



УТВЕРЖДАЮ  
Начальник  
«ГБУЗ «Пензенский областной госпиталь для ветеранов войн»  
Пузраков  
января 2018г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
**по улучшению качества работы медицинской организации,**  
**на 2018-2019 гг.**  
**ГБУЗ «Пензенский областной госпиталь для ветеранов войн»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный		Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>						
1.1	Актуализация информации на официальном сайте.	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте лечебного учреждения	в течение года	Заместитель начальника госпиталя по медицинской части, врач-методист	Информирование населения о работе МО на официальном сайте	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте - 100%.
1.2	Размещение на сайте материалов в соответствии с критериями оценки качества организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.	Доля пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным	в течение года	Инженер - программист	Информирование населения о работе МО, о порядках предоставления услуг	Доля пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным - 100%
1.3	Доработать версию сайта для слабовидящих.	Доля пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным	4 квартал 2019	Инженер - программист	Информирование населения о работе МО, о порядках предоставления услуг	Доля пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным - 100%
<b>II. КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ</b>						
2.1	Продолжить работу по внутреннему благоустройству круглосуточного стационара:	Стационар	постоянно	Начальник хозяйственного отдела	Удовлетворенность условиями пребывания в стационаре	Удобство и комфортность - 100%

	рабочем состоянии; -разместить в холле приемного отделения кулеры с питьевой водой					
2.2	Нанести маркировку “желтой краской” на прозрачных дверях, полосы на ступенях лестниц.	Стационар	3 квартал 2019	Начальник хозяйственного отдела	Удовлетворенность условиями пребывания в стационаре	Удобство и комфортность - 100%

III - МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЭТИКО-ДЕОНТОЛОГИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА МО И ПАЦИЕНТОВ, ПОВЫШЕНИЮ ВНИМАТЕЛЬНОСТИ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПАЦИЕНТАМ

3.1	Проведение обучающих семинаров для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приема пациентов	Доля пациентов высоко оценивающих доброжелательно сто, вежливость и внимательность медицинских работников	Ежеквартально	Зам. начальника по медицинской части, зав.отделениями,главная медицинская сестра, старшие медицинские сестры	Повышение внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам	Доля пациентов, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников ~100%
3.2	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь		по факту возникновения конфликтной ситуации	Заведующие отделениями		
3.3	Обеспечить конфиденциальность информации, включая приём специалистов и лечения в стационаре		Постоянно	зам. начальника по медицинской части, заведующие отделениями		

4.1	<p>Организация обучающих семинаров, конференций, направление на курсы повышения квалификации</p>	<p>Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников: Стационар Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных в стационаре</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель начальника госпиталя по медицинской части, Главная медицинская сестра, старшие медицинские сестры</p>	<p>Повышение профессионального мастерства и квалификации персонала</p>	<p>Доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников - 100% Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных в стационаре - .100%</p>
4.2	<p>Организация проведения внутреннего контроля качества медицинской деятельности</p>	<p>Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников: Стационар Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных в стационаре</p>	<p>Согласно графику</p>	<p>Заместители главного врача, заведующие отделениями</p>	<p>Повышение квалификации персонала</p>	<p>Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников в стационаре - 100%</p>