

**План мероприятий по улучшению качества работы, по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг в амбулаторных условиях, проведенной в 2018-2019 году в ГБУ РО «Онкодиспансер» в г.Таганроге .**

**1.Открытость и доступность информации**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в план (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации в сети Интернет	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения)	регулярно	Техник	Повышение информационной открытости сайта	Систематическое обновление информации
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте.	Доступность и достаточность информации об организации	регулярно	Техник	Повышение информационной открытости сайта	Повышение информационной открытости сайта
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг	Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг	постоянно	Техник	- форма подачи электронного обращения -анкета для оценки качества оказания услуг в организации(в электронном виде)	Систематический вход электронных обращений
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях организации.	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой	Увеличение доли потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по	5 баллов	5 баллов

	информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.	удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.		медицинской части		
--	---	--	--	-------------------	--	--

## **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

2.1	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу ( получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.	Увеличение доли потребителей услуг, которые записались на прием к врачу ( получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников регистратуры в медицинской организации	5 баллов
2.2	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Уменьшение среднего срока ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	7 – 10 дней	5 баллов
2.3	Доступность записи на прием к врачу: - по телефону - с использованием сети Интернет - лечащим врачом на приеме	Увеличить доступность записи на прием к врачу: - по телефону - с использованием сети Интернет - лечащим врачом на приеме	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	- электронные инфоматы для записи - электронная запись на сайте - запись на прием лечащим врачом - запись по телефону	4 балла

					(несколько номеров)	
2.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенными условиями пребывания в медицинской организации	Увеличить долю потребителей услуг, удовлетворенными условиями пребывания в медицинской организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Увеличить долю потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	-на сайте версия для слабовидящих -кнопки вызовов помощи для инвалидов	5 баллов

### 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги .

3.1	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Уменьшить средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
3.2	Доля потребителей услуг , которых	Увеличить долю	постоянно	Заместитель	5 баллов	5 баллов

	врач принял во время, установленное по записи	потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи		главного врача по медицинской части		
3.3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.	Увеличить долю потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов

#### **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации .**

4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	Увеличить долю потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации.	Увеличить долю потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Регулярные повышения курсов квалификации, участие в семинарах и лекциях работников медицинской организации	5 баллов

#### **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации .**

5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными	Увеличение доли потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по	Систематический контроль	5 баллов
-----	---	-------------------------------------	-----------	-------------------------------	--------------------------	----------

	услугами			медицинской части	работников медицинской организации	
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.	Увеличение доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов

**План мероприятий по улучшению качества работы, по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг по стационару, проведенной в 2018-2019 году в ГБУ РО «Онкодиспансер» в г.Таганроге .**

**1.Открытость и доступность информации**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в план (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации в сети Интернет	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения)	регулярно	Техник	Повышение информационной открытости сайта	Систематическое обновление информации
1.2	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте.	Доступность и достаточность информации об организации	регулярно	Техник	Повышение информационной открытости сайта	Повышение информационной открытости сайта
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг	Наличие и доступность на официальном сайте способов обратной связи с потребителями услуг	постоянно	Техник	- форма подачи электронного обращения -анкета для оценки качества оказания услуг в организации(в электронном виде)	Систематический вход электронных обращений
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях организации.	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской час ти	5 баллов	5 баллов
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг,	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской час ти	5 баллов	5 баллов

	доступной на официальном сайте организации.	информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.				
--	---	---	--	--	--	--

## **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

2.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
2.2	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в организации	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Снижение доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникает необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	3 балла	3 балла
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Исключить долю потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникает необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе	3 балла	3 балла
2.5	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных	Увеличить долю потребителей услуг с ограниченными	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской час	5 баллов	5 баллов

	условиями пребывания в медицинской организации	возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации		ти		
--	--	--	--	----	--	--

### 3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги .

3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении	Уменьшить среднее время ожидания в приемном отделении	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	5 баллов	5 баллов
3.2	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Сократить средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных тер. программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию 15 дней	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию 15 дней
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	Увеличить долю потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию 15 дней 5 баллов

					15 дней, 5 баллов	
--	--	--	--	--	-------------------	--

**4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации .**

4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	Увеличить долю потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов
4.2	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность работников медицинской организации.	Увеличить долю потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Регулярные повышения курсов квалификации, участие в семинарах и лекциях работников медицинской организации	5 баллов

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации .**

<b><u>5.1</u></b>	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Увеличение доли потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов
<b><u>5.2</u></b>	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.	Увеличение доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов

		медицинской помощи.				
<b>5.3</b>	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации	Увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль работников медицинской организации	5 баллов