

План мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения Тульской области

2018г.

Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Критерий: Открытость и доступность информации о медицинской организации						
	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (90% поликлиника, 90% стационар)	постоянно	Организационно-методический отдел	Размещена информация о деятельности учреждения на официальном сайте согласно приложению №1 приказа министерства здравоохранения Тульской области от 02.05.17 № 429 – осн.	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» не ниже 90%
	Систематическое обновление размещенной на		постоянно	Организационно-методический		

официальном сайте информации медицинской организации			отдел		
Обеспечить постоянный контроль за актуализацией информации по расписанию приема врачей по оказанию первичной врачебной помощи, врачей-специалистов.		постоянно	Организационно-метод.отдел		
Обновление стендов для пациентов в поликлинике и подразделениях с размещением информации о режиме работы врачей с постоянной актуализацией размещаемой информации и условиях оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой гос. гарантий оказания бесплатной мед. помощи гражданам РФ.		постоянно	Организационно-метод.отдел	Размещена на стендах во всех подразделениях учреждения территориальная программа госгарантий оказания бесплатной мед. помощи гражданам РФ, о видах оказываемой помощи в учреждении, о перечне жизненно важных лекарственных препаратов, а также перечень бесплатных лекарств и изделий медицинского назначения отпускаемых бесплатно и с 50% скидкой.	

2. Критерий: Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

Провести ремонтные работы в помещении	Доля пациентов, с ограниченными	В течение года	Административно-	Произведены ремонты в 2017 году в детской поликлинике	Доля пациентов, с ограниченными
---------------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------	---	---------------------------------

стационара взрослого (при условии финансирования).	возможностями, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации 50%		хозяйственный отдел	№ 1, в детской поликлинике №2, в лечебно-восстановительном комплексе. В стационаре взрослом произведен ремонт санузла на 3-ем этаже (за счет собственных средств, производится ремонт в инфекционном отделении за счет собственных средств учреждения. С целью повышения доступности записи добавлен дополнительный номер в регистратуре поликлиники №1 мед. центра для детей. Проведены обучающие семинары для вновь прибывших мед.регистраторов: 27.04.17г (протокол №4 от 27.04.17); 25.05.17 (протокол №5 от 25.05.17); 30.06.17 (протокол №6 от 30.06.17).	возможностями, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации не менее 70%
Установка кулера для питьевой воды для пациентов в детской поликлинике №1, №2		В течение года			
Постоянный контроль за работой регистратуры в целях снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих		постоянно	Зам. глав врача по поликлинической работе		

3. Критерий: Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

1. Постоянно работать над улучшением укомплектованности врачебными кадрами.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги 93%	постоянно	Главный врач, отдел кадров	По целевому направлению обучается 18 человек. В интернатуре 4 человека ожидается в сентябре 2017г. Размещена вакансия в доступных источниках, в т. ч. на сайтах «Работа в России» и на официальном сайте учреждения.	Увеличение доли потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи и которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи
2. Соблюдение сроков ожидания мед. помощи, проведение отдельных диагностических исследований в	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время,	постоянно	Зам. главного врача Зав. отделениями стационара		

соответствии с территориальной программой гос. гарантий бесплатного оказания мед. помощи в Тульской области в 2017-18 г	установленное по записи – 5 баллов		Зав. подразделения ми поликлиники		
---	------------------------------------	--	-----------------------------------	--	--

4. Критерий: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации

Проведение конференции по вопросам этики и деонтологии для врачебного и сестринского персонала	Удовлетворенность отношением врачей во время пребывания в больнице 5б. Удовлетворенность отношением медицинских сестер во время пребывания в больнице 5 б. Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи в больнице не менее 90%	1 квартал 2018г	Врач-психолог Шаланкина Е.	Разработана памятка для мед. регистраторов «Алгоритм общения с пациентом». Разработаны и распространены среди мед. персонала методические пособия на темы «Управление конфликтами», «Методическое руководство для руководителей». Рассматриваются обращения граждан на некорректное поведение медицинского персонала на советах по этике по плану совета по этике ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева».	Удовлетворенность отношением врачей во время пребывания в больнице 5б. Удовлетворенность отношением медицинских сестер во время пребывания в больнице 5 б. Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи в больнице не менее 90%
Проведение психологических тренингов «Профилактика эмоционального выгорания»		1 раз в квартал	Врач-психолог		

5. Критерий: Удовлетворенность оказанными услугами

Организация повышения квалификации сотрудников	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами- 5 балл.	В течение года	Отдел кадров Зам. гл. врача, зав. отделениями, лечащие врачи	В течение 2017 года учреждение направило на обучение по повышению квалификации 58 сотрудников. Разработана памятка «Что	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»- 5 балл.
Исключить случаи приобретения					

114	пациентами лекарственных средств, необходимых для лечения, за свой счет				такое независимая оценка качества оказания услуг и как принять участие» и размещена на сайте учреждения, а также распространяется среди населения членами общественного совета.	
	Продолжить работу по анкетированию пациентов по вопросам оказания медицинской помощи в подразделениях поликлиники, стационаре		в течение года	Заместители главного врача по поликлинике, зам. главного врача по лечебной работе	Анкеты в регистратуре поликлиники и на посту медицинской сестры в отделениях стационара.	