

**План мероприятий ГБУ РО «Онкодиспансер» в г.Таганроге на 2019 год по улучшению качества работы, по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг в амбулаторных условиях, проведенной в 2017 году.**

**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)	постоянно	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	постоянно	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	Размещение полной и достоверной информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, в помещениях организации в доступном месте.	5 баллов
1.5	Доля потребителей услуг,	Увеличение доли	постоянно	Заместитель	Размещение	5 баллов

	удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.	потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.		главного врача по медицинской части	полной информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, в доступном виде на официальном сайте учреждения.	
--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

## **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 за работниками регистратуры в учреждении;	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	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	- электронные инфоматы для записи - электронная запись на сайте - запись на прием	4 балла

		- лечащим врачом на приеме			лечащим врачом - запись по телефону (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	Размещение актуального расписания врачей; Размещение информационных стендов; Размещение поэтажных планов с наименованием кабинетов; размещение информации на информационном экране	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	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)	5 баллов
3.2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	Увеличить долю потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Осуществление приема врачом во время, установленное по записи	5 баллов
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	Выполнение диагностических исследований во время, установленное по записи.	5 баллов

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

4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	Увеличить долю потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по	Систематический контроль за	5 баллов
-----	---	------------------------------------	-----------	-------------------------------	-----------------------------	----------

	доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.	положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.		медицинской части	соблюдение работниками учреждения норм этики и деонтологии (проведение совещаний)	
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 учреждения	5 баллов

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

5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Увеличение доли потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль за оказанием услуг работниками учреждения	5 баллов
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 за оказанием услуг работниками учреждения	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 за оказанием услуг работниками учреждения	5 баллов



**План мероприятий ГБУ РО «Онкодиспансер» в г.Таганроге на 2019г. по улучшению качества работы, по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг по стационару, проведенной в 2017 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	Размещение полной и достоверной информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, в помещениях организации в доступном месте	5 баллов
1.5	Доля потребителей услуг,	Увеличение доли	постоянно	Заместитель	Размещение	5 баллов

	удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.	потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте организации.		главного врача по медицинской час ти	полной информации о работе и порядке предоставления медицинских услуг, в доступном виде на официальном сайте учреждения	
--	--	--	--	--------------------------------------	---	--

## **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 час ти	Размещение информационных стендов	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 час ти	Осуществление контроля за питанием пациентов; заключение контрактов на питание в соответствии с действующим законодательством о предоставлении лечебного питания	5 баллов
2.3	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникала 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	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской час ти	Исключить долю потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные	3 балла



		счет			диагностические исследования за свой счет	
2.4	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникала 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	Исключить долю потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникает необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	3 балла
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	дежурный администратора по работе с пациентами с ограниченными возможностями	5 баллов

### 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	Уменьшить среднее время ожидания в приемном отделении	5 баллов
3.2	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию	Сократить средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента	5 баллов

	(относительно сроков ожидания, установленных тер.программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных тер.программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)			получения направления на плановую госпитализацию 7 дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния).	
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 7 дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния).	5 баллов

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

4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской	Увеличить долю потребителей услуг, положительно оценивающих	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль за соблюдением работниками	5 баллов
-----	--	---	-----------	---	---	----------

	организации.	доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.			учреждения норм этики и деонтологии (проведение совещаний)	
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 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 услугами	Увеличение доли потребителей услуг,	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Систематический контроль за оказанием услуг работниками учреждения	5 баллов
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 за оказанием услуг работниками учреждения	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 за оказанием услуг работниками учреждения	5 баллов

