

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2018 год
ГБУ РО Областной клинический наркологический диспансер

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Отметка о выполнении
1	Регулярное наполнение (размещение) полной, актуальной понятной информации о графике работы специалистов всех отделений ГБУ РО ОКНД, телефонах регистратуры и кабинетов врачебного приема, интернет-адреса, предоставляемых услугах и пр. Проведение внутреннего технического и содержательного аудита официального сайта.	Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядок предоставления услуг	По мере необходимости	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.	Полное информирование пациентов о работе всех отделений ГБУ РО ОКНД	Постоянное наличие актуального графика приема врачей как в зданиях диспансера, так и в интернет-портале, отсутствие жалоб со стороны пациентов на неполное информирование	
2.	Использование скрытого почтового ящика в целях обратной связи с пациентами.	Рекомендовать ГБУ РО ОКНД для получения медицинской помощи	По мере поступления электронных писем	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.	Возможность прямого обращения пациента с помощью сервиса обратной связи	Наличие и работоспособность сервиса обратной связи	
3	Обеспечение сокращения времени ожидания посещения врача в очереди	Время ожидания посещения врача в очереди	постоянно	Зам. гл. врача по медицинской части Беспалова Е.А.	Сокращение времени ожидания посещения врача в очереди.	Время ожидание в очереди не более 10 минут, снижение количества жалоб на долгое ожидание в очереди	
4	Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с сотрудниками ГБУ РО ОКНД.	Оценка доброжелательности вежливости и внимательности работников ГБУ РО ОКНД	Ежеквартально	Зам. гл. врача по медицинской части Беспалова Е.А.	Повышение грамотности специалистов ГБУ РО ОКНД по вопросам этики и деонтологии	Снижение количества жалоб со стороны пациентов по вопросам нарушения специалистами ГБУ РО ОКНД врачебной этики	

5	Осуществление контроля за повышением квалификации специалистов ГБУ РО ОКНД	Оценка компетентности медицинских работников	По мере необходимости	Заведующая отделом кадров. Рудакова О.А.	Своевременное прохождение тематических усовершенствований и повышения квалификации специалистов ГБУ РО ОКНД	Отсутствие сотрудников с недействительными сертификатами	
6	Наполнение и обновление информационной панели материалами по здоровому образу жизни.	Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Ежеквартально	Зав. отделением профилактики наркологических расстройств Епишина М.Р.	Размещение современных материалов о здоровом образе жизни и наркологических заболеваниях на информационной панели	Повышение информирования населения о здоровом образе жизни и наркологических заболеваниях	
7	Проведение бесед, семинаров по уходу, лечению пациентов стационаров ГБУ РО ОКНД среди сотрудников диспансера.	Оценка компетентности медицинских работников	Ежеквартально	Зам. гл. врача по лечебной части Беспалова Е.А.	Повышение эффективности и качества лечебного процесса	Снижение количества жалоб со стороны пациентов по вопросам проведения лечебного процесса	
8	Снижение времени ожидания в приемном покое, соблюдение сроков плановой госпитализации.	Время ожидания в приемном отделении	Постоянно	Зав. приемным отделением Насурлаева И.А.	Сокращение времени ожидания в приемном покое до 5-10 минут	Своевременное начало оказания наркологической помощи	
9	Соблюдение разделения потоков поступления в стационар ГБУ РО ОКНД анонимных больных и больных, находящихся на диспансерном учете.	Срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник	Постоянно	Зав. приемным отделением Насурлаева И.А.	Соблюдение конфиденциальности пациентов в лечении наркологических заболеваний	Снижение количества жалоб со стороны пациентов по вопросам нарушения конфиденциальности	
10	Контроль за качеством пищи и санитарным состоянием пищеблока	Удовлетворенность питанием медицинской организации	Постоянно	Зав. столовой Беккер Л.П. врач-эпидемиолог Камерцева О.А.	Улучшение состояния здоровья пациентов	Отсутствие жалоб, отсутствие пищевых отравлений	
11	Обеспечение в полном	Необходимость	постоянно	Зав. аптекой	Повышение качества	Соблюдение	

	объеме лекарственными средствами необходимых для лечения пациентов стационаров	приобретать лекарственные средства для лечения за свой счет		Брикова Т.А.	лечебного процесса	стандартов специализированной медицинской помощи	
12	Размещение информации со ссылкой на электронный адрес анкеты НОК во всех отделениях	Информирование пациентов о проведении НОК	Январь 2018	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.	Полное информирование пациентов о проведении НОК	Постоянное наличие информации о проведении НОК	
13	Актуализация информации на информационных стендах	Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядке предоставления услуг	Постоянно	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.	Полное информирование пациентов	Наличие актуализированных информационных стендов	
14	Размещение «навигации» по коридорам с указанием кабинетов	Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядке предоставления услуг	Январь 2018	Главная мед. сестра Малина О.А.	Полное информирование пациентов	Наличие актуальной навигационной информации	
15	Приведение в соответствие с п.12 Приложения №1, приказа Минздрава России 543н информации о часах работы учреждения	Оказание мед. помощи пациентам в соответствии с графиком работы, в том числе в выходные дни	Январь 2018	Зам. гл. врача по лечебной части Беспалова Е.А.	Предоставление возможности обращения пациентов за мед. помощью в соответствии с графиком работы учреждения	Осуществление предоставления возможности обращения пациентов за мед. помощью в соответствии с графиком работы мед. организации	
16	Размещение во врачебных кабинетах табличек с ФИО и специальностью сотрудников	Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядке предоставления услуг	Февраль 2018	Главная мед. сестра Малина О.А.	Наличие информационных табличек	Полное информирование пациентов	
17	Размещение объявления на входной двери с указанием ФИО и номера телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами	Возможность предоставления мед. услуг маломобильным пациентам	Январь 2018	Главная мед. сестра Малина О.А.	Наличие возможности получения мед. услуг маломобильными пациентами	Удовлетворенность маломобильных пациентов условиями предоставления мед. услуг	
18	Размещение на всех этажах	Информирование о	Февраль 2018	Главная мед.	Наличие	Полное	

	учреждения табличек с информацией об администрации учреждения с ФИО и номерами телефонов	работе ГБУ РО ОКНД и порядке предоставления услуг		сестра Малина О.А.	информационных табличек	информирование пациентов	
19	Размещение на направлениях, выдаваемых после стационарного лечения, просьбы к пациентам о заполнении ими электронной анкеты НОК	Информирование пациентов о проведении НОК	Февраль 2018	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.	Полное информирование пациентов о проведении НОК	Постоянное наличие информации о проведении НОК	
20	Размещение на дверях палат, постах медицинских сестер и ординаторских табличек с указанием ФИО (полностью) и специальности (в соответствии с номенклатурой медицинской специальности) лечащих врачей	Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядке предоставления услуг	Февраль 2018	Главная мед. сестра Малина О.А.	Наличие информационных табличек	Полное информирование пациентов	

Главный врач ГБУ РО ОКНД

Н.А. Жукова