«Утверждаю»

Министр здравоохранения РД Т.И. Ибрагимов

ПЛАН

мероприятий на 2017 год по совершенствованию деятельности медицинских организаций

Республики Дагестан по результатам независимой оценки качества оказания медицинской помощи за 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** | | | | | | |
| 1.1 | Наполнение официального сайта медицинской организации, согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями , и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014г. № 965н (полнота, актуальность, и понятность информации на сайтах МО республики) | До 15.03.2017г.  Затем в течении года. | руководители МО | Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах медицинскими организациями республики-100%. | Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещённой на сайте медицинской организации. |
| 1.2 | Организовать возможность на официальном сайте медицинской организации возможность заполнить электронное письмо. | Удовлетворённость прикреплённого населения оставить на сайте медицинского учреждения обращение, замечания, пожелания по вопросам медицинского обслуживания в электронном виде | Ежедневно | руководители МО | Обеспечение возможности диалога с пациентами на официальном сайте медицинской организации- 100%. | Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обращений связи с потребителями медицинских услуг. |
| 1.3 | Наполнение информационных стендов в медицинском учреждении и его структурных подразделениях (ФАПы, амбулатории) по ДЛО, телефонов горячей линии, правила получения медицинской услуги в организации, территориальная программа оказания бесплатной медицинской помощи. | Удовлетворённость населения информацией, размещённой на стендах в медицинских организациях Республики | 1 раз в месяц | руководители МО | Обеспечение удовлетворённости прикреплённого населения информацией, размещённой на стендах не менее 90%. | Доля потребителей услуг, удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации. |
| 1.4 | Постоянное обновление на официальном сайте медицинских организаций Республики графиков выездной работы бригады врачей поликлиники                  Доступность медицинской помощи в плане устранения дефицита кадров и уменьшение сроков ожидания на диагностические исследования |  |  | руководители МО  руководители МО | Обеспечение своевременной информацией пациентов, размещённой на официальном сайте не менее 90%  Обеспечение медицинской организации необходимыми кадрами не менее 90% | Доля потребителей услуг, удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации. |
| **2.Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения** | | | | | | |
| 2.1 | Выдача пациенту на руки талона на приём к врачу (бумажный носитель) с полной распечаткой номера кабинета, времени приёма, с указанием специальности, ФИО врача, фамилии пациента | Своевременное получение талона на приём к врачу | течении года | руководители МО | Обеспечение получения своевременной медицинской помощи 100% | Доля потребителей услуг, которые записались на приём к врачу (получили талон с указанием времени приёма и ФИО врача при первичном обращении в медицинскую организацию) |
| 2.2 | Контроль руководителей медицинских организаций по соблюдению времени приёма пациентов и информированности пациентов о задержке времени приёма  (тяжёлый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.), сроками госпитализации пациентов | Соблюдение среднего срока ожидания приёма врача с момента записи- 1 день (для амбулаторно-поликлинических учреждений)  Соблюдение сроков ожидания плановой госпитализации (для стационаров) | 2 раза в месяц | руководители МО | Обеспечение доступности медицинской помощи 100% | Средний срок ожидания приёма врача с момента записи на приём, госпитализации в МО  (включительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий) |
| 2.3 | Мониторинг записи на приём к врачам всех специальностей на утренних планёрных совещаниях в МО республики | Доступность записи на приём к врачам медицинской организации | Ежедневно | руководители МО | Обеспечение доступности медицинской помощи у врачей всех специальностей 100% | Доступность записи на приём к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приёме при посещении |
| 2.4 | Контроль руководителей медицинских организаций Республики вопросов лечебного питания, качества и разнообразия блюд. | Организация в МО лечебного питания пациентов. | Ежеквартально | руководители МО | Обеспечение лечебного питания пациентов. | Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации |
| 2.5 | Контроль руководителей МО наличия медицинских препаратов в медицинских учреждениях. | Недопущение приобретения лекарственных препаратов пациентами | постоянно | руководители МО | Обеспечение лекарственными препаратами пациентов | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет |
| 2.6 | Контроль руководителей медицинских организаций республики бесплатного оказания медицинской помощи пациентов. | Недопустимость оплаты пациентами медицинских услуг, предусмотренных в рамках Территориальной программы ОМС | постоянно | руководители МО | Обеспечение оказания бесплатной медицинской помощи. | Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет |
| **3.Время предоставления медицинской услуги** | | | | | | |
| 3.1 | Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования | Удовлетворённость сроками ожидания диагностических исследований и получением результатов | Ежедневно | руководители МО | Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдача результатов диагностического исследования в кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб. | Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование  (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) |
| **4.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации** | | | | | | |
| 4.1 | Проведение семинаров для работников МО республики по вопросам этики и деонтологии медицинского работника | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью медицинских работников | 1 раз в квартал | руководители МО | Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонотлогических норм. Отсутствие жалоб. | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации |
| 4.2 | Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объёме обследования, приёме лекарственных препаратов, способах медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения | Удовлетворённость компетентностью медицинских работников | Комиссия по оценке критериев деятельности медицинских работников | руководители МО | Отсутствие жалоб пациентов на качество приёма | Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации |
| **5.Удовлетворённость оказанием услуги в медицинской организации** | | | | | | |
| 5.1 | Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе | Удовлетворённость пациентов указанными услугами | Ежедневно | руководители МО | Удовлетворённость пациентов оказанными услугами в 100% случаев | Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказанными услугами |
| 5.2 | Обеспечение работы со средствами массовой информации. | Охват населения информированием | 1 раз в квартал | руководители МО | Повышение рейтинга МО республики. Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворённость пациентами оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб. | Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи. |