

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГАУЗ АО «АОЦСПИД»

Н.А.Липская

«___» _____ 2018

**План мероприятий по улучшению качества работы
в ГАУЗ АО «Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» на 1 полугодие 2018 года**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1.	Наполнение официального сайта учреждения актуальной информацией по вопросам деятельности медицинской организации. Размещение информации: о вновь принятых нормативных документах по вопросам ВИЧ/СПИДа.	Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н за 2017 год - 100%	В течение полугодия До 30.06.2018	Зав. отделами: - ОМР и профилактики, - клинической эпидемиологии, - организации иммунопрофилактики Врач-методист отдела ОМР и профилактики	Своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медуслугах, видах осуществляемой деятельности, порядке работы ГАУЗ АО «АОЦСПИД»	Полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
1.2.	Поддержание непрерывной работы обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (прием обращений граждан и организаций в электронном виде на сайте учреждения)	Удовлетворенность населения наличием возможности задать интересующие вопросы в электронном виде за 2017 год - 90%	Немедленно и постоянно	Зав. отделом ОМР и профилактики	Обеспечение возможности задать интересующие вопросы на официальном сайте. Предупреждение жалоб от населения	Наличие и доступность на официальном сайте мед. организации способов обратной связи с потребителями услуг
1.3.	Пополнение информации об	Удовлетворенность	ежемесячно	Врач-методист отдела	Обеспечение	Доля потребителей

	учреждении, размещенной на стенде, в том числе о времени приема врачей-специалистов	населения информированием на стенде в учреждении за 2017 год - 90%		ОМР и профилактики	удовлетворенности населения информацией, размещенной в учреждении не менее 90%	услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ГАУЗ АО «АОЦСПИД» и порядке предоставляемых услуг на стенде учреждения
1.4.	Размещение информации в личном кабинете медицинской организации на Портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями	Реализация Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ	В течение полугодия До 31.05.2018	Зав. отделом ОМР и профилактики	Своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медуслугах, видах осуществляемой деятельности, порядке работы ГАУЗ АО «АОЦСПИД»	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе ГАУЗ АО «АОЦСПИД» и порядке предоставляемых услуг на стенде учреждения
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1.	Доступность своевременной записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию Обеспечение непрерывной работы локальной электронной регистратуры	Возможность для пациентов записаться на врачебный прием при первом обращении 100%	Немедленно и постоянно Постоянно	Врач-терапевт Зав. отделом ОМР и профилактики	Обеспечение доступности медицинской помощи ВИЧ-инфицированным пациентам не менее 100%	Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
2.2.	Недопущение нарушения сроков продолжительности	Средний срок ожидания приема – 2	Ежедневно в рабочие дни	Врач-терапевт, врач-инфекционист	Обеспечение снижения продолжительности	Средний срок ожидания приема

	ожидания посещения врача с момента записи на прием (не более 2-х рабочих дней)	дня			ожидания врачебного приема для пациентов в учреждении не более 2 дней	врача с момента записи на прием. Доля потребителей услуг, которые записались к врачу при первом обращении в ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
2.3.	Доступность записи на прием к врачу по телефону, посредством личного общения с лечащим врачом	Доступность записи на прием к врачу за 2017 год – 100%	Ежедневно в рабочие дни	Зав. отделом ДЛПП		Обеспечение соблюдения сроков предоставления медицинской помощи в соответствии с нормативами. Отсутствие жалоб.
2.4.	Обеспечение комфортного пребывания пациентов при посещении учреждения: наличие мест ожидания, обеспечение туалета туалетными принадлежностями Проведение анализа изучения мнения населения с ограниченными возможностями здоровья (при наличии данной категории пациентов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг за 2017 год – 100%	Ежедневно в рабочие дни До 29.06.2018	Зав. отделом ДЛПП, завхоз		Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в ГАУЗ АО «АОЦСПИД», в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги						
3.1.	Ведение врачебного приема с ожиданием в очереди не более 30 минут	Удовлетворенность временем ожидания приема за 2017 год – 90%	Ежедневно в рабочие дни	Врач-терапевт, врач-инфекционист	Обеспечение соблюдения времени ожидания приема врача.	Доля потребителей услуг, которых врач принял в установленное по

3.2.	Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования в течение 10 рабочих дней	Средний срок ожидания пациентом проведения диагностического исследования – 3 дня, результата исследования – 8 дней	Ежемесячно	Зав. отделом ДЛПП	Отсутствие жалоб Обеспечение своевременного получения результатов проведенного обследования. Отсутствие жалоб	записи время Средний срок ожидания диагностического исследования
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
4.1.	Проведение семинаров для сотрудников ГАУЗ АО «АОЦСПИД» по вопросам соблюдения этики, деонтологии, сохранению врачебной тайны	Оценка доброжелательности и вежливости медработников за 2017 год – 100%	ежеквартально	Зав. отделом ОМР и профилактики	Предупреждение фактов нарушения медицинскими работниками норм этики и деонтологии. Отсутствие жалоб	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников
4.2.	Мониторинг качества информирования врачом потребителей услуг о состоянии здоровья, рекомендаций по диагностике и лечению	Оценка компетентности медицинских работников за 2017 год – 85%	Ежемесячно	Зав. отделом диспансерной и лечебно-диагностической помощи	Отсутствие жалоб пациентов на качество приема	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
5.1.	Проведение анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности медицинской помощью в учреждении при посещении врача	Удовлетворенность пациентов оказанными услугами за 2017 год – 90%	ежеквартально	Врач-методист отдела ОМР и профилактики, Общественный совет ГАУЗ АО «АОЦСПИД»	Повышение качества оказываемой медицинской помощи с учетом выявленных недостатков	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными услугами
5.2.	Проведение заседаний Общественного совета по независимой оценке качества	Количество проведенных за 2017 год заседаний – 6	Не менее 2 раза в год согласно плану	Врач-методист отдела организационно-методической работы	Изучение мнения населения о качестве оказываемой	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными

	оказания медицинской помощи в ГАУЗ АО «АОЦСПИД»			и профилактики	медицинской помощи с целью устранения выявленных недостатков	услугами и готовых рекомендовать ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
5.3.	Работа со средствами массовой информации: статьи в газетах, программы на телевидении	Охват населения информированием за 2017 год – 84%	В течение года согласно плану	Врач-методист отдела организационно-методической работы и профилактики	Повышение уровня информированности населения о профилактике ВИЧ-инфекции с охватом не менее 87%	