

Главный врач БУ «Президентский
перинатальный центр»
Минздрава Чувашии
С.Г. Милаев
«01» *ноября* 2017 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по повышению качества и доступности медицинской помощи БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии
на 2017 – 2018 годы

№№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
I. Открытость и доступность информации о БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии				
1	Обеспечение актуализации информации, размещенной на сайте учреждения, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 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 Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями	Расширение информационного поля для каждого пациента. Повышение открытости и доступности информации о БУ «Президентский перинальный центр» Минздрава Чувашии.
2	Размещение ответственными лицами учреждения на сайте сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) достоверной информации о БУ Президентский перинальный центр» Минздрава	постоянно	Лица определенные приказом учреждения	Повышение информационной открытости БУ «Президентский перинальный центр» Минздрава Чувашии.

	Чувашии, в соответствии с приказом Министерства Финансов Российской Федерации от 21.07.2011 №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»			
3	Поддержание в актуальном состоянии расписания работы специалистов в автоматизированной системе «Электронная регистратура»	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями	Расширение информационного поля для каждого пациента. Удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией. Повышение эффективности управления. Создание положительного имиджа учреждения.
4	Повышение уровня информированности пациентов о БУ «Президентский перинальный центр» Минздрава Чувашии путем предоставления статистических отчетов о работе учреждения, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге учреждения среди других медицинских организаций республики	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями	Расширение информационного поля для каждого пациента. Повышение открытости и доступности информации о БУ «Президентский перинальный центр» Минздрава Чувашии.
5	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте учреждения	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями	Расширение информационного поля для каждого пациента. Повышение открытости и доступности информации о БУ «Президентский перинальный центр» Минздрава Чувашии. Повышение степени информационной доступности услуг учреждения Отсутствие жалоб
	а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте учреждения			

	б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан			
II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг в БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии, в том числе для граждан с ограниченными возможностями				
1	Реализация комплекса мер, направленных на совершенствование оказания медицинской помощи населению на основе программы госгарантий по достижению утвержденных целевых показателей	В течение года	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, заведующие отделениями заведующий отделом ОМР и МС	Достижение целевых показателей. Повышение доступности и качества медицинской помощи
2	Проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан	постоянно	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, заместитель главного врача по КЭР Заведующие отделениями	Отсутствие жалоб
3	Соблюдение предельных сроков ожидания плановой консультации пациентов в учреждении (не более 14 дней).	постоянно	Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; отсутствие жалоб
4	Обеспечение приема пациентов в неотложной форме в день обращения	постоянно	Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; отсутствие жалоб
5	Оказание вне очереди экстренной медицинской помощи при обращении в		Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; Отсутствие жалоб.

	амбулаторное отделение.			
6	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 15 мин.	постоянно	Заведующие отделениями	отсутствие большой очередности в регистратуре; отсутствие жалоб
7	Проведение мониторинга записи к врачам учреждения, с целью обеспечения доступности записи на прием	Ежедневно	Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; Отсутствие жалоб.
8	Организовать своевременное информирование пациентов, по предварительной записи, об изменении расписания приема врача-специалиста	Ежедневно	Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; Отсутствие жалоб.
9	Проведение анализа по количеству пациентов записанных по предварительной записи и количеству явившихся пациентов по предварительной записи в учреждение, с предоставлением письменного отчета.	Ежемесячно	Заведующие отделениями	Сокращение сроков ожидания получения консультации; Отсутствие жалоб.
10	Обеспечить приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи путем соблюдения этических и моральных норм; создания условий, обеспечивающих конфиденциальность пребывания пациента в учреждении. Обеспечить отсутствие посторонних лиц во время приема пациента врачом-специалистом	постоянно	Заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
11	Обеспечить оказание медицинской помощи в соответствии с: --приказом Минздрава России от 1 ноября	постоянно	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической	Повышение качества и безопасности медицинской помощи удовлетворенность пациентов качеством

