



## ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Стр. 1 из 9



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Государственное бюджетное учреждение  
Республики Марий Эл «Перинатальный центр»  
на 2024 год

*Первая редакция*  
*Информационная копия*

Йошкар-Ола  
2024 г.

**Данный документ сформирован в соответствии требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» п. 6.2 «Цели в области качества и планирование их достижения»:**

6.2.1 Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества.

Цели в области качества должны:

- a) быть согласованными с политикой в области качества;
- b) быть измеримыми;
- c) учитывать применимые требования;
- d) быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
- e) подлежать мониторингу;
- f) быть доведенными до работников;
- g) актуализироваться по мере необходимости.

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить:

- a) что должно быть сделано;
- b) какие потребуются ресурсы;
- c) кто будет нести ответственность;
- d) когда эти действия будут завершены;
- e) каким образом будут оцениваться результаты.

№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
1	<b>В отношении потребителей (пациентов/партнеров)</b>					
1.1	Повышение уровня удовлетворенности населения республики оказанием медицинской помощи	<p>1.1 Проведение анкетирования пациентов в объеме не менее 20% от находящихся на лечении по изучению степени удовлетворенности качеством.</p> <p>1.2. Анализ данных анкетирования потребителей в соответствии с документированной процедурой «Оценка удовлетворенности потребителей» с формированием отчетности.</p> <p>1.3. Актуализация формы анкеты для опроса пациентов на основе их пожеланий и предложений</p> <p>1.4. Проведение анализа обращений, жалоб и претензий потребителей и планирование корректирующих действий.</p>	Уровень удовлетворенности и качеством не менее <b>95%</b>	Человеческие	Ежеквартально до 31.12.2024	Заведующий организационно-методическим отделом, главная медицинская сестра
		2. Комфортная среда. Оптимальная логистика расположения служб и кабинетов	Соответствие проверочным листам по бережливым технологиям для медицинских организаций не менее, чем на 70%	Человеческие, Финансовые на основе коммерческих предложений поставщиков медицинской мебели, элементов навигации, кулеры с водой и др. системы	в течение года	Главный врач, заместители главного врача



№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
		3. Усиление коллективной и персональной ответственности за качество и полноту выполняемых работ	Мониторинг дефектов качества оказания медицинской помощи -100%; Снижение количества жалоб пациентов по сравнению с предыдущим годом	Человеческие, Финансовые в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности (план ФХД)	в течение года	Заместители главного врача
<b>2</b>	<b>В отношении качества и доступности лечебных и лабораторно-диагностических услуг</b>					
2.1	Оказание медицинской помощи в соответствии стандартам (протоколов) диагностики и лечения больных, порядкам оказания медицинской помощи на амбулаторно-поликлиническом и стационарном этапах оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями.	1. Обеспечение Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Марий Эл на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов	<b>0,054312</b> в амбулаторных условиях, <b>0,000982</b> в дневном стационаре, <b>0,102829</b> в стационаре (на 1 застрахованное лицо, ОМС)	Кадровые Финансовые	до 31.12.2024	Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместитель главного врача по педиатрической помощи
		2. Освоение новых методов лечения, диагностики и организационных технологий	не менее <b>2</b> новых методов лечения, диагностики и организационных технологий	Кадровые Финансовые	до 31.12.2024	Заместители главного врача

№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
		3.Обеспечение безопасности пациентов при оказании медицинской помощи 3.1 Организация проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	не более <b>20</b> обращений граждан по поводу неудовлетворенности качеством оказания медицинской помощи, <b>0</b> случаев материнской смертности, перинатальная смертность не более <b>6,4 %</b> , <b>0</b> случаев ИСМП.	Кадровые Финансовые	Ежеквартально до 31.12.2024	Уполномоченный по качеству
		4.Обеспечение доступности ВМП (увеличение объемов, сокращение сроков ожидания и т.д.)	ВМП по программе ОМС — 0,004698 случаев госпитализации	Кадровые Финансовые	до 31.12.2024	Заместители главного врача
		5.Рациональное и целевое использование коечного фонда	Средняя длительность лечения: - на родильных койках — 4,84 койко-день; на гинекологических койках — 4,99 койко-день.	Кадровые Финансовые	до 31.12.2024	Заместители главного врача

