


Тип документа		ФОРМА		Страница		
Назначение		Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан				1 из 13
Код	БН- VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	
ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА						
Название	Менеджер по качеству					
Разработано	Жумажанова Д.С.					
Согласовано	Медицинский директор					
	Канафина Ш.М.					
Утверждено	Руководитель клинико-операционного отдела					
	Рахымжан Г.С.					
К вступлению с	Приказом Исполнительного директора ТОО «B.V.NURA» № 56 от 15.07.2019г.					
	01.08.2019					




Цель:

- Обеспечить выполнение программы по повышению качества медицинских услуг и безопасности пациентов в ТОО «B.V.NURA».


№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
1	Обеспечение информационной открытости медицинской организации и доступности оказания медицинской помощи					
1.1	Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на официальном сайте ТОО «B.V.NURA»	Открытость и доступность информации о медицинской организации: уровень рейтинга на сайте (от 0 до 1); информации о медицинской	Постоянно	Руководитель операционного отдела, менеджер по коммуникациям	Регулярное обновление информации на сайте. Повышение информированности пациентов о	Анализ сайтов. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 2 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


		<p>организации: уровень рейтинга на сайте (от 0 до 1); наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл); доля пациентов, которые считают информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг достаточным, от числа опрошенных (%); доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%);</p>		<p>ациям, программист</p>	<p>работе медицинской организации</p>	<p>официальном сайте (балл).</p>
1.2	<p>Обеспечить полноту представленной информации для</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Менеджер по коммуникациям</p>	<p>Полнота представленной</p>	<p>Анализ сайтов. Доля пациентов, удовлетворенных</p>

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 3 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


	пациентов.	медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);		ациям	информации	качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации (%)
1.3	Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе: -информации о правах пациентов; -информации о времени и месте приема директора; -информации о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках ГОБМП; -информации о правилах и порядке рассмотрения	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте (балл);	Постоянно	Менеджер по коммуникациям	Информированность о работе компании и порядке предоставления услуг в сфере здравоохранения.	Анализ сайтов. Полнота, актуальность и понятность информации о компании, размещаемой на официальном сайте (балл).

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 4 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


	обращений пациентов; -информации о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты.							
1.4	Оформление внешнего вида и структуры сайта. Организация обратной связи с пациентами: создание электронной почты для обращений. Добавление форума для обсуждений вопросов и предложений.	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения (балл);	Постоянн о	Менедже р по коммуник ациям, программ ист	Качество и полнота информации, доступной на официально м сайте медицинско й организации	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества.		
1.5	Обеспечить качество заполнения документов сотрудниками; Исключить случаи утраты медицинских документов.	Удовлетворенность качеством обслуживания в компании: доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания	Постоянн о	МО, КОО	Качественно е оформление документаци и и сохранность.	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества.		

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 5 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


		медицинской помощи (%).					
1.6	Осуществлять контроль за исполнением перечня необходимых мероприятий по обеспечению информационной открытости компании и доступности оказания медицинской помощи со стороны региональных директоров, руководителей структурных подразделений, заведующих отделений и центров.	Информационная открытость компании и доступность оказания медицинской помощи.	Постоянно	Региональный директор	Доступность получения информации	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества.	
2	Обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг						
2.1	Провести работы по внутреннему и внешнему благоустройству.	Удобство и комфортность.	Постоянно	ОО, АХЧ	Повышение комфортности условий предоставления услуг	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества.	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 6 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


2.2	Осуществлять контроль за исполнением перечня необходимых мероприятий по повышению комфортности условий предоставления услуг со стороны региональных директоров, руководителей структурных подразделений, заведующих отделений и центров.	Удобство и комфортность.	Постоянно	Региональный директор	Повышение комфортности и условий предоставления услуг	Повышение рейтинга по результатам независимой оценки качества.
3	Обеспечение доброжелательности со стороны медицинского персонала					
3.1	Проводить анализ обращений граждан 1 раз в квартал.	Удовлетворенность качеством обслуживания в компании.	Ежеквартально	КОО	Снижение удельного веса обоснованных жалоб	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 7 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


							компании (%)
3.2	Провести тематические учебные семинары с участием всех сотрудников и медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV "О здоровье народа и системе здравоохранения"	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников компании (%): удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в компании.	III квартал 2019 года	Региональные директора	Соблюдение этики и деонтологии		Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии
4	Постоянный контроль деятельности операционных менеджеров и время ожидания в очереди при получении медицинских услуг						
4.1	Организовать беспрепятственную и безотлагательную предварительную запись пациентов на прием к врачу, в том числе на процедуры гемодиализа.	Доступность записи на прием к врачу, в том числе на процедуры гемодиализа по телефону.	Постоянно	Региональные операционные менеджеры	Своевременная запись на прием к врачу.		Опрос, анкетирование пациентов.

