Утверждаю
И.о главного врача ГАУЗ АО
«Амурский областной онкологический диспансер»
_____ В.Филиппова

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» (ГАУЗ АО АООД), оказывающейамбулаторно – поликлиническую и стационарную помощь на 2018 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1.	Наполнение официального сайта ГАУЗ АО АООД актуальной информацией по вопросам деятельности медицинской организации, в том числе имеющихся достижениях.	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956 н– 90%	В течение года.	Заместитель главного врача по организационно – методической работе.	Своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медуслугах, видах осуществляемой деятельности, графика работы ГАУЗ АО АООД.	Полнота, актуальность и доступность информации на сайте мед.организации.

	Размещение информации: о порядке направления пациентов в ГАУЗ АО АООД, расписания работы врачей, лицензия, график работы ВК и т.д		Размещена			
1.2.	Поддержание непрерывной работы обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (прием обращения граждан и организаций, в электронном виде на сайте учреждения, в ссылке «вопрос – ответ).	Удовлетворенность населения наличием возможности задать интересующие вопросы в электронном виде – 100 %	Постоянно	Инженер - программист.	Обеспечение возможности задать интересующие вопросы на официальном сайте. Предупреждение жалоб от пациентов.	Наличие и доступность на официальном сайте мед.организации способов обратной связи с потребителями услуг.
1.3.	Пополнение информации об учреждении, размещенной на стенде.	Удовлетворенность населения информированием на стенде в учреждении– 95 %	Ежемесячно.	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение удовлетворенности населения информацией, размещенной не менее – 95 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и доступностью информации о работе ГАУЗ АО АООД и порядке предоставляемых услуг на стенде учреждения.
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1.	Доступность своевременной записи на прием к врачу по	Возможность для пациентов записаться на прием при первом обращении– 100 %	Постоянно.	Заведующая поликлиникой.	Обеспечение комфортности условий и доступности	Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращение в ГАУЗ АО АООД.

	электронной регистратуре.				получения медицинской помощи пациентам ГАУЗ АО АООД не менее 100%.	
	Организация диспансерного наблюдения за больными с онкологическими заболеваниями.		Постоянно.	Заместитель главного врача по организационно – методической работе.		
	Осуществление комфортного пребывания пациентов в стационарных условиях (уборка помещений, освещение, температурный режим, ремонт в помещение, новая мебель).	Удовлетворенность условиями пребывания в стационарных условиях ГАУЗ АО АООД за 2017 год – 95%	Постоянно.	Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение комфортности условий и доступности получения медицинской помощи пациентам ГАУЗ АО АООД не менее 95 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГАУЗ АО АООД.

2.2.	Недопущение нарушения сроков продолжительности ожидания посещения врача с момента записи на прием.	Средний срок ожидания приема – два дня.	Ежедневно в рабочие дни.	Заведующая поликлиникой.	Обеспечение снижения продолжительности ожидания врачебного приема для пациентов в учреждении не более 2 дней.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием. Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в ГАУЗ АО АООД.
	Организация лечебного питания в стационарныхусловиях медицинской организации в соответствии с нормативно – правовыми	Удовлетворенность питанием в стационарных условиях ГАУЗ АО АООД.	Постоянно.	Заместитель главного врача по медицинской части.	Соблюдение норм организации лечебного питания в ГАУЗ АО АООД.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в ГАУЗ АО АООД

	документами.					
2.3.	Доступность записи на прием к врачу по электронной регистратуре. Доступность в диагностических исследованиях, при оказании медицинской помощи в стационарных условиях, в рамках ОМС.	Доступность записи за 2017 год – 86%% За 2017 год – 4,5% оплачивали назначенные диагностические исследования за свой счет.	Ежедневно в рабочие дни. Постоянно.	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение доступности записи на прием к врачу. Обеспечение доступности в получении диагностических исследований в рамках ОМС.	Обеспечения соблюдения предоставления медицинской помощи в соответствии с нормативами. Отсутствие жалоб. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре ГАУЗ АО АООД не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