№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
		6.Обеспечение пациентов лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения с учетом стандартов оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций и с приоритетом использования отечественного производства	100%	Кадровые Финансовые	до 31.12.2024	Заведующий аптекой, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры, старшие акушерки
<b>3</b>	<b>В отношении поставщиков товаров/работ/услуг</b>					
3.1	Обеспечение уровня качества товаров/работ/услуг предоставленные внешними поставщиками	1.Организация работы приемочной комиссии на входном контроле 2.Оценка поставщиков товаров/работ/услуг 3.Организация конкурсно-тендерных мероприятий 4.Проведение претензионной работы с поставщиками с учётом рисков и качества	Отсутствие дефектов при приемочном контроле	Человеческие	В течение года	Заместитель главного врача по экономическим вопросам, начальник отдела материально-технического снабжения
<b>4</b>	<b>В отношении персонала</b>					
4.1	Вовлеченность персонала в области системы менеджмента качества	Системное обучение в области менеджмента качества специалистов (весь персонал)	100%	Человеческие	До 31.12.2024	Уполномоченный по качеству, начальник отдела кадров
4.2	Обеспечение повышения квалификации медицинского персонала	Следование образовательной траектории в НМО	100%	Человеческие Финансовые в соответствии с планом финансовой деятельности (план ФХД)	До 31.12.2024	Начальник отдела кадров



№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
4.3	Участие в конференциях и семинарах не менее 10% от общего числа персонала	Следование образовательной траектории в НМО	100%	Человеческие Финансовые в соответствии с планом финансовой деятельности (план ФХД)	До 31.12.2024	Начальник отдела кадров
4.4	Определение уровня удовлетворенности персонала	1.Проведение анкетирования персонала 2.Анализ результатов анкетирования 3.Формирование плана корректирующих мероприятий по результатам анкетирования	Уровень удовлетворенности не менее 70%	Человеческие	До 31.12.2024	Начальник отдела кадров
4.5	Адаптация вновь принятых на работу специалистов	Стажировка вновь принятых на работу специалистов	100%	Человеческие	До 31.12.2024	Начальник отдела кадров
<b>5</b>	<b>В отношении административно-хозяйственной части</b>					
5.1	Обеспечение устойчивого функционирования и развитие организации с учетом ресурсного обеспечения	1.Увеличение дохода организации: 1.1. за счет объемов оказания высокотехнологичной медицинской помощи на 30% 1.2. внедрение оплаты случаев оказания медицинской помощи (КСГ, КПП) клиникозатратных групп в соответствии с протоколами диагностики и лечения, основанных на принципах доказательной медицины 100% 1.3. привлечение пациентов вне территории страхования (медицинский туризм) 430 пациентов 1.4. увеличения объема платных услуг за счет внедрения медицинских услуг, не входящих в программу госгарантий и в рамках добровольного медицинского страхования, предоставления сервисных услуг на 27%	на 10%	Человеческие Финансовые в соответствии с планом финансовой деятельности (план ФХД)	В течение года	Главный врач Заместители главного врача

№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
		2. Постоянный мониторинг объемов диагностических и лабораторных исследований в соответствии стандартам оказания медицинской помощи. Рациональное использование ресурсов лабораторной и диагностической служб	100%		В течение года	Заместители главного врача
		3. Развитие программы производственного контроля. Оптимизация расходов на закупку antimicrobных препаратов	До 5%		В течение года	Начальник отдела материально-технического снабжения, заведующий отделением эпидемиологического контроля и санитарной обработки - врач-эпидемиолог, заведующий аптекой
<b>6</b>	<b>В отношении результативности системы менеджмента качества</b>					
6.1	Совершенствование системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Совершенствование технологии риск-менеджмента и стандартов безопасности пациентов в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015: Разработка требуемых документированных процедур в соответствии требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Проведение обучения персонала	100%	Человеческие Финансовые в соответствии с планом финансовой деятельности (план ФХД)	Постоянно	Уполномоченный по качеству



№п/п	Цели	Мероприятия по достижению цели	Нормативные показатели	Ресурсы	Сроки	Ответственные
6.2	Поэтапная работа по подготовке к добровольной сертификации согласно требованиям Росздравнадзора «Качество и безопасность медицинской деятельности»	Совершенствование работы и внедрение в практическую деятельность практических рекомендаций Росздравнадзора по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности	Не менее 10% обязательных требований	Человеческие Финансовые в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности (план ФХД)	31.12.2024	Главный врач, Уполномоченный по качеству

- Результаты выполнения целей в области качества оцениваются по истечению 2024 года в Отчет- анализе со стороны руководства за год.