План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг

в ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Срок исполнения | Ответственное лицо | Результативность |
| 1. | Мероприятия, проводимые врачебной комиссией, с целью совершенствования организации медицинской помощи прикрепленному населению и решения сложных в диагностическом плане вопросов и конфликтных вопросов: | Ежедневно. | Председатель ВК (заместитель главного врача по ЭВН); Заместитель главного врача по медицинской части; заведующие отделениями. | Улучшение качества медицинской помощи населению. |
| 1.1. | Контроль качества оформления медицинской документации, выявление дефектов в проведении лечебно-диагностических, лабораторных исследований. | Ежедневно. | Председатель ВК (заместитель главного врача по ЭВН); Заместитель главного врача по медицинской части; заведующие отделениями.  Контроль первого уровня – лечащие врачи. | Адекватность медицинской помощи – показатель медицинского обслуживания потребностям и ожиданиям населения в рамках приемлемого для пациента качества жизни:  -доступность;  -своевременность (возможность получения потребителем необходимой ему помощи в нужное время, в удобном для него месте, в достаточном объеме и с приемлемыми затратами). |
| 1.2. | Проверка адекватности врачебного назначения лекарственных средств. | Ежедневно. | Председатель ВК (заместитель главного врача по ЭВН); Заместитель главного врача по медицинской части; заведующие отделениями.  Врач клинический фармаколог. |
| 1.3. | Разработка и реализация мероприятий по устранению и предупреждению ошибок в диагностике, обследовании, лечении. | Ежедневно. | Председатель ВК (заместитель главного врача по ЭВН); Заместитель главного врача по медицинской части; заведующие отделениями. |
| 1.4. | Оценка качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий. | Ежедневно. | Главный врач. Председатель ВК (заместитель главного врача по ЭВН); Заместитель главного врача по медицинской части; заведующие отделениями. |
| 2. | Контроль качества медицинского обслуживания: |  |  |  |
| 2.1 | Контроль выполнения пациентом всех диагностических процедур, врачебных назначений и рекомендаций, прохождения им диспансеризации и периодических медицинских осмотров; | На период амбулаторного лечения.  Затем на период «Д» наблюдения. | Лечащий врач | Ориентированность на пациента, его удовлетворенность:  -участие пациента в принятии решений при оказании медицинской помощи и удовлетворенность ее результатом;  -необходимость в информированном согласие на медицинское вмешательство и соблюдение других прав пациента;  -внимательное и чуткое отношение медицинского персонала. |
| 2.2 | Контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи, своевременности и эффективности врачебных назначений; | Ежемесячно | Заведующие отделениями  (100% законченных случаев) |
| 2.3 | Контроль соответствия диагностики и лечения пациентов стандартам медицинской помощи. | Ежеквартально | Главный врач, заместитель главного врача по ЭВН, заместитель главного врача по медицинской части |
|  |  |  |  |
| 2.4 | Выборочный контроль назначения лекарственных средств. | Ежемесячно. | заведующие отделением, врач клинический фармаколог. |
|  |  |  |  |
| 2.5 | Медико-статистический анализ результата медицинской помощи:  -индикаторы ресурсов;  -индикаторы медицинских процессов;  -индикаторы результатов | Ежемесячно | Заведующая организационно методическим отделом. |
| 3. | Анализ дефектов качества и безопасности медицинской помощи : |  |  | Своевременность медицинской помощи:  -оказание медицинской помощи по медицинским показаниям, быстро и при отсутствии очередности;  -доступность;  -обеспечение диагностическими процедурами, позволяющими своевременно назначить лечение;  -высокий уровень подготовки врачей. |
| 3.1. | по соблюдению требований к осуществлению медицинской деятельности, установленных законодательством Российской Федерации (Росздравнадзор); | По факту проверки | врачебная комиссия |
| 3.2. | по соблюдению показателей качества деятельности медицинской организации (исполнительные органы власти в сфере здравоохранения, ТФОМС и страховые медицинские организации); | По факту проверки | врачебная комиссия |
| 3.3. | по соблюдению объемов и сроков и условий оказания медицинской помощи, контроля качества медицинской помощи территориальными фондами обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями; | По факту плановых и внеплановых проверок. | врачебная комиссия |
| 3.4. | по созданию информационных систем в сфере здравоохранения, обеспечивающих, в том числе персонифицированный учет при осуществлении медицинской деятельности (министерство здравоохранения Амурской области); | По плану ЛПУ | врачебная комиссия совместно с программистом. | Своевременность медицинской помощи:  -оказание медицинской помощи по медицинским показаниям, быстро и при отсутствии очередности;  -доступность;  -обеспечение диагностическими процедурами, позволяющими своевременно назначить лечение;  -высокий уровень подготовки врачей. |
| 3.5. | по обращениям граждан. | Ежеквартально | врачебная комиссия |
| 3.6. | по соблюдению порядка выдачи, продления и оформления листков нетрудоспособности (Амурское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации); | По факту плановых и внеплановых проверок. | врачебная комиссия, лечащий врач. |
| 4. | Плановые и внеплановые проверки соблюдения нормативов в сфере организации бытового обеспечения пациентов :  -контроль качества уборки помещения;  -выполнения правил обеспечения безопасности пациентов. | ежемесячно | врач эпидемиолог, главная медицинская сестра, заместитель главного врача по медицинской части | Безопасность процесса лечения:  - критерий гарантии безопасности для жизни и здоровья пациента;  -отсутствие вредных воздействий на больного и врача в медицинском учреждении с учетом санитарно-эпидемиологической безопасности. |