

УТВЕРЖДАЮ

И.о. гл. врача ГБУЗ «ЦРБ» ЭМР Р.А.Ахкубеков

« \_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_г.

**План по улучшению качества предоставления медицинских услуг по итогам независимой оценки качества за 2016 год**

№п/п	Наименование критерия оценки	Меры по улучшению	Срок исполнения	Ожидаемый результат
1.	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении	Размещение плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи, информирования граждан в сфере здравоохранения на сайте. Предоставления отчета о реализации плана мероприятий в МЗ КБР. Проведения анкетирования по изучению удовлетворенности качеством и удовлетворенности пациентов качеством и доступностью оказываемых медицинских услуг.	По мере реализации	90%
2.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность записи, условия для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.	Время ожидания посещения врача в очереди не более 30-ти минут. Доступность записи на прием к врачу по телефону с использованием сети интернет, в регистратуре, посредством личного обращения к врачу. Улучшение качества питания больных.	Постоянно в течении года.  Постоянно	Повышения качества обслуживания и оказываемых медицинских услуг. 90%
3.	Повышение качества обслуживания.	Соблюдение в лечебно-диагностических отделениях порядков и стандартов оказания медицинской помощи. Обеспечение внутреннего контроля качества (ведения журналов контроля качества). Заседания врачебной комиссии по контролю качества. Использование телекоммуникационных технологий. Административные обходы. Широкое использование лапароскопической технологии в хирургии. Не допускать приобретение лекарственных препаратов и расходных материалов пациентами.	Постоянно  Еженедельно	Отсутствие неудовлетворенности пациента.
4.	Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приема пациентов.	Постоянно	Доля пациентов высоко оценивающих доброжелательность, вежливость

		Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуации впредь.	По факту возникновения конфликтных ситуаций	и внимательность медицинских работников 90%.
5.	Удовлетворенность оказанными услугами	Проведение анкетирования в целях выявления степени удовлетворенности граждан качеством медицинского обслуживания. Информационное обеспечение пациентов на сайте ГБУЗ «ЦРБ», стендах, буклетов по пропаганде здорового образа жизни, необходимости прохождения диспансеризации, профилактика различных заболеваний. Активное посещение на дому хронических больных и лиц с ограниченными физическими возможностями.	Постоянно	Удовлетворение качеством обслуживания в медицинской организации 90%.

**по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2015 году в ГБУЗ «ЦРБ» Эльбрусского района**