

«Согласовано»

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

Л.Г. Матеевску  
2016

«Утверждено»  
Главный врач ФБУЗ СО  
«Выражена благодарность»  
Л.Г. Матеевску  
С.М. К. Касымова  
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
<b>Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1	Размещение на официальном сайте в сети Интернет (mzliti@ambler.ru) установленной отчетной информации	Ежемесячно, ежеквартально
2	Обеспечение свободного доступа пациентов к книге отзывов, анкетам обратной связи	В течение года
3	Разъяснительная работа с пациентами при оказании услуг о возможности выражения своего мнения	В течение года
<b>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>		
1	Техническое оснащение рабочего места персонала	В течение года
2	Разработка и распространение информационных материалов для населения о видах записи на прием (доступность записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, в	В течение года

	регистратуре, посредством личного обращения к врачу) не менее 90%	
<b>Время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
1	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственной гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) менее 5 дней	В течение года
2	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (не менее 95%)	В течение года
3	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (не менее 95%)	В течение года
<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
1	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приема пациента	Ежеквартально
2	Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций	По факту возникновения ситуации
3	Проведение комплекса коррекционных мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания у специалистов, работающих непосредственно с пациентами	В течение года
<b>Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>		
1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (согласно анкетированию, не менее 90%)	Ежеквартально
2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (согласно анкетированию, не менее 90%)	Ежеквартально