


«Согласовано»

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

  
Д.Г. Матеевску

« 21 » 12 2016г.

«Утверждаю»

Главный врач ГБУЗ СО  
«Чапаевская центральная  
городская больница»

  
А.В. Кочкарев  
« 15 » декабря 2016г.

### План

мероприятий по совершенствованию работы ГБУЗ СО «Чапаевская центральная городская больница»  
и повышению качества оказания услуг

№ п/п	Перечень мероприятий по совершенствованию работы и повышению качества оказания услуг	Срок реализации мероприятий
<b>1. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1.1.	Размещение на сайте ГБУЗ СО «Чапаевская центральная городская больница» анкет для оценки качества оказания услуг в стационарных и амбулаторных условиях.	Март 2017
1.2.	Разработка сайта для слабовидящих пациентов.	Ноябрь 2017
1.3.	Ведение и своевременная актуализация информации на сайте ГБУЗ СО «Чапаевская центральная городская больница» <a href="http://www.spharsob.medlan63.ru">www.spharsob.medlan63.ru</a>	В течение года

1.3.	Ведение и своевременная актуализация информации на сайте ГБУЗ СО «Чапаевская центральная городская больница» <a href="http://www.charsoyb.medlan63.ru">www.charsoyb.medlan63.ru</a> в соответствии с действующим законодательством.	В течение года
1.4.	Совершенствовать наполняемость сайта ГБУЗ СО «Чапаевская центральная городская больница» <a href="http://www.charsoyb.medlan63.ru">www.charsoyb.medlan63.ru</a> актуальной информацией для пациентов (о льготном лекарственном обеспечении, условиях пребывания в больнице – фотографии интерьера, симптомах и профилактике заболеваний, первой доврачебной помощи при различных состояниях), своевременно обновлять информационные материалы.	В течение года
1.5.	Актуализация данных на 21 информационном стенде больницы (все структурные подразделения больницы).	В течение года
1.6.	Обновление «навигации» для пациентов	В течение года
1.7.	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)	В течение года
1.8.	Организация единого колл - центра взрослой поликлиники	Октябрь 2017г.
1.9.	Использовать текстовые, графические, фото, видео - информационные материалы на стендах, видеомониторах в помещениях больницы	В течение года
<b>2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>		
2.1.	Ремонт парковочных мест и установка знаков парковки для инвалидов на территории 5 корпусов больницы	III-IV кв. 2017г.
2.2.	Установка пандусов на объектах: рентгеновское отделение, ул. Ленина 104, лаборатория по диагностике СПИД и других инфекционных заболеваний, ул. Медицинская 3-а и поликлиники №3, ул. Ленина 5	II-IV кв. 2017г.

2.3. Ремонт пандуса в межмуниципальном перинатальном центре, ул.Павлова 5	III квартал 2017г.
2.4. Ремонт входной двери в рентгеновском отделении, ул. Ленина 104	II квартал 2017г.
2.5. Ремонт входной двери поликлиники №3, ул. Ленина 5	II квартал 2017г.
2.6. Установка указателей путей движения для всех групп инвалидов в рентгеновском отделении, ул. Ленина 104, отделении сестринского ухода, ул. Котовского 27 и инфекционном отделении, ул. Куйбышева 4.	III квартал 2017г.
2.7. Установка приспособлений для инвалидов по зрению: рельефные направляющие, текстильные указатели путей движения в круглосуточном стационаре, ул. Ленина 104, детская больница, ул. Медицинская 3-а и поликлиника №1, ул. Клиническая 15	IV кв. 2017г.
2.8. Выполнение компенсационных мероприятий по установке кнопок вызова в отделении сестринского ухода, ул. Котовского 27 и поликлиники № 4, ул. Ленина 104.	III квартал 2017г.
2.9. Рассмотрение актуальных вопросов (жалоб и предложений по питанию) на заседаниях Совета по лечебному питанию.	Ежеквартально и по мере необходимости
2.10. Проведение внеплановых учeb с сотрудниками пищеблока.	III-IV кв. 2017г.
2.11. Обеспечение бесплатного предоставления лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения в соответствии с Территориальной программой: рассмотрение каждого случая нарушения на врачебной лечебно-контрольной подкомиссии	Постоянно
2.12. Обеспечение бесплатного предоставления диагностических исследований в соответствии с Территориальной программой: рассмотрение каждого случая нарушений на врачебной лечебно-контрольной подкомиссии.	Постоянно

2.13.	Анонимное анкетирование пациентов с целью изучения их мнения о доступности и удовлетворенности медицинской помощью в больнице	Ежеквартально
2.14.	Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии	Ежеквартально
2.15.	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами	Постоянно
2.16.	Проведение психологических тренингов для врачей, среднего медицинского персонала, работников регистратур поликлиник	IV кв. 2017г.
2.17.	Дооснащение взрослой поликлиники комфортными местами для сидения в коридорах перед кабинетами	В течение года
<b>3. Время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
3.1.	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	В течение года
3.2.	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным медицинским современным 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. Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинской организации

4.1.	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	В течение года
4.2.	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников	В течение года
4.3.	Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи	В течение года

#### 5. Удовлетворенность оказанными услугами медицинской организации

	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Для повышения удовлетворенности условиями ожидания в очереди планируется проведение косметического ремонта в очереди поликлинике. Необходимо активировать информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.	В течение года
5.2.	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.	В течение года

<p>5.3. 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.</p>	<p>В течение года</p>
<p>5.4. Улучшение условий пребывания больных в стационаре, соблюдение лечебно-охранительного режима, повышение качества и разнообразия питания. Доукомплектование штатных единиц физическими лицами.</p>	<p>В течение года</p>
<p>5.5. Повышение доступности медицинской помощи, Обеспечение электронного документооборота при обмене медицинской информацией, развития выездных форм оказания медицинской помощи.</p>	<p>В течение года</p>
<p>5.6. Усиление коллективной и персональной ответственности за качество и полноту выполняемых работ. Тренинги и семинары, направленные на клиентоориентированность.</p>	<p>В течение года</p>
<p>5.7. Повышение эффективности внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Мониторинг дефектов качества оказания медицинской помощи.</p>	<p>В течение года</p>