**План** **мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения здравоохранения Тульской области**

**ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы» на 2017 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный исполнитель** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий** |
| 1 | Открытость и доступность информации о медицинской организации | Амбулаторная помощь 91,7%  Стационарная помощь 90,9% | В течение 2017 года | Начальник информационного отдела | 1)Своевременное размещение медицинским учреждением на официальном сайте в сети Интернет достоверной информации, установленной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и сведения указанного сайта"  2) Наличие на официальном сайте формы для подачи электронного обращения, анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации в электронном виде  Повышение удовлетворенности населения полнотой и доступностью информации на сайте |  |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Амбулаторная помощь 77%  Стационарная помощь 91,7% | В течение 2017 года | Начальник материально технического отдела, заведующие отделениями стационара и зам.гл.врача по поликлинике | 1)Улучшение условий пребывания в поликлиниках и стационарах.  2)Проведение косметического ремонта поликлиники и отделений стационара.  3) установка аппаратов с горячими напитками  Повышение процента удовлетворенности комфортностью условий пребывания и ожидания приёма пациентов в лечебном учреждении |  |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги | 98,7% амбулаторная помощь | постоянно | зам. главного врача по поликлинической работе, заведующие терапевтическими отделениями поликлиники | 1)Строгое регулирование очередности приема пациентов при получении медицинской услуги.  2)Привлечение в поликлинику дополнительно специалистов терапевтического профиля.  3) Продолжить информирование населения о возможности записи через интернет и по штрих коду.  Сокращение предельных сроков ожидания посещения врача |  |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, и компетентность работников медицинской организации | 90% амбулаторная помощь  90,7% стационарная помощь | постоянно | председатель Совета по этике при учреждении, руководители структурных подразделений, главная м/с | 1)Продолжить работу по созданию стимулов и мотивации медицинского персонала в плане доброжелательного и вежливого обращения к пациентам. (Санпросвет работа, лекции по этике и деонтологии, система штрафов и поощрений, рейтинг врача, провести внеплановое занятие по теме «Актуальные вопросы медицинской этики и деонтологии», обсуждать нарушения деонтологии норм на оперативных совещаниях и этическом совете).  Увеличение процента положительных отзывов от населения по данному разделу |  |
| 5 | Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации. | 87 % стационарная  помощь  84,3% амбулаторная помощь | постоянно | Зам. главного врача по поликлинике, зав. отделениями. | 1)Усиление контроля со стороны зав. отделениями, за действиями среднего и младшего мед. персонала. Введение эффективных контрактов. Увеличение процента удовлетворенности пациентов стационара действиями среднего и младшего медицинского персонала. |  |