

Утверждаю



Главный врач

ГБУ РО «РДС памяти В. И. Ленина»

Е.В. Ермакова

«20» октября 2017 г.

План

мероприятий по улучшению качества работы в ГБУ РО «РДС памяти В. И. Ленина» на 2018 г. по итогам проведения НОК в 2017 г.

N п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1	Повышение уровня рейтинга ГБУ РО «Рязанский детский санаторий памяти В. И. Ленина» на сайте www.bus.gov.ru	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделением педагогической части	Повышение уровня рейтинга организации	5 баллов
1.2	Обеспечение полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном	результат НОК	Ежемесячное обновление информации на сайте	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями,	Повышение информированности населения о предоставляемых в учреждении мед.	5 баллов

	сайте			педагог-организатор	услугах	
1.3	Обеспечение наличия доступности способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, педагог-организатор, программист	Своевременность предоставления ответов на обращения пациентов	5 баллов
1.4	Сохранить долю пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг в санатории достаточным (контроль за наполнением информацией стендов)	Опрос граждан - получателей социальных услуг	Окончание каждого заезда и в течение года	Зав. отделениями, педагог-организатор	Повышение удовлетворенности	100%
1.5	Создать мобильную адаптацию сайта	Результат НОК	До 15.02.2018	Главный врач, зам.главного врача по медицинской части, педагог-организатор	Повышение информированности пациентов	5 баллов
1.6	Организовать свободные зоны WI-FI в местах ожидания пациентами приема. В этих зонах разместить объявления с прямой ссылкой и QR-кодом на электронную анкету	Результат НОК	До 20.03.2018	Главный врач, зам.главного врача по медицинской части, педагог-организатор	Повышение удовлетворенности пациентов	100%
1.7	Увеличить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской	Опрос граждан - получателей социальных	Окончание каждого заезда	Заместитель главного врача по медицинской части,	Повышение удовлетворенности пациентов	98%

	организации (улучшить работу общественного совета по разъяснению работы сайта учреждения и возможности оставлять свои отзывы об учреждении пациентам)	услуг		общественный совет, зав. отделениями		
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1	Обеспечение средней продолжительности ожидания приема врача с момента поступления в санаторий	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, врач-специалисты, зав. отделениями	Улучшение работы медицинской организации	100%
2.2	На всех этажах корпусов и в начале движения по коридору разместить «навигацию» по этажу с указанием кабинетов	результат НОК	постоянно	Главный врач, зам. главного врача по медицинской части, педагог-организатор	Улучшение работы медицинской организации	100%
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги						
3.1	Контроль за временем ожидания в очереди для получения медицинской услуги (физиолечение)	результат НОК	В течение каждого заезда	Врач физиотерапевт, врач ЛФК, медицинские сестры,	Ожидание в очереди не более 5 мин.	100%
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации						
4.1	Проведение семинаров для сотрудников ГБУ РО «Рязанский детский санаторий памяти В.	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по	Отсутствие жалоб	100%

	И. Ленина» по вопросам соблюдения этики, деонтологии, сохранению врачебной тайны			медицинской части, главная медицинская сестра, зав. отделениями, зав. пед. частью		
4.2	Увеличение доли потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников	Опрос граждан - получателей социальных услуг	Анкетирование пациентов по окончании курса оздоровления	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями	Повышение компетентности медицинских работников	100%
4.3	Повышение доли потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников медицинских организаций	Опрос граждан - получателей социальных услуг	Анкетирование пациентов по окончании курса оздоровления	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, педагогическая часть, главная м/с	Повышение вежливости и внимательности работников	98%
4.4	Повышение квалификации медицинских работников	результат НОК	Согласно графику повышения квалификации и на 2018 год	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями	Наличие сертификатов у медицинских работников	100%
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
5.1	Обеспечение комфортного пребывания пациентов во время ожидания приема врача	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, врач-специалисты,	Отсутствие жалоб	100%

				зав. отделениями, гл. м/с		
5.2	Повышение удовлетворенности отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации	Опрос граждан - получателей социальных услуг	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, врач-специалисты, зав. отделениями, гл. м/с	Отсутствие жалоб	100%
5.3	Сохранение доли пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом	Опрос граждан - получателей социальных услуг	постоянно	Зам. глав. врача по медицинской части, зав. хоз. отделением, сестры-хозяйки	Отсутствие жалоб	100%
5.4	Обеспечение качественного и количественного диетического питания	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующая производством, медицинская сестра диетическая	Отсутствие жалоб	100%
5.5	Обеспечение комфортного пребывания отдыхающих в санатории	результат НОК	постоянно	Главный врач, зав. хоз. отделением, сестры хозяйки	Отсутствие жалоб	100%

Зав. отделением I



О.И. Николаева