

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения КБР

М.Б. Хубиев

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Главный врач ГБУ «РВФД» Минздрава КБР

И.Н. Кокова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**План на 2019 год по улучшению качества условий предоставления медицинских услуг ГБУ «РВФД» МЗ КБР  
по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2018 году.**

№	Критерий независимой оценки качества	Меры по улучшению	Срок исполнения
1.	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении на стендах	<p>1.1. Постоянно проводятся обновление, дополнение достоверной информации о новостях, акциях, мероприятиях, проводимых в лечебном учреждении с размещением на официальном сайте в сети Интернет и ведении указанного сайта. На этажах учреждения размещены навигационные карты с указанием отделений и номерами кабинетов, планы эвакуации.</p> <p>1.2. На информационных стендах ГБУ «РВФД» Минздрава КБР размещена информация для пациентов о нормативно-правовых актах, объемах оказываемых медицинских услуг, платных услугах, графике приема врачей, графике приема администрации ЛПУ, номера телефонов Минздрава КБР и проверяющих организаций.</p>	Постоянно
2.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность записи, время ожидания, бережливые технологии, ремонт помещений, оснащение,	2.1. С целью повышения качества оказания медицинской помощи строго соблюдаются стандарты, клинические рекомендации, протоколы лечения пациентов, основные критерии оценки качества медицинской помощи (Приказ Минздрава России №422ан от 07.07.2015г «Об утверждении критериев оценки качества	Постоянно

	внедрение новых услуг и т.д.	<p>медицинской помощи»). Обеспечить наличие соответствующих стандартов лечения больных в электронном варианте и на бумажном носителе, постоянно пополнять базу данных с учётом современных клинических рекомендаций, протоколов лечения, новых стандартов.</p> <p>2.2. Создавать условия для соблюдения стандартов оказания медицинской помощи по лабораторно-инструментальным методам исследования.</p> <p>2.3. Продолжить работу по созданию электронной базы данных картотеки в регистратуре, для сокращения времени на поиск медицинской документации и возможности электронной записи на прием к врачу.</p> <p>2.4. В целях обеспечения качества медицинской помощи, проводить поверку оборудования РВФД, контроль технического и метрологического состояния медицинской техники, проводимый ФБУ «Кабардино-Балкарский ЦСМ».</p>	
3.	Доступность и комфортность получения медицинской помощи для людей с ограниченными возможностями здоровья.	<p>3.1. Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, а также оказывать им помощи на объектах.</p> <p>3.2. Дублировать необходимую для инвалидов звуковую и зрительную информацию, а также надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>3.3. Оказание сотрудниками диспансера иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими</p>	Постоянно

		лицами.	
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников медицинской организации.	<p>4.1. Проведение тематических занятий по вопросам медицинской этики и деонтологии. Предусмотреть в Положении о стимулирующих выплатах пункт, обеспечивающий дополнительное поощрение или наказание работника за соблюдение данных мероприятий по п.4.</p> <p>4.2. Проведение лекций, практических занятий с врачами и средними медицинскими работниками по актуальным медицинским проблемам.</p> <p>4.3. Осуществлять контроль за своевременным повышением квалификации медицинских работников (прохождение сертификационных циклов 1 раз в 5 лет), участие в научно – практических конференциях, семинарах, тематических усовершенствованиях на федеральных базах, на учебных базах КБГУ.</p>	Постоянно
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг.	<p>5.1. Осуществлять перманентное анкетирование пациентов диспансера с целью изучения общественного мнения и принятия управленческих решений, мер административного и перспективного реагирования по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи.</p> <p>5.2. Проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан.</p>	Постоянно