

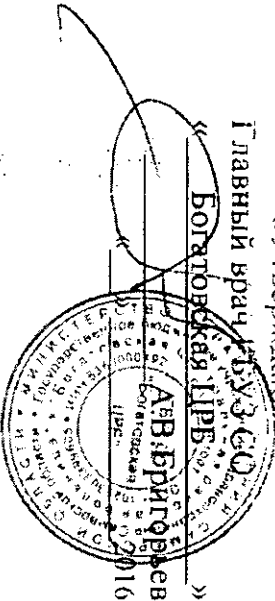
«Согласовано»

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

Д.Г. Матеев
2016

«Утверждено»

Главный врач ГБУЗ СО
Богатовская ЦРБ



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
1.1.	Заполнение полной информации о работе медицинской организации на сайте ГБУЗ СО «Богатовская ЦРБ» в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н 1. Открытость и доступность информации о медицинской организации	Декабрь- январь 2017
1.2.	Совершенствование наполняемости сайта актуальной информацией для пациентов о деятельности медицинской организации и медицинских работников, о порядке предоставления медицинских услуг	В течение года
1.3.	Своевременное обновление актуальной информации на информационных стендах поликлиники, отделенных стационара, на ФАПах	В течение года
1.4.	Провести анализ причин проведения назначенных врачом диагностических исследований за счет пациентов	1 квартал 2017 года

<p>1.5. Провести анализ причин низкого показателя рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях</p>	<p>I квартал 2017 года</p>
<p>1.6. Обеспечение наличия, доступности и функционирования на официальном сайте ГБУЗ СО «Богатовская ЦРБ» способов обратной связи с потребителями услуг: форма подачи электронного обращения, анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)</p>	<p>В течение года</p>
<p>2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</p>	
<p>2.1. Проведение работы с письменными и устными обращениями граждан Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике</p>	<p>В течение года</p>
<p>2.2. Контроль за работой регистратуры для обеспечения координации потока пациентов</p>	<p>В течение года</p>
<p>2.3. Совершенствование работы регистратуры по предварительной записи на прием к врачу через интернет, по телефону, в регистратуре лично, лечацим врачом при повторном обращении</p>	<p>В течение года</p>
<p>2.4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа в подразделение ЦРБ для пациентов с ограниченными возможностями с целью повышения удовлетворенности условиями пребывания в ЦРБ</p>	<p>В течение года</p>
<p>2.5. Недопущение случаев оплаты назначенных диагностических исследований за свой счет</p>	<p>В течение года</p>
<p>2.6. Контроль за составлением требований на пищеблок, меню, качеством продуктов питания</p>	<p>В течение года</p>
<p>3. Время ожидания предоставления медицинской услуги</p>	
<p>3.1. Обеспечение доступности проведения инструментальных методов обследования. Обеспечение бесперебойной работы медицинского диагностического оборудования. Своевременное проведение ремонтных медицинских оборудования</p>	<p>В течение года</p>
<p>3.2. Ведение журналов плановой госпитализации в отделение стационара ЦРБ. Обеспечение взаимодействия стационарных отделений и поликлиники</p>	<p>В течение года</p>
<p>3.3. Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания</p>	<p>В течение года</p>

	посещения врача в очереди не более 30 минут.	
3.4.	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским диагностическим оборудованием для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней.	В течение года
4. Добросовестность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		
4.1.	Проведение тематических конференций с персоналом ЦРБ (отдельно с врачами, средним и младшим медицинским персоналом) на тему «Этика и деонтология», направленных на повышение культуры общения, на тему «Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 года № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)	Февраль, март, июнь 2017 года
4.2.	Организация непрерывного обучения медицинского персонала ЦРБ в том числе внутри организации, участие в выездных семинарах, в видеоконференциях	В течение года
5. Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
5.1.	Проведение анкетирования пациентов, получивших медицинскую помощь в условиях стационара, амбулаторных условиях	1 раз в квартал
5.2.	Анализ причин низкой удовлетворенности потребителей оказанными медицинскими услугами (менее 90%)	Март
5.3.	Улучшение условий пребывания больных в условиях стационара, соблюдение лечебно-охранительного режима	В течение года
5.4.	Повышение доступности медицинской помощи на дому, увеличение процента активных посещений на дому к больным с хроническими заболеваниями и лицам с ограниченными физическими возможностями	В течение года