

Утверждаю
 Главный врач
 ГБУЗ "Областная детская больница"
 Д.Ю. Фатеева

«15» декабря 2016г.

План мероприятий по улучшению качества работы ГБУЗ «Областная детская больница» (ОДБ) на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основные направления работы	Срок реализации	Ответственный	Результат
Амбулаторно-поликлиническая помощь в консультативно-специализированном отделении (КСО)					
1	Показатели открытости и доступности информации о КСО				
1.1	Пополнение и актуализация информации, размещаемой на официальном сайте больницы http://odb.minzdravsakhalin.ru для пациентов КСО	1. Предоставление общей информации о КСО 2 Предоставление информация о медицинской деятельности в КСО 3. Предоставление информация о медицинских работниках КСО	Ежеквартальное обновление	Заведующий отделением КСО. Старшая медицинская сестра КСО Зав организационно-методическим отделом	Своевременное информирование населения районов области о видах, порядке предоставляемых медицинских услуг о составе врачебного персонала КСО
1.2	Наличие и доступность на официальном сайте ОДБ способов обратной связи с потребителями услуг КСО	Разработать и разместить на сайте анкету для оценки качества оказания услуг в КСО (в электронном виде)	1 квартал 2017	Заведующий КСО. Старшая медицинская сестра КСО Зав организационно-методическим отделом	Своевременное реагирование и устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения				

2.1	Упорядочение системы записи для консультативного приема	1. Использование отдельного номера для записи на приём по телефону. 2. Возможность записи в регистратуре лично 3. Запись врачом на консультативном приеме	1 квартал 2017	Заведующий КСО. Старшая медицинская сестра КСО	Улучшение комфортности условий предоставления медицинских услуг в КСО
2.2	Упорядочение условий пребывания пациентов во время ожидания приема врача специалиста КСО	1. Установить кулеры с питьевой водой 2. Осуществлять контроль за состоянием туалетов в КСО 3. Увеличить число мест ожидания (стулья, диваны) 4. Организовать место для «пеленальной» 5. Расширить дверной проем в туалете для лиц с ОВЗ	1 квартал 2017	Заведующий КСО. Старшая медицинская сестра КСО Зам главного врача по хозяйственной службе	Улучшение комфортности условий предоставления медицинских услуг в КСО
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг				
3.1	Соблюдение врачами времени приема, указанного в талоне на посещение врача специалиста	Прием пациентов в соответствии с графиком приема	Постоянно	Заведующий КСО	Обеспечение своевременного получения пациентами медицинской помощи в КСО в кратчайшие сроки
3.2	Соблюдение средних сроков ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование	Сроки ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование не более 2-х суток	Постоянно	Заведующий КСО	Обеспечение своевременного получения пациентами диагностической медицинской помощи в КСО в кратчайшие сроки
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников				
4.1	Достижение высокого уровня положительных оценок доброжелательности, вежливости и внимательности медицинских работников КСО	1. Внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме 2. Соблюдение норм этики и деонтологии	Постоянно	Заведующий КСО	Предупреждение и недопущение фактов нарушения

		3. Введение видеомониторинга в холлах и регистратуре КСО			медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие обоснованных жалоб.
4.2	Достижение высокого уровня положительных оценок компетентности медицинских работников КСО	Непрерывное профессиональное обучение медицинского персонала, сертификация и аккредитация	постоянно	Зам главного врача по ОМП Начальник отдела кадров	Отсутствие обоснованных жалоб на компетентность медицинских работников
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания				
5.1	Снижение числа обоснованных обращений граждан на неудовлетворительное качество обслуживания в КСО	1.Индивидуальная работа с «конфликтными» законными представителями пациентов 2.Оказание посильной психологической помощи, 3.Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации 4.Оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Заведующий КСО. Старшая медицинская сестра КСО	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой медицинской помощи в КСО
Специализированная медицинская помощь в лечебных отделениях стационара ОДБ					
1	Показатели открытости и доступности информации о лечебных и диагностических отделениях стационара				
1.1	Пополнение и актуализация информации, размещаемой на официальном сайте больницы http://odb.minzdravsakhalin.ru для пациентов стационара	1. Предоставление общей информация о лечебных и диагностических отделениях стационара 2 Предоставление информация о медицинской деятельности в стационаре 3. Предоставление информация о медицинских работниках стационара	Ежеквартальное обновление	Зав организационно-методическим отделом Начальник отдела кадров	Своевременное информирование населения районов области о видах, порядке предоставляемых медицинских услуг и о составе врачебного персонала стационара

