


«Согласовано»

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

Л.Г. Матвееву

2016

«Утверждаю»
Главный врач ФБУЗ СО «ТТТД»
И.Л. Цыганков
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	Открытость и доступность информации о медицинской организации	Срок реализации мероприятий
	Ведение сайта больницы в соответствии с критериями, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2004 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 муниципальных образований в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	В течение года	В течение года

<p>(условиях пребывания в больнице – фотографии Интерьера, симптомах и профилактике заболеваний), своевременно обновлять информационные материалы</p>	
<p>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</p>	
<p>Содержать в актуальном состоянии услугу «Запись на прием врачу» на информационном портале сети Интернет, в том числе при смене графика работы специалистов.</p>	<p>В течение года</p>
<p>Проводить внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности на трех уровнях: заведующие отделениями (1 уровень), заместители главного врача (2 уровень), врачебная комиссия (3 уровень) по всем направлениям деятельности больницы</p>	<p>ежемесячно</p>
<p>Проводить анализ причин дефектов, выявленных при внутреннем контроле качества оказания медицинской помощи с доведением информации до исполнителей медицинских услуг</p>	<p>постоянно</p>
<p>Осуществлять контроль за исполнением перечня необходимых мероприятий по повышению комфортности условий предоставления услуг со стороны заместителей главного врача и заведующих структурных подразделений.</p>	<p>постоянно</p>
<p>Время ожидания предоставления медицинской услуги</p>	
<p>Строго регулирование очередности приема пациентов при получении медицинской услуги</p>	<p>постоянно</p>
<p>Консультирование по телефону с целью выбора пациентом маршрута оказания медицинской помощи</p>	<p>постоянно</p>

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации		2 квартал
Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии		
		В течение года
Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь		
Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации		
Наличие на официальном сайте формы для подачи электронного обращения, для оценки качества оказания услуг в медицинской организации.		В течение года
Проводить социологический опрос (анонимное анкетирование) пациентов для выяснения удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи		В течение года
Использовать результаты независимой экспертизы качества оказания медицинской помощи по данным социологического опроса населения для реализации программы повышения доступности и качества медицинской помощи		постоянно