

ОТЧЕТ

ГБУЗ «Межрайонная многопрофильная больница» о реализации плана мероприятий по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг.

Наименование критерия оценки	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ожидаемый результат
Открытость и доступность информации о медицинской	<p>Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.</p> <p>Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации.</p> <p>Проведение научно-практических конференций: -«Современные подходы к лечению грыж брюшной стенки» с 30.11.2015 г. по 01.09.2016 года -Северо-Кавказская научно-практическая конференция «Актуальные вопросы колопроктологии» 03.03.2016 года</p> <p>Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал, через инфоматы в поликлиниках.</p> <p>Проведены собрания под протокол при разборе письменных и устных обращений граждан.</p> <p>Опубликованы материалы в СМИ: -Новые высокотехнологичные оборудования; 14.12.2016 на ТВ КБР -Современное медицинское оборудование в ГБУЗ «ММБ» Калибатов Р.М. на ТВ КБР 15.12.16 г -Будьте здоровы! (о квотах) на ТВ КБР 22.12.16 -Достижения гинекологической службы ГБУЗ «ММБ» 24.11.2016 г. ТВ КБР -Открытое мероприятие «Рак молочной железы не приговор»</p>	Ежедневно по мере поступления информации	<p>Повышение степени информированности населения об услугах, оказываемых в медицинской организации.</p> <p>Повышение обращаемости населения за качественной медицинской услугой</p> <p>Поток обращающихся за медицинской помощью жителей других регионов России вырос по сравнению с 2015 годом на 199,7 %</p>
Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	<p>Для повышения комфортности условий предоставления медицинских услуг и удовлетворенности условиями нахождения в стационаре проведены косметические ремонты в отделениях стационара: - хирургическом; - приемном отделении; - онкологическом.</p> <p>Обновлены (заменены) информационные стенды по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.</p> <p>Для повышения доступности медицинской помощи больным и лицам с ограниченными физическими возможностями установлен в действие пандус в главном корпусе.</p>	в течение года	бесперебойное восстановление запаса лекарственных средств и мед. изделий

Время ожидания предоставления медицинской услуги	<p>1.Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, за счёт дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)</p> <p>2.Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским современным диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней</p>	В соответствии с графиком оснащения и переоснащения медицинским оборудованием	Повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)
Доброжелательность, вежливость, компетентность медицинских работников медицинской организации	<p>Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения, с целью повышения качества оказываемых услуг. Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников. Проведение лекции в соответствии с утвержденным планом-графиком проведения собраний по соблюдению этики и деонтологии-проведено 18 собраний в подразделениях МО с охватом 345 сотрудников. Проведение в соответствии с графиком собраний по теме «О правилах поведения и основных принципах общения между сотрудниками и пациентами»-17 собраний в подразделениях МО с охватом 357 сотрудников. Проведено 7 мероприятий по внедрению эмпатийной стратегии взаимодействия при работе с пациентами.</p>	<p>Январь</p> <p>Февраль</p> <p>Март</p> <p>.</p>	<p>Повышение рейтинга медицинской организации</p> <p>Множество благодарственных писем в СМИ, на сайтах ТФ ОМС КБР «Спасибо доктор»</p> <p>Публикация статьи «Здоровье Урванцев в надежных руках» в Федеральном журнале «Обязательное медицинское страхование в РФ»</p>
Удовлетворенность оказанными услугами	<p>Проведено анкетирование пациентов по вопросам организации и предоставления медицинских услуг:</p> <p>в I квартале – 185 чел</p> <p>Во II квартале – 190 чел</p> <p>В III квартале – 116 чел</p> <p>В IV квартале – 113 чел</p> <p>С результатами анкетирования ознакомлены сотрудники подразделений, а также с разработанным планом мероприятий по устранению выявленных недостатков.</p>	ежеквартально	<p>Удовлетворенность населения медицинской помощью (ед. измерения в процентах, от числа опрошенных) довести до</p> <p>в I квартале - 68,8 %</p> <p>Во II квартале – 73,4 %</p> <p>В III квартале – 75,3 %</p> <p>В IV квартале – 81,7 %</p>

Главный врач ГБУЗ «ММБ»

Р.М. Калибатов

«02» февраля 2017 года

Исполнитель: Начальник отдела ККМП ГБУЗ «ММБ» З.С. Губжокова