

«Сотлисово»

Руководитель Главного управления  
организационной деятельности  
и информационных технологий  
Министерства здравоохранения  
Самарской области

Д.Г. Матееву  
«15» 12 2016

«Утверждено»  
Главный врач МУЗ СО  
2016

**ПЛАН мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества оказания услуг**

№ №	Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества оказания услуг	Срок реализации мероприятий
I	Открытость и доступность информации о медицинской организации Регулярное и своевременное обновление информации для пациентов, размещенной на Интернет-сайте и информационных стендах учреждения ( в т.ч. регулярная актуализация информации, размещенной в Интернет-регистратуре).	Ежедневно
II	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	

	1. Систематический контроль, наличие свободных мест ожидания для пациентов поликлинических отделений	Ежедневно
	2. Систематический контроль работы гардеробов для пациентов	Ежедневно
	3. Систематический контроль санитарно-гигиенического состояния туалетов	Ежедневно
	4. Систематический контроль санитарных условий всех помещений поликлинических отделений	Ежедневно
	5. Систематический контроль наличия мест для детских колясок в детском поликлиническом отделении	Ежедневно
<b>III</b>	<b>Время ожидания предоставления медицинской услуги</b>	
	1. Систематический контроль своевременности записи на прием к врачу, времени ожидания приема пациентов.	Ежедневно
	2. Систематический контроль своевременности проведения пациентам лабораторно — диагностических исследований	Еженедельно
<b>IV</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>	
	1. Проведение рабочих совещаний, посвященных вопросам этики и деонтологии, с участием председателя этической комиссии учреждения.	Ежеквартально
	2. Проведение внеочередных заседаний этической комиссии, при возникновении конфликтных ситуаций.	По мере необходимости
<b>V</b>	<b>Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>	
	1. Создание необходимых условий для участия пациентов в независимой оценке качества оказания услуг в учреждении	Постоянно

	(проведение анкетирования)	
	2. Систематический анализ результатов проведенного анкетирования.	До 10 числа месяца текущего за истекшим
	3. По результатам анкетирования принятие необходимых административных решений.	До 18 числа месяца текущего за истекшим

План мероприятий по устранению замечаний и повышению качества оказания услуг  
в ГБУЗ СО СГБ № 10

ГБУЗ СО «Самарская городская больница №10»

№ п/п	Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества оказания услуг	Срок реализации мероприятий
I	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества питания пациентов при круглосуточном пребывании:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка подробной анкеты для пациентов, посвященной вопросам питания в круглосуточном стационаре.</li> <li>2. 100% анкетирование пациентов по вопросам питания в круглосуточном стационаре, в день выписки.</li> <li>3. Составление сводного материала по результатам анкетирования.</li> <li>4. Принятие организационных мер, направленных на улучшение вкусовых и органолептических свойств продуктов питания, на основании результатов проведенного анкетирования.</li> </ol>	<p>До 16.12.2016г. До 26.12.2016г. До 30.12.2016г. До 01.02.2017г.</p>
II	<p>Мероприятия, направленные на недопущение оплаты диагностических исследований за счет личных средств пациентов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение рабочих совещаний, посвященных данному вопросу, с персоналом каждого отделения стационара. Выявление возможных фактов нарушения порядка направления пациентов на</li> </ol>	<p>До 20.12.2016г.</p>

	<p>личностические исследования.</p> <p>2. Устные беседы с пациентами каждого отделения круглосуточного стационара, посвященные вопросам направления на диагностические исследования.</p> <p>3. Разработка мероприятий, направленных на недопущение нарушений подобного рода:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание и обновление алгоритмов направления пациентов на основные диагностические исследования;</li> <li>- принятие мер административного воздействия по фактам выявления данных нарушений).</li> </ul>	<p>До 21.12.2016г.</p> <p>До 30.12.2016г.</p> <p>Постоянно</p>
<p><b>III</b></p>	<p>Мероприятия, направленные на недопущение приобретения лекарственных препаратов за счет личных средств пациентов, с целью лечения в круглосуточном стационаре:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Проведение рабочих совещаний, посвященных данному вопросу, с персоналом каждого отделения стационара. Выявление возможных фактов нарушения порядка лечения пациентов.</li> <li>2. Устные беседы с пациентами каждого отделения круглосуточного стационара, посвященные вопросам назначения лекарственных препаратов.</li> <li>3. Внеочередной анализ лекарственной заявки на 2017 год. Возможное выявление несоответствия заявленных препаратов стандартам оказания медицинской помощи. По необходимости, устранение выявленных недостатков.</li> </ul>	<p>До 20.12.2016г.</p> <p>До 21.12.2016г.</p> <p>До 23.12.2016г.</p>

<p>4. Принятие мер административного воздействия, в случае выявления нарушений порядка назначения лекарственных средств пациентам, находящихся на круглосуточном лечении.</p>	<p>Постоянно</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------