



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РК
«Республиканская больница им. В.А. Баранова»
Т.Д. Карапегян
__ декабря 2016 года

План мероприятий по улучшению качества работы ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации НОК	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Амбулаторная помощь в условиях консультативной поликлиники ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»						
Открытость и доступность информации						
1.1	Актуализация информации на официальном сайте ГБУЗ РК «Республиканская больница им В.А. Баранова» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.hospital.karelia.ru в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и	Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещенной на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Организационно-методический отдел	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

	форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
1.2	Повышение доли пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, в том числе: - доступность размещаемой на стендах информации; - рациональное размещение информации; - привлекательный вид информации; - простота изложения	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Постоянно	Организационно-методический отдел	Удовлетворенность потребителей медицинских услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации
1.3	Повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГБУЗ РК «Республиканская больница им В.А. Баранова» в	Анкета для оценки качества оказания мед. услуг 1 балл (100%) Доля услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой	Постоянно	Организационно-методический отдел	Удовлетворенность потребителей медицинских услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о медицинской организации и порядке

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.hospital.karelia.ru , в том числе:	информации, о работе учреждения, доступных на информационных стендах – 5 баллов (100%) Доля услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)			сайте, стендах медицинской организации – 100%	предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1 Увеличение доли пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении:	доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях своевременно и в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях в кратчайшие сроки
2.2 Сокращение длительность ожидания пациентом посещения врача с момента записи на прием:	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки

	времени; - оптимизация расписания приемов врачей специалистов; - взаимозаменяемость врачей; - привлечение дополнительного медицинского персонала			поликлинической работе С.В. Туманова	кратчайшие сроки – 100%	
2.3	Обеспечение записи на прием к врачу различными способами: - размещение информации о возможных способах записи на прием к врачу, в т. ч. по обращению в регистратуру, по телефону, по Интернету на сайте учреждения	Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении - 4 балла (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет	Удовлетворенность получателей медицинских услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
3. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг						
3.1	Сокращение времени ожидания приема врача в очереди: - рациональное использование рабочего времени врачей; - взаимозаменяемость врачей; - привлечение дополнительного медицинского персонала	Доля потребителей услуг, которых врач принял вовремя, установленное по записи - 3 балла (60%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки
3.2	Сокращение сроков ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию; - приведение сроков	Доля пациентов, госпитализированных в плановом порядке в сроки до 30 дней с момента получения направления на госпитализацию	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в кратчайшие сроки	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в кратчайшие сроки

	ожидания плановой госпитализации в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» в соответствии с требованиями Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Карелия	плановую госпитализацию - 5 баллов (100%)		хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев	стационарных условиях в кратчайшие сроки – 100%	
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников					
4.1	Повышение доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников до 95% - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «Республиканская больница им. В.А. Баранова» в 2016 г. по данным НОК – 94,4%	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников. Отсутствие жалоб.

4.2	Повышение доли потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 95%, доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: - причинах его заболевания, - необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, - особенностях диспансерного наблюдения - методах профилактики.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работников - 5 баллов (100%). Удовлетворенность компетентностью медицинских работников ГБУЗ «Республиканская больница им. В.А. Баранова» в 2016 г. по данным НОК – 92,5%	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Рост доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работников	Удовлетворенность получателей медицинских услуг компетентностью мед. работников. Отсутствие жалоб.
Удовлетворенность пациентов качеством обслуживания						
5.						
5.1	Улучшение условий ожидания приема врача в очереди - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний, - наличие питьевой воды.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в консультативной поликлинике ГБУЗ «Республиканская больница им. В.А. Баранова» - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Создание комфортных условий для пациентов в период их ожидания приема врача	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в период ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.
5.2	Повышение доли пациентов, готовых рекомендовать ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» для получения медицинской помощи: - внимательное и вежливое общение с пациентами в	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в консультативной поликлинике - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе	Повышение рейтинга ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова». Улучшение качества оказания медицинской помощи	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» для получения медицинской помощи.

