





Тип документа	АЛГОРИТМ				Страница 1 из 7
Назначение	Весь медицинский и административный персонал ТОО «В.В.NURA» в Республике Казахстан				 BBNURA Hospitals Group
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	
Название	План мероприятий по улучшению качества работы				
Разработано	Менеджер по качеству	Сеитова А.С.			
Согласовано	Исполнительный директор	Копцев М.В.			
	Заместитель генерального директора по лечебной работе	Кокошко А.И.			
Подписано	Генеральный директор	Абишев Н.К.			
Утверждено	Приказом Генерального директора ТОО «В.В.NURA» № 33 от 23.04.2018 г.				
К внедрению с	23.04.2018 г.				

№ п.п.	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ					
1.1	Соблюдение утвержденных стандартов оказания медицинской помощи	В течение года	Заместитель генерального директора по лечебной работе, исполнительный директор, медицинский директор, главная медсестра, руководители структурных подразделений	Повышение качества оказания медицинской помощи	Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников
1.2	Внедрение Порядка оказания медицинской помощи	В течение года	Заместитель генерального директора по лечебной работе, медицинский директор, главная медсестра	Внедрение порядков оказания медицинской помощи	Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников
1.3	Внедрение новых медицинских технологий в центрах ТОО «В.В.NURA»	В течение года	Заместитель генерального директора по лечебной работе, медицинский директор, главная медсестра	Повышение качества оказания медицинской помощи	Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников
1.4	Проведение анкетирования пациентов ТОО «В.В.NURA» по вопросам удовлетворенности качеством и доступностью оказания медицинской помощи	В течение года	Менеджер по качеству	Повышение качества оказания медицинской помощи	Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников
1.5	Мероприятия, проводимые врачебной комиссией, с целью совершенствования организации медицинской помощи, решения наиболее	В течение года	Заместитель генерального директора по лечебной работе, исполнительный директор, меди-	Повышение качества оказания медицинской помощи	Доля пациентов высоко оценивающих компетентность медицинских работников

Тип	АЛГОРИТМ	Код	БН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 2 из 7	
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

	лее сложных и конфликтных вопросов (оценка качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий)		цинский директор			
1.6	Обеспечение в полном объеме лекарственными средствами необходимыми для лечения пациентов	Постоянно	Операционный отдел	Повышение качества лечебного процесса	Соблюдение стандартов специализированной медицинской помощи	
1.8	Контроль за временем ожидания приема специалистов, предоставлением инструментально-диагностических услуг, госпитализацией	Постоянно	Заведующие центром, старшая медсестра	Отсутствие жалоб населения и очереди на прием.	Увеличение доли пациентов, которые ожидали прием до 10 минут	
1.9	Сокращение сроков ожидания медицинской помощи	Постоянно	Заместитель генерального директора по лечебной работе, медицинский директор, главная медсестра	Быстрое оформление медицинской документации своевременное прибытие дежурного специалиста в приемное отделение обеспечение врача специалиста результатами лабораторных тестов в течение 20 минут после забора	Сокращение среднего времени пребывания пациента в приемном отделении с 20 минут до 10 минут (стационарное отделение)	
1.12	Информатизация структурных подразделений ТОО «В.В.NURA» с целью автоматизации заполнения медицинской документации, формирования электронной амбулаторной карты, карты стационарного больного, доступности и своевременности лечебно-диагностических исследований в процессе оказания медицинской помощи	В течение года	Рабочая группа МИС	Формирование электронного документооборота	Создание электронной амбулаторной карты, карты стационарного больного	
1.13	Анализ деятельности врачей в части соблюдения графика и режима приема пациентов	Постоянно	Медицинский директор	Отсутствие жалоб пациентов, стабильная работа центров	Соблюдение графика, режима приема врачами, сроки ожидания в очереди для получения услуги	
1.14	Корректное планирование отпусков работников ТОО «В.В.NURA»	Постоянно	Заведующие центром, руководители структурных подразделений, менеджеры по персоналу	Отсутствие жалоб пациентов, стабильная работа МБУЗ ЦРБ КМР	Соблюдение графика, режима приема врачами, сроки ожидания в очереди для получения услуги	