	<p>2012 г. №572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)»;</p> <p>-приказом Минздрава России от 30 августа 2012 г. №107н «О Порядке использования вспомогательных репродуктивных технологий, противопоказаниях и ограничениях к их применению»;</p> <p>-приказом Минздрава России от 15 ноября 2012 г. №921н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «неонатология»;</p> <p>-приказом Минздравсоцразвития Чувашии от 04.07.2013. №1336 «Об организации медицинской помощи беременным женщинам, девочкам и женщинам с гинекологической патологией на территории Чувашской Республики».</p> <p>-приказом Минздрава Чувашии от 30.12.2015. №458а «Об утверждении маршрута оказания медицинской помощи по профилю «неонатология» в Чувашской Республике».</p> <p>-утвержденными стандартами оказания медицинской помощи, медицинскими технологиями, клиническими рекомендациями.</p>		<p>помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, заместитель главного врача по КЭР</p> <p>заведующие отделениями лечащие врачи</p>	<p>оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб</p>
12	<p>Обеспечить бесплатное проведение пациентам диагностических исследований входящих в стандарты медицинской помощи, по профилю «акушерство и гинекология», «неонатология» в рамках реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам в Чувашской Республике.</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместитель главного врача по акушерско- гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, заместитель главного врача по КЭР</p> <p>заведующие отделениями</p>	<p>Повышение качества и безопасности медицинской помощи удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб</p>

			лечащие врачи	
13	Продолжить внедрение в практику работы медицинского персонала утвержденных стандартов оказания медицинской помощи, медицинских технологий, клинических рекомендаций	По мере обновления	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, заместитель главного врача по КЭР заведующие отделениями лечащие врачи	Повышение качества и безопасности медицинской помощи удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
14	Постоянный мониторинг получения, учета, хранения и использования лекарственных препаратов и медицинских изделий, использование только сертифицированных лекарственных препаратов и медицинских изделий в соответствии с требованиями фармпорядка	постоянно	Провизор Главная медицинская сестра Клинический фармаколог Заведующие отделениями	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами; отсутствие жалоб
15	Обучение персонала: своевременная подготовка и переподготовка специалистов на сертификационных курсах, аттестация персонала на квалификационную категорию Обучение и своевременное повышение квалификации врачей и среднего медицинского персонала	постоянно	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, главная медицинская начальник отдела кадров заведующие отделениями	соответствие лицензионным требованиям наличие высококвалифицированного персонала повышение качества и безопасности медицинской помощи; отсутствие жалоб
16	Размещение информации для лиц с ограниченными физическими возможностями с использованием визуальной, тактильной и акустической (речевую и звуковую) систем (световые табло, громкая связь и т.д.)	в течение 2018 года	начальник материально-технического снабжения	повышение доступности получения медицинской помощи лиц с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб

17	<p>Обеспечение пациентов доступной информацией об имеющейся патологии, прогнозах лечения, методах лечения.</p> <p>Оформление и своевременная актуализация информационных стендов о порядке оказания медицинских услуг.</p> <p>Наличие информации по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.</p>	постоянно	<p>заведующие отделениями</p> <p>лечащие врачи</p>	<p>наличие наглядной информации о времени, порядке оказания медицинских услуг;</p> <p>отсутствие жалоб</p>
18	<p>Продолжить работы по улучшению системы визуализации информации</p>	в течение 2018 года	<p>заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи,</p> <p>заместитель главного врача по педиатрической помощи,</p> <p>заместитель главного врача по КЭР</p> <p>заведующие отделениями</p> <p>начальник материально-технического снабжения</p>	<p>повышение доступности получения информации;</p> <p>отсутствие жалоб</p>
19	<p>Обеспечение безопасного пребывания пациентов в центре, постоянный контроль состояния противоэпидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности</p>	постоянно	<p>заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи,</p> <p>заместитель главного врача по педиатрической помощи,</p> <p>главная медицинская сестра</p> <p>помощник эпидемиолога</p> <p>специалист по охране труда</p> <p>Специалист по ГО</p> <p>заведующие отделениями</p> <p>старшие медицинские сестры</p>	<p>обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении;</p> <p>отсутствие жалоб</p>
20	<p>Соблюдение предельных сроков ожидания плановой госпитализации пациентов (не более 30 дней),</p>	постоянно	<p>Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи,</p> <p>заместитель главного врача по педиатрической помощи,</p>	<p>сокращение сроков ожидания госпитализации</p> <p>комфортность пребывания в отделении;</p> <p>отсутствие жалоб</p>

