
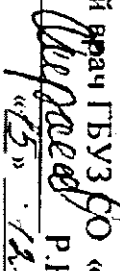


«Согласовано»

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


Д.Г. Матееву
«15» декабря 2016

«Утверждаю»

Главный врач ГБУЗ СО «ТГКП № 3»

Р.К. Кирасилов
«15» 12 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 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	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для	постоянно

	каждого пациента, проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации	
3	Совершенствовать наполняемость сайта актуальной информацией для пациентов (о льготном лекарственном обеспечении, симптомах и профилактике заболеваний, первой доврачебной помощи при различных состояниях и т.д.), своевременно обновлять информационные материалы	постоянно
Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения		
1	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу, в том числе через сеть интернет, в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в поликлинику вне очереди.	постоянно
2	Совершенствование работы электронной регистратуры: своевременная актуализация расписания работы врачей первичного звена, введение электронной записи на инструментальные и лабораторные исследования, запись на повторный прием и на консультацию к узким специалистам из кабинета врача первичного звена.	В течение 2016 года
3	Техническое оснащение дополнительных рабочих мест персонала регистратур АПК № 2 и АПК № 3	Декабрь 2016 года
4	Постоянный контроль за работой регистратур АПК в целях снижения количества жалоб на недоброжелательность работников, проведение своевременной корректировки режима работы регистратуры при необходимости. Постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих.	постоянно
5	Совершенствование графика работы специалистов и служб в подразделах поликлиники, включая работу в субботные дни, с целью обеспечения доступности оказания медицинской помощи, с актуализацией информации на сайте учреждения	постоянно
6	Расширение обязанности старших медицинских сестер регистратур АПК в решении вопроса по регулированию очередности к специалистам, обеспечении доступности записи на прием к специалистам других ЛПУ посредством системы «Дневной/вечерний прием», сайты ЛПУ	Декабрь 2016 года

7	<p>Обеспечение и контроль работы администраторов регистратур АНК по обеспечению приема (встречи) посетителей в фойе подразделений. Информированию посетителей о порядке работы медицинской организации, времени и месте приема врачей всех специальностей, видах оказываемой медицинской помощи, доступных способах дистанционной записи на прием к врачу (Фельдшеру), в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.</p>	постоянно
8	<p>Принять меры, направленные на улучшение условий пребывания пациентов в поликлинике:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приобретение стульев для ожидания для посетителей (в холлы регистратур, коридоры у кабинетов врачей) - проведение текущего ремонта помещений подразделений 	В течение 2017 года
Время ожидания предоставления медицинской услуги		
1	<p>Строгое регулирование очерединости пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин путем регулирования потока пациентов, рациональной организации приема врача, повышения кадрового состава медицинских работников</p>	В течение 2017 года
2	<p>Повышение доступности врачебной и доврачебной медицинской помощи путем дальнейшего расширения функций среднего медицинского персонала в рамках делегирования исполнения ряда медицинских услуг от врача к среднему медицинскому персоналу, рационального использования рабочего времени врача.</p>	постоянно
3	<p>Контроль за внеочередным оказанием медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством 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 (медицинской сестры)» и по теме «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ)»</p>	Январь, июль 2017 года
2	<p>Проведение опроса пациентов, обучающихся медицинскую помощь в</p>	3 квартал 2017 года

	<p>амбулаторных условиях, по удовлетворенности условиями, доброжелательностью персонала, качеством обслуживания в поликлинике с последующим анализом результатов анкетирования и принятием управленческих решений</p>	
3	<p>Участие медицинских работников в образовательных мероприятиях в рамках непрерывного профессионального образования</p>	
4	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников организации до уровня выше 85%, обеспечив:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения, реабилитации, профилактики; - своевременного и в полном объеме оформления при обращении пациентов медицинских документов, рецептов на назначенные лекарственные препараты 	В течение 2017 года
Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
1	<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - обеспечение условий пребывания в поликлинике (места ожидания, проведение текущего ремонта помещений, санитарное состояние, доступная наглядная информация для посетителей), помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме необходимой информации - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача. - проведение оперативных служебных расследований возникающих конфликтных ситуаций, оперативное ташение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	В течение 2017 года