Тип	АЛГОРИТМ	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 3 из 7	 BBNURA Hospital Group
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

II. КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ


2.2	Контроль своевременного завершения текущих ремонтных работ. Обеспечение контроля качества уборки в отделениях: организация поэтажных обходов хозяйственной службой с оценкой качества уборки	Постоянно	Менеджер АХЧ, старшая медсестра	Повышение комфортности пребывания в стационаре	Отсутствие жалоб на качество уборки помещений центров от пациентов и их родственников
2.3	Повышение качества освещения, отопления, водоснабжения и водоотведения в помещениях для размещения пациентов	Постоянно	Менеджер АХЧ	Удовлетворительные показатели замеров параметров микроклимата в помещениях для размещения пациентов по результатам производственного контроля	Поддержание уровня удовлетворенности качеством размещения в центрах на 100%
2.4	Проведение работы по внешнему благоустройству и постоянной очистке прилегающей территории	Постоянно	Менеджер АХЧ	Обеспечение комфортности подхода, подъезда к центрам в любое время года	Отсутствие жалоб от пациентов и их родственников
2.5	Увеличить комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	В течение года	Заместитель генерального директора по лечебной работе, исполнительный директор, медицинский директор, главная медсестра, руководители структурных подразделений	Увеличение комфортности	Увеличение доли пациентов

МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ЭТИКО-ДЕОНТОЛОГИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРОНАЛА И ПАЦИЕНТОВ, ПОВЫШЕНИЮ ВНИМАТЕЛЬНОСТИ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПАЦИЕНТАМ


3.1	Обеспечение пациентов доступной информацией о характере имеющейся патологии, прогнозе заболевания, возможных методах на каждом этапе лечения	Постоянно	Региональные директора, заведующие центрами, лечащие врачи	Улучшение качества обслуживания населения	Уровень удовлетворенности результатами лечения
3.2	Усиление контроля качества за выдаваемым пациентам питанием	Постоянно	Врач диетолог, медицинский директор, заведующие центрами, главная сестра	Обеспечение стабильности качества питания	Оценка удовлетворенности населения по качеству питания
3.3	Усилить работу по разъяснению среди пациентов о необходимости лечебного питания и содержания различных диет-столов.	Постоянно	Врач диетолог, медицинский директор, заведующие центрами, главная сестра		

Тип	АЛГОРИТМ	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 4 из 7	 BBNURA Hospital Group
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

3.4	Проведение конференций, обучающих семинаров с медицинским персоналом по теме: «Этика. Деонтология. Культура поведения», с предоставлением отчетов о проводимом мероприятии	В течение года	Медицинский директор, главная медицинская сестра	Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения	Оценка удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами
3.5	Ознакомление персонала с «Этическим кодексом врача», «Этическим кодексом медицинской сестры», «Кодексом корпоративной этики ТОО «В.В.NURA»	Январь	Медицинский директор, главная медсестра, руководители структурных подразделений	Повышение культуры общения с пациентами и отсутствие жалоб населения	Оценка удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами
3.6	Осуществлять контроль за исполнением требований « Кодекс корпоративной этики ТОО «В.В.NURA»	Постоянно	Менеджер по персоналу, руководители структурных подразделений	Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии	Оценка удовлетворенности по взаимодействию сотрудников с пациентами
3.7	Проведение подробного инструктажа пациентов о деятельности ТОО «В.В.NURA», правила внутреннего распорядка ТОО «В.В.NURA»	Постоянно	Заведующие центрами, старшие медсестры	Повышение информированности населения о деятельности ТОО «В.В.NURA»	Кол-во проведенных инструктажей
3.8	Проведение анализа обращений граждан	Постоянно	Медицинский директор, менеджер по качеству	Удовлетворенность медицинским обслуживанием	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад. мед. персонала
3.9	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций		Медицинский директор, главная медицинская сестра, руководители структурных подразделений	Удовлетворенность медицинским обслуживанием	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед. персонала
3.10	Обеспечить конфиденциальность информации	Постоянно	Заведующие центрами	Удовлетворенность медицинским обслуживанием	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед. персонала
3.11	Исключить случаи утраты медицинских документов	Постоянно	Региональные директора, заведующие центрами, лечащие врачи, старшие медсестры	Качественное оформление документации и ее сохранность	Уровень удовлетворенности
3.12	Обеспечить конфиденциальность приема, исключить присутствие посторонних лиц во время приема специалиста	Постоянно	Заведующие центрами, лечащие врачи	Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей и млад. мед. персонала

