

План мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества условий оказания услуг

| ГБУЗ Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн (ГБУЗ СОКГВВ) | | |
|--|--|------------------------------------|
| № п/п | Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества условий оказания услуг | Срок реализации мероприятий |
| 1. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации | | |
| 1.1 | Соблюдение кодекса профессиональной этики медицинского работника ГБУЗ СОКГВВ по формированию профессионального имиджа (внешний вид (дресс-код), правила общения с пациентом, родственниками пациентов и др.) | Постоянно |
| 1.2 | Проведение обсуждения в трудовых коллективах госпиталя Кодекса профессиональной этики врача Российской Федерации (принят Первым национальным съездом врачей РФ 05 октября 2012 г.), кодекса профессиональной этики медицинского работника Самарской области (одобрен коллегией МЗСО) | Апрель 2020 года |
| 1.3 | Проведение, в рамках врачебных и сестринских конференций, мероприятий, направленных на повышение культуры общения между медицинским работником и пациентом, по вопросам медицинской этики и деонтологии. Организовать обучение медицинских работников на циклах повышения квалификации по вопросам этических и деонтологических аспектов поведения с основами медицинской психологии, конфликтологии. | Ежеквартально |
| 1.4 | Организация психологической поддержки сотрудников госпиталя с целью профилактики профессионального выгорания и содействия в разрешении конфликтных ситуаций (с возможностью привлечение психолога госпиталя) | Постоянно |
| 2. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| 2.1 | Проведение независимого целевого анкетирования пациентов для выявления проблем в части удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи | Ежемесячно |
| 2.2 | Возможность прохождения анонимного анкетирования о качестве оказываемых слуг на сайте ГБУЗ СОКГВВ, возможность задать вопрос на сайте и получить на него ответ, ознакомиться с разделом «Часто задаваемые вопросы», возможность оставить свой отзыв | Постоянно |

| 3. Открытость и доступность информации об организации | | |
|---|---|-----------|
| 3.1 | Постоянная актуализация информации об учреждении, размещенная на сайте в сети Интернет, о персонале с указанием действующих сертификатов | Постоянно |
| 3.2 | Организована работа по постоянному мониторингу претензионной работы со стороны посетителей ГБУЗ СОКГВВ (личные приемы у руководителя и заместителей, «горячая» линия учреждения, претензионная страничка на сайте ЛПУ, встречи начальника госпиталя с пациентами, проведение анкетирования пациентов по удовлетворенности качеством предоставляемых услуг) | |
| 4. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги | | |
| 4.1 | Оптимизирована логистика движения пациентов, поступающих на стационарное лечение в различные отделения госпиталя на основании разработанного базового логистического стандарта управления потоками пациентов | Постоянно |
| 4.2 | Обеспечено рациональное зонирование помещений регистратур и холлов ожидания с целью создания максимально комфортных условий для пациентов | Постоянно |
| 4.3 | В стационаре госпиталя внедрена «службу» сопровождения пациентов при перемещении между отделениями | Постоянно |
| 4.4 | Оптимизированы внутренние процессы госпитализации и выписки пациентов | Постоянно |
| 5. Доступность услуг для инвалидов | | |
| 5.1 | В госпитале реализована программа Самарской области «Доступная среда в Самарской области на 2014-2020годы» в части формирования условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения на территории учреждения -приобретены подъемные устройства, автоматические двери на входную группу, здание обеспечено грузопассажирскими лифтами, кресло-каталками для транспортировки маломобильных пациентов, медицинским персоналом осуществляется сопровождение пациентов, в госпитале разработана и внедрена система навигации | Постоянно |

Начальник госпиталя

А.К. Каширин