

«Согласовано»

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

Д.Г. Матеев

2016

«Утверждено»

Главный врач ГБУЗ СО

«Волжская ЦРБ»

Лисица Д.И.



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	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации.	Постоянно
2	Совершенствование работы электронной регистратуры (своевременная актуализация расписания работы врачей первичного звена, электронная запись на инструментальные и лабораторные исследования, запись на повторный прием и на консультацию к узким специалистам из кабинета врача первичного звена)	Постоянно
3	Использование текстовых, графических, фото, видео - информационных материалов на стендах видеомониторах в помещениях ЛПУ.	Постоянно

4	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, через контакт-центр.	Постоянно
5	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации	Постоянно
<b>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>		
6	Проведение ремонтных работ (капитальный, косметический) в подразделениях ЛПУ.	При наличии финансирования в 2017г.
7	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами	Постоянно
8	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов	При наличии финансирования в 2017г.
<b>Время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
9	Контроль за временем ожидания пациентов на плановую услугу.	Постоянно
10	Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин. путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации	Постоянно
<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
11	Проведение тематических конференций с персоналом больницы (отдельно с врачами и средним и младшим персоналом) 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)»	Ежеквартально
12	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждений с целью повышения качества оказываемых услуг.	Постоянно
<b>Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>		
13	Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационаров, амбулаторных условиях, в условиях параклиник в том числе и при помощи официального сайта больницы.	Постоянно

14	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями	Постоянно
15	Проведение ежемесечных обходов отделений стационара в целях контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемиологических требований.	Ежемесячно
16	Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону с использованием сети интернет в регистратуре, посредством личного общения с врачом.	Постоянно