

Приложение к ответу на письмо МЗ Самарской области
№ 30/89 от 15.01.2020 года



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

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарский областной клинический кардиологический диспансер имени В.П. Полякова		
№ п/п	Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества условий оказания услуг	Срок реализации мероприятий
1.	Мероприятия, повышающие открытость и доступность информации об организации: - Разработка единого брендбука СОККД (перечень и формат необходимой к размещению информации, единые требования к навигации, форме одежды медперсонала, оснащению регистратуры, холлов ожидания мебелью, стойками регистрации и др.) - Внедрение единого брендбука СОККД - Создание нового сайта ГБУЗ СОККД им.В.П. Полякова. - Развитие социальных сетей. - Разработка мобильных приложений (для персонала и пациентов). - Приобретение настенных демонстрационных систем (80 шт) в отделения СОККД для обеспечения пациентов необходимой информацией.	1-2 й квартал 2020 года 2-3-й квартал 2020 года 1-2 й квартал 2020 года До 01.06.2020 года

2.	<p>Мероприятия, повышающие комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Оптимизация альтернативных вариантов записи на плановый прием к врачу без обращения в регистратуру: через call-центр, запись через сайт СОККД, использование мессенджеров. -Оптимизация работы call-центра: разграничение регистратуры и call-центра, перемещение call-центра на другую площадку (в стационар на ул. Теннисная, 39), организация дополнительных рабочих мест. -Разработка дизайн-макета и плана работы по реорганизации пространства и ремонту 1-го этажа поликлинического корпуса («входная зона»: регистратура, холл, гардероб) с учетом приоритетов и принципов 5S с формированием сметы расходов 	<p>Проводится постоянно</p> <p>До 01.06.2020</p> <p>До 03.03.2020</p>
3.	<p>Мероприятия, повышающие доступность услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Разработка дизайн-макета и составление плана работ по реорганизации пространства и ремонту 1-го этажа поликлинического корпуса («входная зона»: регистратура, холл, гардероб) с учетом приоритетов и принципов 5S с формированием сметы расходов. -Провести рациональное зонирование помещений диспансера с целью создания максимально комфортных условий для пациентов. 	<p>До 03.03.2020</p> <p>До 01.03.2020 и далее постоянно</p>
4.	<p>Мероприятия, повышающие доброжелательность и вежливость работников медицинской организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Организация обучения медицинских работников на циклах повышения квалификации по вопросам этических и деонтологических аспектов поведения с основами медицинской психологии, конфликтологии. -Создание учебно-методического кабинета для врачей и среднего медицинского персонала с прохождением тренингов в рамках внутренней системы непрерывного образования медицинских работников -Подготовка мероприятий, направленных на повышение культуры общения между медицинским работником и пациентом, по вопросам медицинской этики и деонтологии. 	<p>Постоянно, в течение года</p> <p>До 01.06.2020</p> <p>Постоянно, в течение года</p>

	<p>-Разработка и внедрение недостающих стандартных операционных процедур по видам медицинской помощи с включением правил культуры общения с пациентом.</p> <p>-Представление лучших практик в отделениях СОККД по организации комфортной среды для пациентов, соблюдению правовой культуры, медицинской этики и деонтологии в рамках общепольничных совещаний.</p> <p>-Оптимизация системы наставничества в СОККД согласно методическим рекомендациям министерства здравоохранения Самарской области от 05.09.2016 №30/2124 (Положение о наставничестве действует с 2009 года)</p> <p>-Организация музея СОККД</p> <p>-Участие в конкурсах профессионального мастерства.</p>	<p>До 01.03.2020 Далее постоянно</p> <p>Постоянно, в течение года</p> <p>До 01.03.2020 Далее постоянно</p> <p>До 01.06.2020</p> <p>Постоянно, в течение года</p>
<p>5.</p>	<p>Мероприятия, повышающие удовлетворенность пациентов условиями оказания услуг:</p> <p>Оптимизация работы по мониторингу претензионной работы со стороны посетителей СОККД:</p> <ul style="list-style-type: none"> • личные приемы у руководителя, • «горячая» линия учреждения – телефон доверия 373-70-20, • претензионная страничка на сайте ЛПУ, • проведение анкетирования пациентов по удовлетворенности качеством предоставляемых услуг <p>- Создание отдела Качества медицинской помощи в диспансере.</p> <p>-Реализация комплексного подхода в лечении пациентов.</p>	<p>Проводится постоянно</p> <p>До 01.06.2020 и далее постоянно До 01.06.2020 и далее постоянно</p>