СОГЛАСОВАНО

Министр здравоохранения КБР Хубиев М.Б.

« »_____2018г.

УТВЕРЖДАЮ

ВРИО главного врача ГБУЗ «Республиканский эндокринологический центр» МЗ КБР Терчокова В.М.

«12» 12 2018г.

План по улучшению качества предоставления медицинских услуг по итогам независимой оценки качества на 2018 год по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2017 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)	84%	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	93%
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)	84%	Оптимизация сайта ГБУЗ «РЭЦ» МЗ КБР с внесением новой информации по Контролю Качества и удовлетворенности населения качеством обслуживания.	Текущий год	100%
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.			Текущий год	
2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	62,7%	Запись больных на госпитализацию осуществлять, подключив ГБУЗ «РЭЦ» к программе ОМС «Электронное направление»	Текущий год	95%
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в	98%	Ввести в лечебное питание новые блюда с использованием белковых композитных смесей и витаминизированных добавок	Текущий год	99%

	медицинской организации (p)				
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)	2%	Заключение договоров с другими ЛПУ на предоставление необходимых диагностических исследований (МРТ,КТ, ЭХО и др.) , отсутствующие в ГБУЗ «РЭЦ»	Текущий год	75%
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства (I)	3%	Выработать формуляр лекарственных средств РЭЦ в соответствии со стандартами и обеспечить их 100% закупку.	Текущий год	90%
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 и 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 прфессионального подхода в общении с пациентом	Текущий год	95%
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	97%	Систематическая профессиональная подготовка кадров в системе непрерывного медицинского образования	Текущий год	100%
5.	Удовлетворенность оказанными услугами				
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	96%	Выполнение лечебно-диагностических мероприятий в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами. .Доведение информации об объеме медпомощи в соответствии с программой госгарантий	Текущий год	98%
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	92%	Разъяснение порядков госпитализации по профило -эндокринология	Текущий год	93%
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	94%	Первичная переподготовка санитарок в младшие медицинские сестра и повышение качества ухода за пациентами	Текущий год	95%