2.4.	Осуществление комфортного пребывания пациентов в учреждения: оборудованные места ожидания, телевизоры, кофе – машина в холле стационара.	Удовлетворенность условиями оказания услуг за 2017 год – 90%	Постоянно.	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечения комфортного пребывания пациентов в учреждения до 90%.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГАУЗ АО АООД, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
	Доступность в лекарственных средствах, при оказании медицинской помощи в стационарных условиях, в соответствии со стандартами медицинской помощи.	За 2017г 9% пациентов оплачивали лекарственные средства за свой счет.	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение лекарственными препаратами в соответствии со стандартами медицинской помощи.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре ГАУЗ АО АООД не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.
2.5.	Осуществление комфортности условий и доступности		В течении года	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача		Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями

	получения медицинских услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья: организация работы кабинета для пациентов с ограниченными возможностями здоровья (с расположением в поликлинике и стационаре табличек по Брайлю).			по медицинской части.		пребывания в ГАУЗ АО АООД с ограниченными возможностями здоровья.
3.Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг						
3.1.	Организация врачебного приема с ожиданием в очереди не более 20 минут. Мониторинг времени приема пациентов и информированности пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной	Удовлетворенность временем ожидания приема за 2017 год – 84%.	Ежедневно в рабочие дни. Еженедельно.	Заведующая поликлиникой. Заведующая поликлиникой.	Обеспечение соблюдения времени ожидания приема врача. Отсутствие жалоб. Своевременность получения медицинской помощи – 90 %.	Доля потребителей услуг, которых врач принял в установленное по записи время.

	помощи и т.д.). Недопущение нарушения сроков продолжительности ожидания осмотра врача в приемном отделение.	Средний срок ожидания приема – до 30 минут.	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение времени ожидания врачебного приема для пациентов приемном покое не более 30 минут.	Доля потребителей услуг,удовлетворенныхсреднем временем ожидания в приемном отделение ГАУЗ АО АООД
3.2.	Недопущение нарушения сроков продолжительности ожидания плановой госпитализации (установленной в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) - не более 30 дней с момента выдачи направления	За 2017 год средний срок ожидания – 11 дней.	Постоянно.	Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение продолжительности ожидания плановой госпитализации не более 30 дней.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГАУЗ АО АООД.

	лечащим врачом на госпитализацию.					
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
4.1.	Проведение семинаров для сотрудников ГАУЗ АО АООД по вопросу: «Соблюдение норм деонтологии медицинскими работниками».	Оценки доброжелательности и вежливости медицинскими работниками за 2017 год – 92%	Ежеквартально.	Начальник отдела контроля качества.	Предупреждение фактов нарушения медицинскими работниками норм этики и деонтологии. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающихдоброжелательность и вежливость работников медицинской организации.
4.2.	Мониторинг качества информирования врачом потребителей услуг о состоянии здоровья, рекомендации по диагностике и лечению.	Оценка компетентности медицинских работников работниками за 2017 год – 94%	Ежемесячно.	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача по медицинской части.	Отсутствие жалоб пациентов на качество приема, диагностики, лечения.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников.
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
5.1.	Проведение анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности медицинской помощью в учреждении при	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами работниками за 2017 год – 94%	Ежеквартально.	Заведующая поликлиникой. Заместитель главного врача по медицинской части.	Повышение качества оказываемой медицинской помощи с целью устранения выявленных	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.

	посещении врача, при получении помощи в стационарных условиях. Обеспечение возможности анкетирования на бумажном носителе и на электронном носителе.				недостатков.	
5.2.	Проведения заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания медицинской помощи в ГАУЗ АО АООД.		Ежемесячно	Главный врач.	Изучения мнения населения окачестве оказываемой медицинской помощи с целью устранения выявленных недостатков.	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными услугами и готовых рекомендовать ГАУЗ АО АООД.
5.3.	Работа со средствами массовой информации: выступление на телевидение.	Охват населения информированием за 2017 год – 96%	В течение года.	Главный врач.	Повышение уровня информированности населения о профилактике онкопатологии, о ранней диагностики онкозаболеваний с охватом не менее 80 %.	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными услугами и готовых рекомендовать ГАУЗ АО АООД.