

**План мероприятий по улучшению качества работы  
медицинской организации на 2020 г.**

Наименование медицинской организации: Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
<b>1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации о медицинском учреждении (далее по тексту МО)</b>						
1.1.	Наполнение и обновление официального сайта материалами в соответствии с критериями оценки качества организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, поддержание в актуальном состоянии ресурсов обратной связи с гражданами	Необходимость информирования населения о работе МО, о порядках предоставления услуг	Постоянно в течение года	Организационно-методический отдел, отдел обеспечения эксплуатации информационного оборудования	Наполнение и обновление официального сайта с целью увеличения числа пользователей официальным сайтом МО (добавлены разделы «Общественный совет» и «Акция «Вместе против рака» в главное меню официального	Увеличение доли пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным

					сайта, постоянно обновляется и дополняется раздел «Новости»)	
1.2.	Информирование о работе МО с использованием СМИ	Необходимость информирования населения о работе МО, о порядках предоставления услуг	Постоянно в течение года	Организационно-методический отдел	Работа со СМИ с целью осведомления населения о работе МО, о порядках предоставления услуг	Увеличение доли пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным
1.3.	Разработка и распространение информационных материалов по разным направлениям деятельности учреждения, о возможности предварительной записи на прием к врачу через инфомат, сайт «Доктор 71», сайт государственных услуг и контактный центр, активизация разъяснительной работы на встречах, организуемых руководителем учреждения, о возможности пройти интерактивное голосование по независимой оценке	Необходимость информирования населения о работе МО, о порядках предоставления услуг, об удобстве предварительной записи на прием к врачу через инфомат, сайт «Доктор 71», сайт государственных услуг и контактный центр, о возможности оценить качество оказания услуг на сайте Министерства здравоохранения РФ	Постоянно в течение года	Главный врач, заместитель главного врача по поликлинической работе, организационно-методический отдел	Распространение памяток, проведение Дней открытых дверей, проведение профилактических акций (в том числе в муниципальных образованиях Тульской области) «Вместе против рака», встреч руководителя с населением с целью ранней диагностики онкологических заболеваний и необходимости информирования о работе МО и порядках предоставления услуг	Увеличение доли пациентов, считающих информирование о работе МО и порядке предоставления услуг достаточным, профилактика онкологических заболеваний

	качества оказания услуг на сайте Министерства здравоохранения РФ					
<b>2. Мероприятия, направленные на улучшение комфортности предоставляемых услуг</b>						
2.1.	Улучшение условий пребывания в МО, создание комфортных условий и повышение доступности получения медицинских услуг в поликлиниках, в том числе для маломобильных граждан	Необходимость улучшения условий пребывания в МО	Постоянно в течение года	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам, главная медицинская сестра		Увеличение доли пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в МО
2.2.	Организация работы по соблюдению норматива времени приема у врача, совершенствование организации приема пациентов в приемных отделениях, исполнение требований действующего административного регламента по предоставлению услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»	Необходимость сокращения ожидания в очереди при получении медицинской услуги	Постоянно в течение года	Заместитель главного врача по поликлинической работе, аналитик	Соблюдение норматива приема у врача	Увеличение показателей доступности оказания медицинской помощи, сокращение ожидания в очереди при получении медицинской услуги
<b>3. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания</b>						
3.1.	Организация обучающих семинаров, конференций, направление на курсы повышения квалификации	Необходимость повышения профессионального мастерства и квалификации персонала	Постоянно в течение года	Главная медицинская сестра, старшая медицинская сестра поликлиники	Проведение научно-практических конференций, направление на курсы повышения квалификации, организация	Увеличение доли пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников

3.2	Организация методической помощи сотрудникам	Необходимость повышения профессионального мастерства и квалификации персонала		Организационно-методический отдел	обучающих семинаров согласно утвержденного «Единого	Увеличение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым
3.3	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг			Главный врач	комплексного плана проведения мероприятий» на текущий год с целью повышения профессионального мастерства и квалификации персонала	
3.4	Организация выездов врачей по курации в муниципальные образования Тульской области	Необходимость обследования населения в муниципальных образованиях области с целью ранней диагностики онкологических заболеваний	В течение года (согласно плана-графика)	Организационно-методический отдел, заведующие отделениями	Прием пациентов в муниципальных образованиях Тульской области с целью ранней диагностики онкологических заболеваний	Профилактика онкологических заболеваний, увеличение продолжительности жизни и снижение смертности среди населения
<b>4. Мероприятия по улучшению этико-деонтологической составляющей взаимодействия персонала МО и пациентов, повышению внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам</b>						
4.1.	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приема пациентов	Необходимость повышения внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам	Ежеквартально	Главная медицинская сестра, старшая медицинская сестра, организационно-методический отдел	Проведение советов по этике и деонтологии с целью повышения внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам	Увеличение доли пациентов высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность медицинского персонала
4.2.	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по		По факту возникновения конфликтной ситуации	Заведующие отделениями		

	недопущению подобных ситуаций впредь					
4.3.	Проведение комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами.		В течение года	Главный врач, организационно-методический отдел, профсоюзный комитет		
5.	Проведение комплекса мероприятий, направленных на противодействие коррупции	Организация противодействия коррупции	Постоянно в течении года	Главный врач	Проведение антикоррупционных мероприятий, включая работу "горячей линии", размещение информации на сайте учреждения, организацию личного приема граждан руководителем учреждения, проведения семинаров для персонала, заседаний Общественного совета	Организация противодействия коррупции
6.	Проведение заседаний Общественного Совета и комиссии по независимой оценке	Улучшение качества работы медицинского учреждения	Постоянно в течение года, в соответствии с графиком	Члены общественного совета и комиссия по формированию независимой	Проведение заседаний Общественного совета с целью	Улучшение критериев независимой оценки по результатам