



УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач
 ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
 Н.А. Липская
 2016

**План мероприятий по улучшению качества работы
 в ГАУЗ АО «Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» на 2016 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1.	<p>Наполнение официального сайта учреждения актуальной информацией по вопросам деятельности медицинской организации, в том числе о имеющихся достижениях.</p> <p>Размещение информации: о правилах записи на первичный прием, сроках госпитализации, подготовке к диагностическим исследованиям.</p>	<p>Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н за 6 мес. 2016 года - 80%</p>	<p>В течение года</p> <p>До 30.08.2016</p>	<p>Зав. отделами: - организационно-методической работы и профилактики, - клинической эпидемиологии, - организации иммунопрофилактики</p> <p>Врач-методист отдела организационно-методической работы и профилактики</p>	<p>Своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медуслугах, видах осуществляемой деятельности, порядке работы ГАУЗ АО «АОЦСПИД»</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации на сайте ГАУЗ АО «АОЦСПИД»</p>
1.2.	<p>Поддержание непрерывной работы обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (прием обращений граждан и организаций в электронном виде на сайте учреждения)</p>	<p>Удовлетворенность населения наличием возможности задать интересующие вопросы в электронном виде за 6 мес. 2016 года - 90%</p>	<p>Немедленно и постоянно</p>	<p>Зав. отделом организационно-методической работы и профилактики</p>	<p>Обеспечение возможности задать интересующие вопросы на официальном сайте. Предупреждение жалоб от населения</p>	<p>Наличие и доступность на официальном сайте мед. организации способов обратной связи с потребителями услуг</p>

1.3.	Пополнение информации об учреждении, размещенной на стенде, в том числе о времени приема врачей-специалистов	Удовлетворенность населения информированием на стенде в учреждении за 6 мес. 2016 года - 95%	ежемесячно	Врач-методист отдела организационно-методической работы и профилактики	Обеспечение удовлетворенности населения информацией, размещенной в учреждении не менее 90%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полной информацией 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 Организация работы локальной электронной регистратуры	Возможность для пациентов записаться на врачебный прием при первом обращении 100%	Немедленно и постоянно До 30.08.2016	Врач-терапевт Зав. отделом организационно-методической работы 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 ожидания посещения врача с момента записи на прием (не более 2-х рабочих дней)	Средний срок ожидания приема – 1 день	Ежедневно в рабочие дни	Врач-терапевт, врач-инфекционист	Обеспечение снижения продолжительности ожидания врачебного приема для пациентов в учреждении не более 2 дней	Средний срок ожидания приема 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	Доступность записи на прием к врачу за 6 мес. 2016 года – 90%	Ежедневно в рабочие дни	Зав. отделом диспансерной и лечебно-		Обеспечение соблюдения сроков предоставления

	с лечащим врачом			диагностической помощи		медицинской помощи в соответствии с нормативами. Отсутствие жалоб
2.4.	Обеспечение комфортного пребывания пациентов при посещении учреждения: наличие мест ожидания, обеспечение туалета туалетными принадлежностями Разработка плана мероприятий по результатам анализа изучения мнения населения с ограниченными возможностями здоровья	Удовлетворенность условиями оказания услуг за 6 мес. 2016 года – 85%	Ежедневно в рабочие дни До 10.09.2016	Зав. отделом диспансерной и лечебно-диагностической помощи, 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 6 мес. 2016 года – 100%	Ежедневно в рабочие дни	Врач-терапевт, врач-инфекционист	Обеспечение соблюдения времени ожидания приема врача. Отсутствие жалоб	Доля потребителей услуг, которых врач принял в установленное по записи время
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 диспансерной и лечебно-диагностической помощи	Обеспечение своевременного получения результатов проведенного обследования. Отсутствие жалоб	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	Оценка доброжелательности и вежливости мед. работников за 6 мес. 2016 года –	ежеквартально	Зав. отделом организационно-методической работы и профилактики	Предупреждение фактов нарушения медицинскими работниками норм этики и деонтологии.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность
------	--	--	---------------	--	--	--

	врачебной тайны	100%			Отсутствие жалоб	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 6 мес. 2016 года – 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 6 мес. 2016 года – 100%	ежеквартально	Врач-методист отдела организационно-методической работы 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 оказания медицинской помощи в ГАУЗ АО «АОЦСПИД»	Рекомендация Круглого стола от 14.07.2016, проведенного Общественным советом по защите прав пациентов, количество проведенных за 6 мес. 2016 года заседаний - 1	2 раза в год согласно плану	Врач-методист отдела организационно-методической работы и профилактики	Изучение мнения населения о качестве оказываемой медицинской помощи с целью устранения выявленных недостатков	Доля потребителей, удовлетворенных оказанными услугами и готовых рекомендовать ГАУЗ АО «АОЦСПИД»
5.3.	Работа со средствами массовой информации: статьи в газетах, программы на телевидении	Охват населения информированием за 6 мес. 2016 года – 40%	В течение года согласно плану	Врач-методист отдела организационно-методической работы и профилактики	Повышение уровня информированности населения о профилактике ВИЧ-инфекции и других инфекционных заболеваний с охватом не менее 60%	