

Утверждаю

Главный врач

ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»

Ли Гым Сен

«12» декабря 2016г.



План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2017 год

Наименование медицинской организации: ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации НОК	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Амбулаторно-поликлиническая помощь						
1 Открытость и доступность информации						
1.1	Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте sakhonco.ru , созданного 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,	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Начальник ТО Трушин И.В.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	Полнота. актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

	органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».					
1.2	<p>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «СахООД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения 	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)</p>	Ежемесячно,	Трушин И.В. Гущина Я.С. Могиленко А.С.	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера – 100%</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации</p>
1.3	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте sakhonco.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках - привлекательный вид информации - анкетирование 	<p>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</p>	Ежемесячно,	Трушин И.В. Гущина Я.С.	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.</p>

		баллов (100%) Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)				
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1	<p>Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении</p> <ul style="list-style-type: none"> - предложения регистратором различного времени приема больным - взаимозаменяемость докторов-онкологов на различных приемах. - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача про медицинской части. 	доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Трушин И.В. Гущина Я.С. Хоменко М.В. Старцев С.С.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки
2.2	<p>Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач 	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием -5 баллов (100%)	Ежемесячно	Хоменко М.В. Старцев С.С.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере 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"> - размещение информации о возможности записи на и прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, по Интернету на сайте диспансера - рационально использовать рабочее время врачей 	<p>Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении 4 балла (100%)</p>	<p>Ежемесячно, путем анкетирования</p>	<p>Трушин И.В. Хоменко М.В.</p>	<p>Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами</p>
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг					
3.1	<p>Сократить время ожидания посещения врача в очереди до 10 минут.</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача про медицинской части 	<p>Доля потребителей услуг, которых врач принял во время установленное по записи 3 баллов (60%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Хоменко М.В. Гущина Я.С. Старцев С.С.</p>	<p>Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100%</p>	<p>Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки</p>
3.2	<p>Исключить время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию</p>	<p>В диспансере отсутствует очередность записи на плановую госпитализацию 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно,</p>	<p>Хоменко М.В. Старцев С.С.</p>	<p>В диспансере отсутствует очередность записи на плановую госпитализацию</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг при наличии показаний госпитализироваться для получения специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в день направления</p>

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников					
4.1	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников до 85%</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам 	<p>Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «Сах ООД» за первое полугодие 2017г. – 85%</p>	<p>Ежемесячно, путем анкетирования</p>	<p>Хоменко М.В. Гущина Я.С.</p>	<p>Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.</p>	<p>Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «Сах ООД». Отсутствие жалоб.</p>
4.2	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 85%.</p> <ul style="list-style-type: none"> - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ причинах его заболевания, ✓ необходимых диагностических и лечебных мероприятий, ✓ нюансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики 	<p>Доля потребителей услуг положительно оценивающих компетентность мед. работников организации 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно путем</p>	<p>Хоменко М.В. Гущина Я.С.</p>	<p>Рост доли потребителей услуг положительно оценивающих компетентность мед. работников</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью мед. работников диспансера. Отсутствие жалоб.</p>
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания					
5.1	<p>Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди</p> <ul style="list-style-type: none"> - достаточное количество мягких кресел в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике онкологических заболеваний; - размещение кулеров с питьевой водой. 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно путем анкетирования</p>	<p>Хоменко М.В. Орлов И.А.</p>	<p>Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом</p>	<p>Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в диспансере в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.</p>

5.2	<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 онкологических заболеваний; - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - 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 	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 бал-лов (100%)	Ежемесячно путем анкетирования	<p>Хоменко М.В.</p> <p>Орлов И.А.</p> <p>Гущина Я.С.</p>	<p>Повышение рейтинга ГБУЗ «СахО-ОД».</p> <p>Улучшение качества медицинского обслуживания.</p> <p>Удовлетворенность пациентов оказанием медицинских услуг.</p> <p>Отсутствие жалоб.</p>	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.
5.3	<p>Минимизировать количество обращений граждан неудовлетворенных: условиями пребывания в поликлинике, условиями оказания медицинской помощи, отношением персонала и доступностью информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 онкологических заболеваний ; - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персо- 	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)	По мере возникновения конфликтных ситуаций	<p>Хоменко М.В.</p> <p>Гущина Я.С.</p> <p>Старцев С.С.</p>	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии

	<p>нала маломобильным пациентам</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача про медицинской части - ежедневный анализ информации, оставляемой пациентами в книге жалоб и обращений 					
5.4	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание посильной психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%).	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Хоменко М.В. Старцев С.С.	Отсутствие обобщенных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии
Стационарные условия						
1	Открытость и доступность информации					
1.1	<p>Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте sakhonco.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения 	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на	Ежеквартально и по мере необходимости	Трушин И.В. Гущина Я.С.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ	Полнота. актуальность и понятность информации о медицинской организации,

		официальном сайте – 1 балл (100%)			«Сах ООД»	размещенной на сайте медицинской организации
1.2	<p>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «Сах ООД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения 	Доля пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «Сах ООД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным	Ежемесячно	Трушин И.В. Гущина Я.С.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера – 100%	Удовлетворенность получателей социальных услуг
1.3	Обеспечить бесперебойную, круглосуточную работу «горячей линии» как способа обратной связи с пациентами: 89147558306.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, анкета для оценки качества оказания услуг 1 балл (100%)	Ежемесячно	Старцев С.С. Дежурный врач диспансера	Возможность пациентов обратиться в медицинскую организацию по вопросам оказания специализированной медицинской помощи круглосуточно	Удовлетворенность получателей социальных услуг возможностью обратиться на горячую линию медицинской организации круглосуточно
1.4	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте sakhonco.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках 	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации,	Ежемесячно	Трушин И.В. Гущина Я.С.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сай-	Доля потребителей услуг, удовлетворенности качеством и полнотой информации и ме-

	- привлекательный вид информации	доступной на официальном сайте sakhon-co.ru 5 баллов (100%)			те, стендах медицинской организации– 100%	медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1	Исключить пациентов, у которых возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет - планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения диспансера - использование принципа взаимозаменяемости препаратов - обеспечение пациентов непрофильными препаратами на догоспитальном этапе	Отсутствие пациентов, которым пришлось приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	Ежемесячно	Старцев С.С. Хоменко М.В. Жаровцева Н.А.	Обеспечение пациентов лекарственными препаратами для лечения по профилю «онкология» в полном объеме - 100%	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением лекарственных препаратов для лечения по профилю «онкология» в полном объеме
2.2	Исключить пациентов, у которых возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет. - проведение пациентам, направляемым в стационар максимального комплекса необходимых диагностических исследований на догоспитальном этапе - заключение с медицинскими организациями договоров для проведения необходимых диагностических исследований, отсутствующих в диспансере	Отсутствие пациентов, которым пришлось оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет	Ежемесячно	Старцев С.С. Жаровцева Н.А.	Обеспечение пациентов диагностическими методами обследования, в том числе и дополнительными по профилю «онкология» в полном объеме	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением диагностических методов обследования по профилю «онкология» в полном объеме
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг					
3.1	Сократить время ожидания в приемном отделении до 15 минут. - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей	Среднее время ожидания в приемном покое 15 мин. 5 бал-	Ежемесячно	Ким Ю.Н. Старцев С.С.	Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки	Удовлетворенность получателей услуг минимальностью времени ожидания