

«Согласовано»

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

Л.Г. Матееву

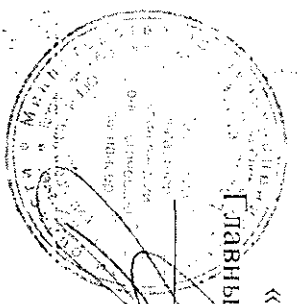
12 2016

«Утверждено»

Главный врач ГБУЗ СОКОД

А.Е. Орлов

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
<b>Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>		
1	Провести анализ и внести соответствующие изменения на официальный сайт в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru)	Декабрь 2016 года
2	Размещение информационных материалов о деятельности ГБУЗ СОКОД в СМИ	В течение года.
3	Размещение, регулярное обновление информации о деятельности ГБУЗ СОКОД на информационных стендах в учреждении	В течение года
<b>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>		
1	Размещение информации для пациентов в залах ожидания на ТВ - мониторах	В течение года
2	Проведение анкетирования среди пациентов для анализа условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения	Ежемесячно

3	Принятие организационных решений для повышения удовлетворенности в соответствии с выявленными причинами	Ежеквартально
<b>Время ожидания предоставления медицинской услуги</b>		
1	Оптимизация работы сканеров штрих - кода для идентификации пациентов (по штрих-коду в направлении) для сокращения времени выдачи талона на прием к врачу.	В течение года
2	Разработка программного обеспечения для оперативного мониторинга загрузки специалистов и кабинетов для уменьшения времени ожидания предоставления медицинской услуги.	В течение года
3	Использование SMS (коротких сообщений) – информирования пациентов о изменении в расписании врачей для повышения уровня сервиса.	В течение года
<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>		
1	Профессиональное обучение сотрудников	В соответствии с планом-графиком
2	Обучение сотрудников учреждения по вопросам этики и деонтологии	В течение года
3	Разбор жалоб на нарушение норм этики и деонтологии на заседании комиссии по этике	В течение года
4	Поощрение сотрудников учреждения за соблюдение этики и деонтологии	В течение года
<b>Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации</b>		
1	Проведение анкетирования среди пациентов для анализа удовлетворенности оказанными услугами	Ежемесячно
2	Проведение анализа причин низкой удовлетворенности оказанными услугами	Ежеквартально
3	Принятие организационных решений для повышения удовлетворенности в соответствии с выявленными причинами	Ежеквартально