**ОТЧЕТ ЗА 2018Г. ПО ИСПОЛНЕНИЮ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В**

**ГБУЗ «ЦЕНТР АЛЛЕРГОЛОГИИ» МИНЗДРАВА КБР.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия оценки** | **Наименование**  **мероприятия** | **Срок выполнение** | **Результат** | **Результат (%)** |
| 1. | Открытость и доступность информации о медицинской организации | **1.** Регулярное обновление сайта ГБУЗ «Центр аллергологии» Минздрава КБР для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения.  **2.** Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации путем проведения анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации.  **3.** Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информаций о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещении медицинской организаций.    **4.** Своевременно обновлять:  информацию на информационных стендах: общую информацию;  информацию о медицинской деятельности; информацию о медицинских работниках; информацию о страховых компаниях, иная актуальная информация. | в течение года  в течение года  в течение года  в течение года | Повышена доступность обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения. | 83%  83%  85%  90% |
| 2. | Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 1. **1.** Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике с 8.00 до 16.00 для повышения доступности оказания медицинской помощи. 2. Постоянный контроль за работой регистратуры.   **2.**  Постоянный контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для   1. оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами.   **3.** На всех этажах по коридорам в поликлинике и стационаре разместить «навигацию» с указанием кабинетов.  **4.** Для повышения доступности медицинской помощи больным и лицам с ограниченными физическими возможностями установить пандус и разместить таблички Брайля.  **5.** Места ожидания пациентами приема оборудовать устройствами для выдачи бесплатной питьевой воды.  **6.** С целью повышения качества оказания медицинской помощи строго соблюдать стандарты, клинические рекомендации, протоколы лечения пациентов. Обеспечить наличие соответствующих стандартов лечения больных в электронном варианте и на бумажном носителе, постоянно пополнять базу данных с учетом современных клинических рекомендаций, протоколов лечения, новых стандартов.  **7.** В целях обеспечения качества медицинской помощи, проводить поверку оборудования Центра, контроль технического и метрологического состояния медицинской техники, проводимый ФБУ «Кабардино-Балкарский ЦСМ». | в течение года  в течение года  в течение года  в течение года  в течение года  в течение года  в течение года | Бесперебойное восстановление запаса лекарственных средств и медицинских изделий  На всех этажах по коридорам в поликлинике и стационаре размещена «навигация» с указанием кабинетов.  Для повышения доступности медицинской помощи больным и лицам с ограниченными физическими возможностями установлен пандус и размещены таблички Брайля для передвижения слабовидящих.  Места ожидания пациентами приема оборудованы устройствами для выдачи бесплатной питьевой воды. | 95%  100%  100%  100%  100%  100%  100% |
| 3. | Время ожидания предоставления медицинской услуги | **1.** 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  **2.** Усовершенствование созданной электронной базы данных картотеки в регистратуре, для сокращения времени на поиск медицинской документации. | в течение года  в течение года |  | 85%  100% |
| 4. | Доброжелательность, вежливость,  компетентность медицинских работников медицинской организации | **1.** Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.  **2.** Осуществлять контроль за своевременным повышением квалификации медицинских работников (прохождение сертификационных циклов 1раз в 5 лет), участие в научно – практических конференциях, семинарах, тематических усовершенствованиях на федеральных базах, на учебных базах КБГУ.  **3.** Проведение лекций, практических занятий с врачами и средними медицинскими работниками по актуальным медицинским проблемам.  **4.**Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационаров, амбулаторных условиях, в условиях поликлиник в том числе и при помощи официального сайта больницы. | в течение года  в течение года  в течение года  в течение года | Проведены лекции и беседы по повышению уровня обслуживания пациентов.  Проводилось анкетирование пациентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях, в том числе и при помощи официального сайта больницы. | 100%  100%  90%  100% |
| 5. | Удовлетворенность оказанными услугами | **1.** Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.  **2.**. Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону в регистратуре.  **3.** Улучшение условий пребывания больных в стационаре, соблюдение лечебно-охранительного режима, повышение качества и разнообразия питания. Доукомплектование штатных единиц физическими лицами. | постоянно  постоянно  постоянно |  | 100%  100%    100% |