

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГАУ РК Санаторий Лозым»

\_\_\_\_\_ В.Г.Гольшев

«\_\_»\_\_\_\_\_ 2016 г

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
по улучшению качества работы медицинской организации  
по ГАУ РК «Санаторий Лозым»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.1	Введение и актуализация информации на официальном сайте размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации  Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной в помещениях медицинской организации – 70%	в течение 2017 года	Заместители главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра программист,	Удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией на сайте.  Возможность для пациентов получить качественную и полную информацию о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг в помещениях санатория	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГАУ РК «Санаторий Лозым» не ниже 85%
1.2	Регулярное обновление официального сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Размещение на официальном сайте актуальной информации о медицинской организации, информации для пациентов и медицинских работников.					
1.3	Обеспечение наличия, доступности и функционирования на официальном сайте ГАУ РК «Санаторий Лозым» способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде, на бумажном носителе)					

1.4	Обеспечение наличия качественной и полной информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации					
<b>II. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления медицинской услуги</b>						
2.1	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа в подразделения санатория для пациентов с ограниченными возможностями с целью повышения удовлетворенности условиями пребывания в учреждении.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	в течение 2017 года	Главный врач, начальник хозяйственного отдела	Повышение удовлетворенности условиями пребывания в санатории для пациентов с ограниченными возможностями.	Доля пациентов с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в санатории
2.2	Недопущение случаев приобретения лекарственных средств пациентами за свой счет. Недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований пациентами за свой счет	Увеличение доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	в течение 2017 года	Заместитель главного врача по медицинской части.	Отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами	Доля пациентов, у которых не возникала необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет не менее 98 %
2.3	Обеспечение строгого контроля за своевременностью проведения аукционов на закупку продуктов питания, заключение договоров. Контроль за составлением требований на пищеблок, меню, качеством продуктов питания.	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	в течение 2017 года	Шеф-повар, диетврач, бухгалтер по питанию, экономист по закупкам	Отсутствие жалоб со стороны пациентов на качество питания	Доля пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации – не менее 90%
2.4	Закупка продукции для витаминизации блюд при осуществлении питания детей в санатории		Январь 2017			
2.5	Создание условий для пациентов и посетителей в санатории, способствующих наилучшему течению лечебно-диагностического процесса. Обеспечение условий, комфортных для пребывания пациентов и лиц по уходу.	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации увеличение доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	в течение 2017 года	Главный врач, начальник хозяйственного отдела, заместители главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра.	Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и условиями пребывания в санатории.	Доля потребителей услуг, оказанными услугами – не менее 90%. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – не менее 85%

2.6	Ремонт структурных подразделений санатория (пищеблок, жилой корпус № 2, зал ЛФК, кабинетов ФТО в жилом корпусе № 3)		До 1.06.2017	Главный врач, начальник хозяйственного отдела	Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и условиями пребывания в санатории.	Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в санатории
2.7	Приобретение мебели для отдыхающих, технологического оборудования для пищеблока, спец.одежды для персонала		2017 год	Главный врач, начальник хозяйственного отдела	Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и условиями пребывания в санатории.	Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в санатории
2.8	Высадка цветов рассады в клумбы на территории санатория		Май-июнь 2017	Начальник хозяйственного отдела	Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и условиями пребывания в санатории.	Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в санатории
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>						
3.1	Проведение тематических конференций с персоналом санатория (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом, педагогическими сотрудниками, сотрудниками АХЧ) по теме «Этика и деонтология в работе» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ)»	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников – 100%	в течение 2017 года	Заместители главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра	Отсутствие неудовлетворенности и пациентов отношением медицинского персонала и качеством, оказываемой ими медицинской помощи	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации – не менее 90%
3.2	Организация непрерывного обучения медицинского персонала санатория, в том числе с использованием внутриучрежденческих учеб, участием в выездных семинарах, участием в видеоконференциях, согласно плана.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников		Заместители главного врача по медицинской части, начальник отдела кадров		Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность

3.3	Проведение ежемесячных обходов отделений стационара с целью контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований.	– 100% Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра	медицинских работников медицинской организации – не менее 90%
3.4	Постоянно проводить анкетирование пациентов согласно утвержденной анкете на бумажном носителе		Зав.педагогической частью	