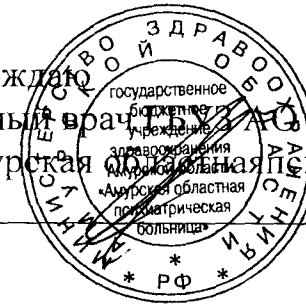


Утверждаю  
 Главный врач  
 «Амурская областная психиатрическая больница»  
 О.А. Карловский



**План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации  
 ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница» (ГБУЗ АО «АОПБ»),  
 оказывающей амбулаторно – поликлиническую и стационарную помощь  
 на II полугодие 2018 года**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.1.	Наполнение официального сайта ГБУЗ АО «АОПБ» актуальной информацией по вопросам деятельности медицинской организации, в том числе имеющихся достижений. Размещения информации об Общественном совете, а также протоколов заседаний	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956 н– 90%  Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на	В течение года.	Заместитель главного врача по кадрам Заместитель главного врача по КЭР	Своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медицинских услугах, видах осуществляемой деятельности, графика работы ГБУЗ АО «АОПБ».	Полнота, актуальность и доступность информации на сайте медицинской организации.

	общественного совета.	официальном сайте – 90%				
1.2	Контроль использования посетителями утвержденных федеральным министерством анкет (на бумажном носителе) по профилю «психиатрический стационар»		Постоянно	Заместитель главного врача по КЭР	Использования посетителями анкет на бумажном носителе профилю «психиатрический стационар»	Доля потребителей услуг, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточными – 90%.
1.3.	Контроль за работой телефона по оперативному рассмотрению устных обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи несовершеннолетним		Ежемесячно.	Заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение доступности в приеме устных обращений 100 %	Доля потребителей услуг, удовлетворенных доступностью в прием устных обращений ГБУЗ АО «АОПБ»
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>						
2.1.	Доступность в приеме к врачу в заранее обозначенное пациентом время	Средний срок ожидания приема – не более 30 минут – 80 %.	Постоянно.	Заместители главного врача. Заведующая диспансерным отделением	Сокращение времени ожидания приема. Рациональное распределение потоков посетителей.	Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в ГБУЗ АО «АОПБ».
2.2.	Рациональное распределение потоков пациентов	Обеспечение комфортных условий	Постоянно.	ОСП, филиалом в г. Свободном		Доля пациентов на приеме у врача в день записи – 100%

	между врачами – специалистами диспансерных отделений.	ожидания приема врача.		ГБУЗ АО «АОПБ»		
2.3.	Разделение потоков организованных посетителей и пациентов диспансерных отделений.		Постоянно.			Доля пациентов удовлетворенных условиями ожидания – 90 %

**3.Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг**

3.1.	<p>Организация врачебного приема с ожиданием в очереди не более 20 минут.</p> <p>Недопущение нарушения сроков продолжительности ожидания осмотра врача в приемном отделении.</p>	Удовлетворенность временем ожидания приема за I полугодие 2018 года – 84 %	<p>Ежедневно в рабочие дни.</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заведующая диспансерным отделением ОСП, филиалом в г. Свободном ГБУЗ АО «АОПБ»</p> <p>Заместитель главного врача по медицинской части.</p>	<p>Обеспечение соблюдения времени ожидания приема врача. Отсутствие жалоб.</p> <p>Обеспечение времени ожидания врачебного приема для пациентов приемном покое не более 30 минут.</p>	<p>Доля потребителей услуг, которых врач принял в установленное по записи время.</p> <p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных средним временем ожидания в приемном отделении ГБУЗ АО «АОПБ».</p>
3.2.	Недопущение нарушения сроков	За I полугодие 2018 года – 90 %	Постоянно.	Заместитель главного врача по	Обеспечение продолжительности	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГБУЗ АО

	<p>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 лечащим врачом на госпитализацию).</p>	<p>ожидания плановой госпитализации – до 15 дней.</p>		<p>медицинской части.</p>	<p>и ожидания плановой госпитализации не более 30 дней.</p>	<p>«АОПБ».</p>
--	---	---	--	---------------------------	---	----------------

**4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

<p>4.1.</p>	<p>Проведение семинаров для сотрудников ГБУЗ АО «АОПБ» по вопросу: «Соблюдение норм деонтологии медицинскими работниками».</p>	<p>Оценки доброжелательности и вежливости медицинскими работниками за I полугодие 2018 года – 90 %</p>	<p>1 раз в 6 месяцев</p>	<p>Заместитель главного врача по КЭР</p>	<p>Предупреждение фактов нарушения медицинскими работниками норм этики и деонтологии. Отсутствие жалоб.</p>	<p>Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.</p>
<p>4.2.</p>	<p>Мониторинг качества информирования врачом потребителей услуг</p>	<p>Оценка компетентности медицинских работников</p>	<p>Ежемесячно.</p>	<p>Заведующая диспансерным отделением ОСП, Заведующая</p>	<p>Отсутствие жалоб пациентов на качество приема, диагностики,</p>	<p>Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников.</p>

	о состоянии здоровья, рекомендации по диагностике и лечению.	работниками за I полугодие 2018 года – 96 %		филиалом в г. Свободном. Заместитель главного врача по медицинской части.	лечения.	
--	--	---	--	---	----------	--

**5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации**

5.1.	Проведение анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности медицинской помощью в учреждении при посещении врача, при получении помощи в стационарных условиях. Обеспечение возможности анкетирования на бумажном носителе и на электронном носителе.	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами работниками за I полугодие 2018 года – 85 %	Ежеквартально.	Заведующая диспансерным отделением ОСП. Заведующая филиалом в г. Свободном. Заведующие отделений	Повышение качества оказываемой медицинской помощи с целью устранения выявленных недостатков.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.
5.2.	Проведения заседания общественного совета по независимой оценке качества	Перечень поручений министра здравоохранения Амурской области 28.07.2017. количество	Ежемесячно.	Главный врач.	Изучения мнения населения о качестве оказываемой медицинской помощи с целью	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными услугами в ГБУЗ АО «АОПБ».

	оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «АОПБ»	проведенных за I полугодие 2018 года – 6 заседаний			устранения выявленных недостатков.	
--	---	--	--	--	--	--

исп. Е.М.Дердюк

89145681642