

«Согласовано»

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

Л.Г. Матееву

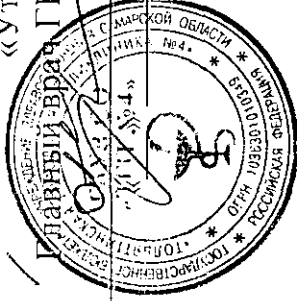
2016

«Утверждаю»

Главный врач ГБУЗ СО «ЛГП № 4»

А.В.Кулагин

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
1	Открытость и доступность информации о медицинской организации Ведение и регулярное обновление сайта поликлиники в соответствии с критериями, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	постоянно
2	Постоянный контроль наполняемости сайта актуальной информацией для граждан (о льготном лекарственном обеспечении, симптомах и профилактике заболеваний,	постоянно

	первой доврачебной помощи при различных состояниях и т.д.), своевременно обновлять информационные материалы.	
Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения		
1	Совершенствование работы электронной регистратуры: своевременная актуализация расписания работы врачей терапевтов участковых, врачей общей практики, врачей педиатров, врачей специалистов.	постоянно
2	Контроль за работой регистратур АПК, проведение регулярных инструктажей с регистраторами. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.	постоянно
3	Соблюдение графика работы врачей специалистов и служб в подразделениях поликлиники, включая работу в субботные дни, с целью обеспечения доступности оказания медицинской помощи, с актуализацией информации на сайте учреждения.	постоянно
4	Обеспечение доступности записи на прием к врачам специалистам других ЛПУ посредством системы «Диспетчерский пункт».	постоянно
5	Организация работы администраторов регистратур АПК в фойе подразделений для встречи пациентов, с целью их дальнейшей маршрутизации, информирования о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, доступных способах дистанционной записи на прием к врачу, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет и других вопросов.	постоянно
6	Организация помощи среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам.	постоянно
7	Принять меры, направленные на улучшение условий пребывания пациентов в	В течение 2017 года

	<p>поликлинике:</p> <p>а) приобретение стульев для пациентов (в холлы регистратур, коридоры у кабинетов врачей);</p> <p>б) проведение текущего ремонта помещений подразделений.</p>	
Время ожидания предоставления медицинской услуги		
1	<p>Контроль за строгим регулированием очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги.</p> <p>Контроль за соблюдением предельных сроков ожидания посещения врача в очереди (не более 30 мин) путем регулирования потока пациентов.</p> <p>Рациональная организация работы врача на приеме.</p>	постоянно
2	<p>Повышение доступности врачебной и доврачебной медицинской помощи путем дальнейшего расширения функций среднего медицинского персонала в рамках делегирования исполнения ряда медицинских услуг среднему медицинскому персоналу.</p>	постоянно
3	<p>Контроль за внеочередным оказанием медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.</p>	постоянно
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
1	<p>Проведение тематических конференций с персоналом поликлиники по теме «Этика и деонтология в профессии врача и медицинской сестры», «Биоэтические принципы общения с трудными пациентами», «Права пациента и обязанности медицинского персонала».</p>	Февраль, март, сентябрь, октябрь 2017 года
2	<p>Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в амбулаторных условиях; по удовлетворенности условиями, доброжелательностью персонала, качеством обслуживания в поликлинике с последующим анализом результатов анкетирования и принятием управленческих решений.</p>	2, 3 квартал 2017 года
3	<p>Обеспечение постоянной работы этической комиссии с целью разбора жалоб граждан по этическим вопросам.</p>	постоянно
4	<p>Участие медицинских работников в образовательных мероприятиях в рамках непрерывного профессионального образования.</p>	постоянно

5	Повысить долю пациентов, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников организации до уровня выше 85%.	В течение 2017 года
6	Обеспечить доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, необходимости диспансерного наблюдения, методах реабилитации, вопросах профилактики.	постоянно
7	Обеспечить своевременное и качественное оформление медицинских документов, рецептов на назначенные лекарственные препараты.	постоянно
	Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации	
1	Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи за счет внимательного и вежливого общения, соблюдения норм этики и деонтологии, комфортных условий пребывания в поликлинике, персональной работы с «конфликтными» пациентами, предотвращения возникновения конфликтных ситуаций.	В течение 2017 года, далее постоянно