	регистратуре и на приеме, - соблюдение норм этики и деонтологии, - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний, - наличие питьевой воды, - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам, - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, особенностях диспансерного наблюдения и методах профилактики			С.В. Туманова	помощи. Удовлетворенность пациентов оказанием мед. помощи. Отсутствие жалоб.	
5.3	Снижение количества обращений граждан неудовлетворенных: условиями пребывания в консультативной поликлинике, условиями оказания медицинской помощи, отношением персонала и доступностью информации: - внимательное и вежливое общение с пациентами в	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в консультативной поликлинике - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по поликлинической работе С.В. Туманова	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в условиях консультативной поликлиники	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии

	регистратуре и на приеме; - соблюдение норм этики и деонтологии; - достаточное количество стульев в холле; - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний; - доступность размещаемой на стендах информации; - рациональное размещение информации и простота ее изложения; - наличие питьевой воды; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, особенностях дистансерного наблюдения и методах профилактики; - рациональное использование рабочего времени врачей; - взаимозаменяемость врачей; - ежедневный анализ обращений и жалоб					
--	---	--	--	--	--	--

	граждан; - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами; - предоставление возможности выбора врача; - оказание посильной психологической помощи; - проведение оперативных исследований возникших конфликтных ситуаций					
Стационарная помощь в условиях ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»						
1	Открытость и доступность информации					
1.1	Актуализация информации на официальном сайте ГБУЗ РК «Республиканская больница им В.А. Баранова» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.hospital.karelia.ru в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности	Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещенной на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Организационно-методический отдел	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»	Полнота. актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.

	медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»						
1.2	Повышение доли пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, в том числе: - доступность размещаемой на стендах информации; - рациональное размещение информации; - привлекательный вид информации; - простота изложения.	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Постоянно	Организационно-методический отдел	Удовлетворенность потребителей медицинских услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации	
1.3	Повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте ГБУЗ РК «Республиканская больница им В.А. Баранова» в информационно-телекоммуникационной сети	Анкета для оценки качества оказания мед. услуг 1 балл (100%) Доля услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения,	Постоянно	Организационно-методический отдел	Удовлетворенность потребителей медицинских услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг,	

	«Интернет» по адресу: http://www.hospital.karelia.ru , в том числе: - доступность размещаемой на сайте информации; - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках информации; - привлекательный вид информации;	доступных на информационных стендах – 5 баллов (100%) Доля услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)		организации– 100%	доступной на сайте медицинской организации.
2. Комфортность условий и доступность получения медицинской помощи в условиях стационара, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1	Обеспечение пациентов, находящихся на лечении в условиях стационара, необходимыми лекарственными препаратами в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке Министерством здравоохранения Российской Федерации, методическими рекомендациями (протоколами лечения), утвержденными в установленном порядке	Отсутствие пациентов, которым при лечении в условиях стационара пришлось приобрести лекарственные препараты за свой счет	Постоянно Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Обеспечение пациентов, находящихся на лечении в условиях стационар, необходимыми лекарственными препаратами в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке Министерством здравоохранения Российской Федерации,	Удовлетворенность пациентов обеспечением лекарственными препаратами при лечении в стационарных условиях

					методическими рекомендациями (протоколами лечения), утвержденными в установленном порядке	
2.2	Обеспечение пациентов, находящихся на лечении в условиях стационара, необходимым объемом диагностических исследований в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке Министерством здравоохранения Российской Федерации, методическими рекомендациями (протоколами лечения), утвержденными в установленном порядке	Отсутствие пациентов, которым при лечении в условиях стационара пришлось оплачивать проведение необходимых диагностических исследований за свой счет	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Обеспечение пациентов, находящихся на лечении в условиях стационара, необходимыми диагностическими исследованиями в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке Министерством здравоохранения Российской Федерации, методическими рекомендациями (протоколами лечения), утвержденными в установленном порядке	Удовлетворенность пациентов объемом диагностических исследований при лечении в стационарных условиях

Время ожидания медицинской помощи в условиях стационара						
3.	Сокращение сроков ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию: - приведение сроков ожидания плановой госпитализации в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» в соответствие с требованиями Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Карелия	Доля пациентов, госпитализированных в плановом порядке в сроки до 30 дней с момента получения направления на плановую госпитализацию – 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в стационарных условиях в кратчайшие сроки
3.1						
3.2.	Сокращение времени ожидания в приемном отделении: - рациональное использование рабочего времени врачей; - привлечение дополнительного медицинского персонала	Среднее время ожидания в приемном отделении 15 мин. – 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская	Обеспечение приема пациента в стационар в кратчайшие сроки	Удовлетворенность пациента временем ожидания оформления в стационар

					больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев	
Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников						
4.						Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова». Отсутствие жалоб.
4.1	Повышение доли пациентов, высоко оценивших доброжелательность, вежливость и внимательность медицинских работников: - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном отделении и в отделениях стационара; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - оказание помощи по уходу за престарелыми и маломобильными группами населения	Доля пациентов, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость медицинских работников - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заведующие клиническими отделениями стационара	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	

4.2	Повышение доли пациентов, высоко оценивших компетентность медицинских работников: доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: - причинах его заболевания; - проведенных диагностических исследований и их результатах; - лечебных мероприятиях; - особенностях лечения и диспансерного наблюдения - методах профилактики; - выдача на руки пациентам выписок с отражением времени явки в поликлинику, тактики дальнейшего лечения и наблюдения, профилактических мероприятий	Доля пациентов, положительно оценивающих компетентность медицинских работников - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Рост доли пациентов, положительно оценивающих компетентность медицинских работников	Удовлетворенность пациентов компетентностью медицинских работников ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова». Отсутствие жалоб.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации					

5.1	Повышение доли пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи: - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном отделении и в отделениях стационара; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделений, - размещение в холлах памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний; - наличие питьевой воды; - рациональное планирование меню с учетом требований диет; - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств	Доля пациентов, удовлетворенных оказываемыми услугами - 5 баллов (100%) Доля пациентов, удовлетворённых условиями пребывания в стационаре - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Создание условий для пациентов по предоставлению специализированной медицинской помощи в условиях стационара и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб	Удовлетворенность пациентов качеством специализированной медицинской помощи в условиях стационара и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб
-----	--	---	-----------	--	---	--

					блюди; - создание условий для спокойного отдыха после отбоя; - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года; - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам; - достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах; - использование моющих средств согласно нормативам; - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья, полотенец; - ежедневная уборка в туалетных комнатах - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: причинах его заболевания; проведенных диагностических исследованиях и их результатах; - лечебных мероприятиях; - особенностях лечения и диспансерного наблюдения - методах профилактики; - выдача на руки пациентам выписок с отражением
--	--	--	--	--	---

	времени явки в поликлинику, тактики дальнейшего лечения и наблюдения, профилактических мероприятий						
5.2	Повышение доли пациентов, готовых рекомендовать ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» для получения медицинской помощи: - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном отделении и в отделениях стационара; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - осуществление процедур тяжёлобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделений,	Доля пациентов, удовлетворенных оказываемыми услугами - 5 баллов (100%). Доля пациентов, удовлетворённых условиями пребывания в стационаре - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Повышение рейтинга ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова». Улучшение качества оказания медицинской помощи. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинской помощи. Отсутствие жалоб.	Доля пациентов готовых рекомендовать ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» для получения медицинской помощи.	

	- размещение в холлах памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний; - наличие питьевой воды; - рациональное планирование меню с учетом требований диет; - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд; - создание условий для спокойного отдыха после отбоя; - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года; - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам; - достаточное количество влажных уборок в отделениях и палатах; - использование моющих средств согласно нормативам; - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья, полотенец; - ежедневная уборка в туалетных комнатах - доведение до сведения пациента в доступной форме					
--	--	--	--	--	--	--

	и в полном объеме информации о: причинах его заболевания; - проведенных диагностических исследований и их результатах; - лечебных мероприятиях; - особенностях лечения и диспансерного наблюдения - методах профилактики; - выдача на руки пациентам выписок с отражением времени явки в поликлинику, тактики дальнейшего лечения и наблюдения, профилактических мероприятий.						
5.3	Повышение доли пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением медицинского персонала в приемном отделении стационара: - рациональное использование рабочего времени; - взаимозаменяемость медицинского персонала; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - достаточное количество стульев в приемном	Доля пациентов, удовлетворенных оказываемыми услугами - 5 баллов (100%). Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в стационаре - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи	Создание для пациентов условий с минимальным временем ожидания оформления в стационар и удовлетворенных отношением медицинского персонала	Рост доли пациентов, удовлетворенных временем ожидания оформления в стационар и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.	

