

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

Наименование медицинской организации		
№ п/п	Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества условий оказания услуг	Срок реализации мероприятий
1	Включить в план работы мероприятия по улучшению навыков коммуникации (тренинги, семинары, конференции по этике и деонтологии)	Постоянно
2	Организовать в приемном отделении стационара и поликлинике обеспечение пациентов питьевой водой (кулеры)	Постоянно
3	Приобрести и использовать навигацию для пациентов лечебного корпуса	Постоянно
4	Продолжить оснащение достаточным количеством медицинской мебели и мягкого инвентаря для более комфортного пребывания пациентов в подразделениях ЛПУ, в том числе пациентов с ограниченными возможностями (приобретение стульев в палаты, матрасов, подушек, прикроватных столиков)	Постоянно
5	Контролировать соблюдение стандартных операционных процедур с учетом принятых правил культуры общения и поведения, разработанных для первичной медико-санитарной помощи, во всех учреждениях здравоохранения, оказывающих ПМСП	Ежеквартально
6	Организовать представление лучших практик по организации комфортной среды для пациентов, соблюдению правовой культуры, медицинской этики и деонтологии в рамках совещаний с руководителями ГБУЗ в МЗСО, Днях специалиста в МЗСО, днях начмеда.	Ежеквартально
7	Внедрить в стационарных учреждениях здравоохранения службы сопровождения пациентов при перемещении между отделениями и корпусами	Ежеквартально
8	Организация психологической поддержки сотрудников медицинских организаций с целью профилактики профессионального выгорания и содействия в разрешении конфликтных ситуаций	Ежеквартально

9	Оптимизировать внутренние процессы госпитализации и выписки пациентов.	Постоянно
10	Проводить независимое целевое анкетирование пациентов для выявления проблем в части удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи	Ежеквартально
11	Поддерживать расписание в актуальном состоянии с учетом отсутствующих специалистов (мониторинг занятости участков)	Не реже 1 раза в смену
12	Организовать работу регистраторов на принципах расширения универсальных функций (взаимозаменяемости) с возможным выполнением смежных работ	Постоянно
13	Организация работы по постоянному мониторингу претензионной работы со стороны посетителей медицинской организации (личные приемы у руководителей, «горячая» линия учреждения, претензионная страничка на сайте ЛПУ, общественные встречи с населением, проведение анкетирования пациентов по удовлетворенности качеством предоставляемых услуг)	Постоянно
14	Организация приема дежурного врача для оказания неотложной помощи пациентам с целью исключения длительного ожидания приема их в общей очереди	Постоянно
15	Организация работы на самостоятельном приеме мед. сестры с расширением функций среднего медицинского персонала (организовать доврачебные кабинеты самостоятельного сестринского приема по динамическому наблюдению стабильных хронических пациентов, проведению отдельных элементов профосмотра в пределах компетенции, оформлению направлений на диагностические и лабораторные исследования пациентам, состоящим на «Д» учете, координации работы по маршрутизации пациента, динамическому наблюдению за состоянием нетранспортабельных и маломобильных пациентов на дому, в т.ч. нуждающихся в паллиативной помощи)	Постоянно
16	Организация работы по проведению диспансеризации и профилактических осмотров населения на принципах непрерывного потока пациентов (сокращение сроков прохождения 1 этапа до 2-3-х дней, 2-го этапа до 5-7 дней)	Постоянно
17	Оптимизация логистики движения пациентов в поликлинике на основании разработанного базового логистического стандарта управления потоками пациентов	Постоянно
18	Размещать актуализированную информацию на сайте в виде звуко- и видео воспроизведения для лиц с ограниченными возможностями, для маломобильных	Постоянно

	групп населения.	
19	Размещать актуальную информацию о новых практиках врачей стационара.	Постоянно
20	Размещение на официальном сайте организации блока для оставления потребителями медицинских услуг своих пожеланий по улучшению условий оказания медицинской помощи в стационарных и амбулаторно-поликлинических подразделениях.	До 1.06.2020
21	Приобретение и установка тактильной пиктограммы, тактильной ленты и плитки, желтых кругов и желтых полосок на двери и дверные проемы, кнопки вызова персонала	До 2021
22	Приобретение и установка габлички Брайля, к раковине поручней (стена-пол), унитазу поручней (скоба), поручней в местах необходимости длиной 0,50м. (скоба).	До 2022
23	Приобретение и установка уличного пандуса и ограждения, приобретение колясок для МГН	До 2024

Табачков В.С.

*(подпись)*

Е.А. Рагунов

