностью информации:</b></p> <p>- внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме;</p> <p>- соблюдение норм этики и деонтологии;</p> <p>- достаточное количество стульев в холле;</p> <p>- размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике ВИЧ-инфекции, необходимости прохождения диспансеризации;</p> <p>- доступность размещаемой на стендах информации;</p> <p>- рациональное размещение информации;</p> <p>- читабельный вид;</p> <p>- простота изложения;</p> <p>- размещение кулеров с питьевой водой;</p> <p>- помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам;</p> <p>- в случае необходимости – привлечение автотранспорта поликлиники для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства;</p> <p>- доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике – 5 баллов (100%)</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Попова Е.С. – старший медицинский регистратор</p> <p>Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР</p> <p>Путина А.С. – заведующая терапевтическим отделением</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в поликлинике</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>

	<p>причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- рационально использовать рабочее время врачей;</li><li>- взаимопомощь врачей – при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач</li><li>- привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой</li><li>- ежедневный анализ информации, оставляемой пациентами в книге жалоб и обращений</li></ul>					
5.5	<p><b>Пути минимизации негативных обращений граждан:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами;</li><li>- предоставление возможности выбора другого врача;</li><li>- оказание посильной психологической помощи;</li><li>- проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации;</li><li>- оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения.</li></ul>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике – 5 баллов (100%).</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Нагорный А.В. – и.о. главного врача</p> <p>Ходюш Г.Е. – заместитель главного врача по КЭР</p> <p>Путина А.С. – заведующая терапевтическим отделением</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в поликлинике</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>