			заместитель главного врача по КЭР	
21	Обеспечение госпитализации пациентов по неотложным показаниям в день обращения.	постоянно	Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи,	сокращение сроков ожидания госпитализации комфортность пребывания в отделении; отсутствие жалоб
22	Дооснащение стационарных отделений и параклинической службы учреждения необходимым лечебно-диагностическим оборудованием, подготовка необходимых специалистов.	2017-2017 г.г.	Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, главная медицинская сестра заведующие отделениями	отсутствие необходимости оплачивать пациентами дополнительные исследования; отсутствие жалоб
23	Обеспечение качественным питанием больных в стационаре, контроль качества за выдаваемым пациентам питанием	постоянно	Диет- врач, заведующие отделениями старшие медицинские сестры помощник эпидемиолога	обеспечение стабильности качества питания пациентов удовлетворённость пациентов качеством питания Отсутствие жалоб
24	Рассмотреть вопрос о возможности организации автомобильной парковки возле учреждения для посетителей, в том числе и в структурных подразделениях БУ «ППЦ»	в течение 2018г.	начальник материально-технического снабжения	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб
25	Проведение работ по внешнему благоустройству прилегающей территории.	постоянно	заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями отсутствие жалоб
26	Обеспечить безопасное использование	постоянно	заведующие отделениями старшие медицинские	отсутствие необходимости оплачивать

	имеющегося медицинского оборудования.		сестры.	пациентами дополнительные исследования; отсутствие жалоб
27	Организация эффективной работы медицинского персонала в ночное время, наблюдение за пациентом, своевременное прибытие по вызову пациента.	постоянно	Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи, главная мед.сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры дежурный персонал	повышение комфортности пребывания в ночное время Отсутствие жалоб пациентов на пребывание в стационаре в ночное время
28	Повышение качества уборки помещений; контроль своевременного завершения текущих ремонтных работ	постоянно	главная мед.сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры помощник эпидемиолога	отсутствие замечаний по качеству уборки при административных обходах, отсутствие жалоб на качество уборки помещений
III. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии				
1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения.	постоянно	главный врач заместители главного врача заведующие отделениями	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
2	Обновление профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	ежеквартально	заместители главного врача	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками
3	Проведение тренингов с медицинским персоналом по вопросам этики, деонтологии; по предотвращению, недопущению, управлению конфликтных ситуаций;	ежеквартально	Психотерапевты Психологи заведующие отделениями	отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками

4	Контроль за соблюдением принципов этики и деонтологии в учреждении.	ежеквартально	заведующие отделениями	отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
5	Начисление стимулирующих выплат, влияющих на размер и оплату труда, по показателям эффективности деятельности медицинских работников, заведующих отделений, дифференцированно с учетом конкретных показателей качества и количества оказываемых услуг.	ежемесячно	главный врач заместители главного врача главный бухгалтер начальник отдела кадров	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
6	Анализ деятельности сотрудников в части соблюдения трудового распорядка Планирование графика отпусков по принципу взаимозаменяемости.	4 квартал	главный врач начальник отдела кадров заместители главного врача главная медицинская заведующие отделениями	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
IV. Контроль качества и безопасности медицинской помощи в БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии				
1	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в БУ «ППЦ» путем проведения анкетирования пациентов	ежемесячно	заместители главного врача заведующий отделом ОМР и МС заведующие отделениями	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской
2	Проведение анализа обращений граждан	ежеквартально	заместители главного врача заведующие отделением	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской
3	Реализация плана мероприятий по вопросам совершенствования качества медицинской помощи	В течении года	заместители главного врача заведующие отделением	повышение качества и доступности медицинской помощи населению профилактика жалоб
4	Проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности на трех уровнях, с анализом выявленных дефектов, и проведением мероприятий по устранению и недопущению выявленных дефектов.	В течении года	Врачебная комиссия и подкомиссии учреждения, заместители главного врача, заведующие отделением	повышение качества и доступности медицинской помощи населению профилактика жалоб
5	Изучение общественного мнения о качестве и их удовлетворенности предоставляемыми медицинскими	ежеквартально	Заведующие отделениями и структурными подразделениями	Улучшение качества работы учреждения Повышение качества медицинских услуг Профилактика жалоб

	услугами в учреждении; о работе учреждения;		Врач кабинета первичной профилактики	
6	Проведение заседаний формулярной комиссии, комиссии по профилактике внутрибольничных инфекций, и т.д.	По утвержденному плану	заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи заместитель главного врача по педиатрической помощи члены комиссий	повышение качества и доступности медицинской помощи населению профилактика жалоб