



Министр здравоохранения КБР С.А.Расторгуева

2017г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о.главного врача ГБУЗ «Республиканский эндокринологический центр»

Т.П.Таова

2017г.

**План по улучшению качества предоставления медицинских услуг по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 году**

№п/п	Критерий независимой оценки качества	Текущий показатель (%)	Меры по улучшению	Срок исполнения	Ожидаемый результат (%)
1.	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении				
1.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k1)	52%	Один раз в квартал проводить соцопрос среди пациентов ГБУЗ «РЭЦ» способом анонимного анкетирования, для выявления удовлетворенности качеством предоставленных медицинских услуг. На информационном стенде ГБУЗ «РЭЦ» создать уголок для оповещения пациентов о порядке и возможности оценки по полученной медпомощи.	Текущий год	90%
1.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством; и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k2)	16%	Оптимизация сайта ГБУЗ «РЭЦ» МЗ КБР с внесением новой информации по Контролю Качества и удовлетворенности населения качеством обслуживания.	Текущий год	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.				
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	82%	Запись больных на госпитализацию осуществлять, подключив ГБУЗ «РЭЦ» к программе ОМС « Электронное направление»	Текущий год	90%

2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (р)	98%	Ввести в лечебное питание новые блюда.	Текущий год	99%
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	92%	Заключение договоров с другими ЛПУ на предоставление необходимых диагностических исследований ( МРТ, КТ, ЭХО и др.), отсутствующие в ГБУЗ «РЭЦ»	Текущий год	93%
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства (l)	92%	Выработать формуляр лекарственных средств РЭЦ в соответствии со стандартами и обеспечить их 100% закупку.	Текущий год	93%
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	36%	Создать соответствующие условия людям с ограниченными возможностями по мере переезда ГБУЗ «РЭЦ» в другое здание.	Текущий год	90%
3.	Время ожидания предоставления медицинской услуги		Обеспечение преемственности амбулаторного звена и стационарного отделения, по возможности уменьшить срок ожидания госпитализации на ½ от предусмотренного норматива.	Текущий год	90%
4.	Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность				
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	94%	Работа психотерапевта в общении с персоналом для формирования доброжелательного психологического климата в коллективе и формирования профессионального подхода в общении с пациентом.	Текущий год	95%
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	94%	Систематическая подготовка кадров в системе непрерывного медицинского образования.	Текущий год	95%
5.	Удовлетворенность оказанными услугами				
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными	96%	Выполнение лечебно-диагностических мероприятий в соответствии с клиническими рекомендациями и	Текущий год	98%

	услугами (f)		стандартами. Доведение до пациентов информации об объеме медицинской помощи в соответствии с программой госгарантий.		
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	92%	Разъяснение порядков госпитализации по профилю-эндокринология	Текущий год	93%
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	94%	Первичная переподготовка санитарок в младшие медицинские сестры и повышение качества ухода за пациентами.	Текущий год	95%