

Приложение.

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

ГБУЗ СО «Кинель-Черкасская ЦРБ»

№ п/п	Перечень мероприятий по совершенствованию работы медицинской организации и повышению качества условий оказания услуг	Срок реализации мероприятий
1.	Регулярное обновление официального сайта ЦРБ, дальнейшее совершенствование развития сайта как основного канала связи с потребителями медицинских услуг. Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, о порядках оказания медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий. Планы работ медицинской организации, графики выездов мобильной медицинской бригады, специалистов Центра здоровья, узких специалистов в структурные подразделения района. Своевременное информирование населения о всех проводимых мероприятиях, поддержание непрерывной работы обратной связи с пациентами, прием обращений граждан, обеспечение возможности задать интересующие вопросы по оказанию медицинской помощи и обеспечение повышения удовлетворенности населения качеством и полнотой размещенной информации о работе ЦРБ.	в течение года
2.	Обеспечение 100% доступности медицинской помощи. Обеспечение 100% доступности записи на прием к врачам, на все диагностические виды исследований, лабораторные исследования по телефонам Call-центра, с использованием сети «Интернет», лечащим врачом на приеме, в регистратуре. Снижение до минимума очередности на плановый прием к врачам и на все виды обследований. Обеспечение приема до 95 % пациентов врачами, на диагностические и лабораторные	в течение года

	<p>исследования строго по времени предварительной записи. Сокращение времени пребывания пациентов в регистратуре до 2-3 минут. Проведение еженедельного мониторинга времени приема врачами всех специальностей. Проведение мониторинга сроков ожидания и сроков выдачи результатов диагностических исследований.</p>	
3.	<p>Продолжение обустройства прилегающей территории: съезды, парковочные места, наличие знака парковки для инвалидов, ширина полосы движения всех структурных подразделений ЦРБ. Устройство входной зоны: пандусы, нескользящее покрытие, поручни, входные двери, пороги всех структурных подразделений ЦРБ. Отделка внутренних помещений: дверные проемы, поручни, доступные санузлы, пороги всех структурных подразделений ЦРБ. Устройство приспособлений для инвалидов по зрению: рельефные направляющие, тактильные указатели путей движения всех структурных подразделений ЦРБ.</p>	в течение года
4.	<p>Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб пациентов, сохранение доброжелательности, вежливости и компетенции работников ЦРБ. Доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают доброжелательность, внимательность, вежливость сотрудников ЦРБ. Регулярно проводить работу по предупреждению причин, порождающих жалобы пациентов и их родственников. Результаты рассмотрения писем, заявлений, обращений и жалоб разбирать на конференциях. Проведение тематических конференций с участием врачей и средних медицинских работников: «Этика и деонтология», «Повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами». Продолжить работу по соответствию внешнего вида медицинского персонала ЦРБ. Проводить еженедельные проверки, результаты докладывать на совещаниях.</p>	в течение года

5.	Индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, предоставление возможности выбора другого врача. Оперативное проведение служебных расследований конфликтных ситуаций, оперативное разрешение конфликтных ситуаций.	в течение года
6.	Повышение % удовлетворенности пациентов оказываемыми медицинскими услугами.	в течение года

Главный врач



Н.Г.Нугманов

Вертянова Э.И.  
8 927 297 99 93