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 8 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


4.2	Обеспечить внимательность, вежливость и тактичность опер.менеджеров, в том числе при работе с людьми с ограниченными возможностями, соблюдение этики и деонтологии.	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников компании (%)	Постоянно	Региональные операционные менеджеры	Отсутствие обоснованных жалоб	Опрос, анкетирование пациентов.
4.3	Обеспечить регулирование интенсивности потока пациентов при обращении в центры амбулаторного гемодиализа.	Время ожидания получения медицинской помощи пациентом в очереди (мин.)	Постоянно	Заведующие Центров, опер.менеджеры	Удовлетворенность условиями ожидания получения медицинской помощи пациентом в очереди	Опрос, анкетирование пациентов.
4.4	Разработать алгоритм приоритетности оказания медицинской помощи при обращении пациентов с ограниченными возможностями.	Доступность получения информации	III квартал 2019 года	КОО, МО	Алгоритм приоритетности оказания медицинской помощи при обращении	Отсутствие жалоб со стороны пациентов

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 9 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


	Разработать алгоритм информирования пациента при задержке подключения на сеанс ГД.					пациентов с ограниченными возможностями. Алгоритм информирования пациента при задержке подключения на сеанс ГД.	
4.5	Содержать в актуальном состоянии график работы врачей и центров	Информированность пациентов о работе центра	Постоянно	Опер.менеджеры	Качество и полнота информации.	Опрос, анкетирование пациентов.	
5	Удовлетворенность качеством обслуживания в компании						
5.1	Соблюдение назначенного срока получения сеанса ГД	Соблюдение назначенного срока получения сеанса ГД	Постоянно	Опер.менеджеры	Сокращение времени и срока ожидания	Доля пациентов, удовлетворенных условиями ожидания сеанса ГД	
5.2	Строго соблюдать стандарты и порядки	Удовлетворенность медицинской	Постоянно	Региональные	Соблюдение стандартов и	Опрос, анкетирование	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 10 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								


	оказания медицинской помощи. Применять лекарственные препараты в соответствии со стандартами медицинской помощи, клиническими протоколами МЗ РК и перечнем ЛФ. Не допускать применение лекарственных препаратов с недоказанной терапевтической эффективностью.	помощью. Доля пациентов, у которых не возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет (%).		директора , Заведующие Центров	порядков оказания медицинской помощи.	пациентов.
5.3	Проведение работ по контролю качества медицинских услуг и безопасности пациентов. Проведение оперативных совещаний с медицинскими работниками по вопросам повышения	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации: доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%).	Ежемесячно	КОО	Снижение удельного веса дефектных случаев по результатам контроля качества медицинской помощи, связанных с	Опрос, анкетирование пациентов.

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 11 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								

	качества оказания медицинской помощи.					ненадлежащим качеством оказания медицинской помощи.	
5.4	Осуществлять анализ жалоб и обращений пациентов по телефону доверия или иным источникам информации по вопросам коррупционных проявлений.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации: доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%).	Постоянно	КОО	Снижение удельного веса обоснованных жалоб.	Опрос, анкетирование пациентов.	
5.5	Рассмотрение утвержденного реестра идентификации рисков, мониторинг учета возникших рисков, контроль исполнения плана мероприятий по управлению рисками	Учет и мониторинг реестра рисков	Постоянно	КОО, МО, ОО, Региональные директора, Заведующие Центров	Отсутствие и предотвращение возникновения рисков	Выполнение плана мероприятий по управлению рисками	
5.6	Мониторинг изучения	Удовлетворенность	Полугоди	НР	Удовлетворе	Опрос,	

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 12 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								

	мнения сотрудников (врачи, СМП, ММП) по совершенствованию деятельности компании	сотрудников условиями работы с целью поиска возможностей развития компании	е	менеджер, КОО	нность сотрудников условиями работы	анкетирование сотрудников.
5.7	Проводить со средним медицинским персоналом занятия, направленные на повышение профессионального уровня.	Доля пациентов, высоко оценивающих компетентность медицинских работников (%)	Согласно плана обучения	Старшая медсестра	Повышение профессионального уровня	Опрос, анкетирование пациентов.

Тип	ФОРМА	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/4	Редакция	001	Страница 13 из 13	
Название	ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА								

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.				