Тип	АЛГОРИТМ	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 5 из 7	 BBNURA Hospital Group
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

3.13	Проводить организационную работу с персоналом (административное совещание, утренние врачебные конференции, сестринские конференции, врачебные обходы)	Постоянно	Заместитель генерального директора по лечебной работе, исполнительный директор, медицинский директор, главная медсестра, руководители структурных подразделений Региональные директора, заведующие центров, лечащие врачи, старшие медсестры	Удовлетворенность медицинским обслуживанием	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед. персонала
3.14	Дальнейшее оснащение системами видеонаблюдения в местах ожидания: оформление медицинской документации приём врача и др. для контроля со стороны администрации времени ожидания при получении медицинской услуги.	В течение года	Менеджер АХЧ, заведующие центров	Удовлетворенность медицинским обслуживанием	Удовлетворенность населения корректностью и тактичностью врачей, среднего и млад.мед. персонала
IV. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ					
4.1	Своевременное размещение на официальном сайте медицинской организации подробной, актуальной информации о работе, деятельности ТОО «B.B.NURA», оказываемых услугах	Постоянно	Менеджер по аналитике, главный администратор	Обеспечение доступа к информации: возможность оставить отзыв, задать интересующий вопрос специалисту	Частота обновлений актуальной информации на официальном сайте ТОО «B.B.NURA», наличие рубрики «Вопрос-ответ» или «Онлайн консультация»
4.2	Наполнение (размещение) полной, актуальной и понятной информации о графике работы специалистов всех отделений ТОО «B.B.NURA», в том числе при смене графика работы специалистов, телефонах, интернет-адрес, предоставляемых услугах и пр.	Постоянно	Администратор	Полное информирование пациентов о работе всех отделений	Постоянное наличие актуального графика приема врачей, как в центрах, так и в интернет-портале, отсутствие жалоб со стороны пациентов на неполное информирование.
4.3	Наполнение и обновление дополнительной наглядной информации материалами по здоровому образу жизни	Постоянно	Заведующие центров, старшие медсестры	Размещение современных материалов о здоровом образе жизни и наркологических заболеваниях на информационной панели	Повышение информирования населения о здоровом образе жизни

Тип	АЛГОРИТМ	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 6 из 7	 BBNURA Health Group
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

Составлено на основании:


1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»,
2. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 173 «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертизы качества медицинских услуг»,
3. Аккредитационные стандарты для больниц Международной объединенной комиссии (JCI), 5 издание, 2013 г., США,
 1. Международный Стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (5 редакция, 2015г).

Связанные документы:

№	тип	название
КАЧ-А1/1-001	Руководство	Политика управления качеством

Список изменений:

№ ред.	дата	№ приказа	перечень изменений
001	23.04.2018	33	КАЧ-А/1-а План мероприятий по улучшению качества работы введен впервые

Тип	АЛГОРИТМ	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/1-а	Редакция	001	Страница 7 из 7	 BBNURA Hospital Group
Название	План мероприятий по улучшению качества работы								

Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				