1.2.	Наличие и доступность на официальном сайте ОДБ способов обратной связи с потребителями услуг лечебных отделений стационара	2. Разработать и разместить на сайте анкету для оценки качества оказания услуг в лечебных и диагностических отделениях стационара (в электронном виде)	1 квартал 2017	Заведующие и старшие сестры отделений хирургии, травматологии и ортопедии, педиатрии №1, педиатрии №2, неврологии, инфекционного, РАО, ОПН приемного отделения Зав организационно-методическим кабинетом	Своевременное реагирование и устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья в лечебных отделениях стационара				
2.1	Увеличение числа законных представителей пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в лечебных отделениях стационара	1. Достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделений 2. Размещение на стендах брошюр по профилактике заболеваний у детей по профилю отделения 3. Размещение кулеров с питьевой водой 4. Обеспечение воспитательной и учебной работы с детьми 5. Обеспечение игр детей в игровых комнатах 6. Обеспечение детской мебелью и играми игровых комнат 7. Создание условий для спокойного отдыха детей в «тихий час» и после отбоя 8. Создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года 9. Соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам 10. Достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах; 11. Использование моющих средств согласно нормативам 12. Ежедневная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья 13. Ежедневная уборка в туалетных комнатах	Постоянно	Заведующие и старшие сестры отделений хирургии, травматологии и ортопедии, педиатрии №1, педиатрии №2, неврологии, инфекционного, РАО, ОПН приемного отделения	Своевременное реагирование и устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
2.2	Увеличение числа законных представителей	1. Рациональное планирование меню с учетом	Постоянно	Врач диетолог	Своевременное

	пациентов, удовлетворенных питанием пациентов в лечебных отделениях стационара	требований диет 2. Индивидуальные диеты для детей со сниженным аппетитом, а так же онкогематологической группы 3. Оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд			реагирование и устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
2.3	Исключение пациентов, оплачивающих дополнительные диагностические исследования за свой счет.	Заключение с медицинскими организациями договоров для проведения необходимых диагностических исследований, отсутствующих в ОДБ, но необходимых в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами	Постоянно	Зам. главного врача по лечебной работе	Своевременное реагирование и устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
2.4	Исключить пациентов, приобретающих лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	1. Планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения отделений стационара в соответствии со стандартами и клиническими протоколами 2. Использование принципа взаимозаменяемости препаратов	Постоянно	Заведующие и лечащие врачи отделений хирургии, травматологии и ортопедии, педиатрии №1, педиатрии №2, неврологии, инфекционного, РАО, ОПН приемного отделения	Отсутствие пациентов, которым пришлось приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги				
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	1. Среднее время ожидания в приемном покое неотложной помощи не более 2-х часов с момента обращения 2. Введение 2-го дежурного педиатра в ночное время, в выходные и праздничные дни	Постоянно	Зам. главного врача по экономическим вопросам	Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников стационара ОДБ					
4.1		1. Внимательное и вежливое общение с пациентами в лечебных отделениях	Постоянно	Заведующий отделением	Своевременное реагирование и

	Достижение высокого уровня положительных оценок доброжелательности, вежливости и внимательности медицинских работников стационарных отделений	2. Соблюдение норм этики и деонтологии 3. Введение видеомониторинга в холлах в ОПН, приемном отделении			устранение недостатков, выявленных в результате обращений и анкетирования на сайте
4.2	Достижение высокого уровня положительных оценок компетентности медицинских работников стационарных отделений	Непрерывное профессиональное обучение медицинского персонала, аккредитация и сертификация	Постоянно	Зам главного врача по ОМР Начальник отдела кадров	Отсутствие обоснованных жалоб на компетентность медицинских работников
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания				
5.1	Снижение числа обоснованных обращений граждан на неудовлетворительное качество обслуживания в стационарных отделениях	1. индивидуальная работа с «конфликтными» законными представителями пациентов 2. предоставление возможности выбора другого врача 3. оказание посильной психологической помощи, 4. проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации 5. оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Заведующие и лечащие врачи отделений хирургии, травматологии и ортопедии, педиатрии №1, педиатрии №2, неврологии, инфекционного, РАО, ОПН приемного отделения	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой медицинской помощи в стационарных отделениях