	отделении; - размещение на стендах памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний; - наличие питьевой воды; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам.			А.В. Малафеев, заведующая приемным отделением Е.Г. Петрова		Рост доли пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.
5.4	Повышение удовлетворенности пациентов отношением врачей и средней медицинской персонала во время пребывания в стационаре: - внимательное и вежливое общение медицинского персонала с пациентами в отделениях; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны год; - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем	Доля пациентов, удовлетворенных оказываемыми услугами - 5 баллов (100%). Доля пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в стационаре - 5 баллов (100%)	Постоянно	Заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по хирургической работе А.А. Хилкова; заместитель главного врача ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» по терапевтической помощи А.В. Малафеев, заведующие клиническими отделениями стационара	Исключение нарушения норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»	

	медицинского персонала					
5.5	Повышение доли пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре: - рациональное планирование меню с учетом требований диетического питания; - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств готовых блюд	Доля пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре - 5 баллов (100%)	Постоянно	Врач диетолог ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова» Л.Н. Балашова	Составление меню, отвечающего требованиям нормативов, сочетающих в себе разнообразие, хорошие вкусовые качества и калорийность	Рост доли пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре. Отсутствие жалоб.
5.6	Повышение удовлетворенности пациентов пребыванием в стационаре в ночное время: - создание условий для спокойного отдыха после отбоя, в том числе: - приглушенный свет; - исключение громких разговоров медицинского персонала, охраны и других пациентов; - исключение азартных игр; - исключение распитие спиртных напитков; - исключение курения.	Доля пациентов, удовлетворенных пребыванием в стационаре в ночное время - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Заведующие клиническими отделениями стационара, старшие медицинские сестры отделений	Создание условий для полноценного отдыха в ночное время	Рост доли пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в стационаре медицинской организации в ночное время. Отсутствие жалоб.

5.7	Повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством уборки палат, освещением палат, температурным режимом, в том числе: - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года; - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам; - достаточное количество влажных уборок в палатах; - использование моющих средств согласно нормативам; - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья, полотенец. - ежедневная уборка в туалетных комнатах отделений.	Доля пациентов, удовлетворенных пребыванием в стационаре - 5 баллов 100%	Постоянно	Заведующие клиническими отделениями стационара, старшие медицинские сестры отделений	Создание условий по надлежащей уборке помещений стационара, освещенности палат и температурного режима в соответствии с требованиями, утвержденными в установленном порядке	Рост доли пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом. Отсутствие жалоб
5.8	Повышение доли пациентов, удовлетворенных действиями персонала, осуществляющего уход, в том числе: - внимательное и вежливое общение персонала по уходу с пациентами; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - помощь среднего и	Доля пациентов, удовлетворенных пребыванием в стационаре - 5 баллов 100%	Постоянно	Заведующие клиническими отделениями стационара, старшие медицинские сестры отделений	Создание условий по надлежащему уходу за пациентами	Рост доли пациентов, удовлетворенных действиями персонала по уходу

	младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны год; - осуществление процедур тяжелообольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала; - использование моющих средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья, полотенц; - ежедневная уборка в туалетных комнатах отделений.						Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»	Рост доли пациентов удовлетворенных качеством медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»
5.9	Снижение количества обращений и жалоб граждан неудовлетворенных условиями пребывания в отделениях стационара, условиями оказания медицинской помощи, условиями питания, соблюдением санитарно-гигиенических норм, отношением персонала и доступностью информации, в том числе: - внимательное и вежливое общение с пациентами в	Доля пациентов, удовлетворенных пребыванием в стационаре - 5 баллов 100%	Постоянно				Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»	Рост доли пациентов удовлетворенных качеством медицинской помощи в ГБУЗ РК «Республиканская больница им. В.А. Баранова»

	отделениях; - соблюдение норм медицинской этики и деонтологии; - достаточное количество стульев, диванов в холлах и коридорах отделений; - размещение памяток и брошюр по профилактике хронических инфекционных заболеваний; - доступность размещаемой на стендах информации; - рациональное размещение информации; - простота изложения; - наличие питьевой воды; - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам; - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала; - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года; - использование моющих средств согласно нормативам; - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья,					
--	--	--	--	--	--	--

					полотенец; - ежедневная уборка в туалетных комнатах; - рациональное планирование меню с учетом требований диетического питания; - создание условий для спокойного отдыха после отбоя; - доведение врачами до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: - о причинах его заболевания, проведенных диагностических исследованиях и их результатах; - лечебных мероприятиях; - особенностях диспансерного наблюдения в амбулаторных условиях и методах профилактики; - выдача на руки пациентам выписок с отражением сроков явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и профилактических мероприятий; - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами; - предоставление возможности выбора врача; - оказание посильной					
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

	психологической помощи; - проведение оперативных расследований возникших конфликтных ситуаций.					
--	---	--	--	--	--	--