

УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения

Чеченской Республики

 Э.А. Сулейманов

от «12» декабря 2016 г.



## ПЛАН

### мероприятий по улучшению качества оказания услуг медицинской организацией (в амбулаторных/стационарных условиях)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.	Популяризация среди посетителей посещения и использования официального сайта медицинской организации путем размещения в вестибюле учреждения на видном месте наименования адреса сайта. Размещение краткой информации о дополнительных удобствах и возможностях, предоставляемых на официальном сайте: запись к врачу, график и время приема, форма обратной связи, отзывы, анкеты по	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг.	в течение года	Руководители медицинских организаций	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	увеличение доли потребителей услуг, пользующихся сайтом, удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией,

	оценке качества услуг и иная информация о медицинской организации					создание положительного имиджа
2.	Проведение аудита качества (технического и содержательного) для устранения дефицитов информации на официальном сайте, выявленных в ходе независимой оценки качества					
3.	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности и удобства восприятия размещенной информации					
4.	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг, актуализирование услуги «Запись к врачу» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал, через инфомат в медицинской организации					
5.	Способствование увеличению доли потребителей услуг, получающих сведения и записавшихся на приём к врачу медицинской организации используя для этого сеть Интернет и					

	официальный сайт медицинской организации					
6.	Повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ					
7.	Использование текстовых, графических, фото, видео - информационных материалов на стендах и видеомониторах в помещениях медицинской организации	Необходимость дальнейшего совершенствования информационной среды, имеющейся в помещениях медицинской организации	в течение года	Руководители медицинских организаций	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством информации, доступной в помещениях
8.	Усовершенствование информационной среды, размещенной в помещениях медицинской организации. Восполнение выявленного в ходе независимой оценки качества дефицита информации в виде отдельных информационных стендов и нормативных документов					
<b>II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями</b>						
1.	Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч.	создание условий для быстрого и качественного	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие большой очередности в	доведение уровня доступности

	для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы всеми сотрудниками медицинской организации	получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями			регистратуре	получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%
2.	Совершенствование условий доступной среды для инвалидов начиная с путей подхода и внешней стоянки для автомобилей посетителей, заканчивая помещениями медицинской организации. Устранение перепадов высот и неровностей покрытия, на пути следования инвалидов и других маломобильных групп населения к входу медицинской организации. Устранение перепадов высоты пола на пути следования инвалида и других маломобильных групп населения внутри учреждения. Доведение до норм все пороги дверных проемов, имеющих в учреждении (высота не более 2,5 см.)	создание условий для внутренней и внешней комфортности, удобства в навигации посетителей, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями	в течение года	Руководители медицинских организаций	повышение условий пребывания в медицинской организации	доведение уровня комфортности условий получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%
3.	Дооснащение цветными указателями для создания удобства в навигации по территории и в помещениях медицинской организации (указатели расположения отделений, санузлов,					

	администрации и иных корпусов, входящих в структуру медицинской организации и находящихся на ее территории).					
4.	Контроль за наличием и поддержанием набора лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для оказания медпомощи в соответствии с федеральными стандартами	необходимость дооснащения и бесперебойного восстановления запаса лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости и приобретения лекарственных средств пациентами	доведение уровня комфортности условий получения медицинских услуг до 100%
5.	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости и оплачивать пациентами дополнительные исследования	доведение уровня комфортности условий получения медицинских услуг до 100%

### III. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

1.	Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации (в амбулаторных условиях)	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам	постоянно	Руководители медицинских организаций	повышение рейтинга медицинской организации	время ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин. (в амб. усл.), доведение сроков плановой госпитализации до 15 дней и не
----	--	--	-----------	--------------------------------------	--	---

2.	Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в приемном отделении при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков приема не более 30 мин, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации (в стационарных условиях)	(по телефону, интернету)				более 30 дней (в стац. усл.), время ожидания диагностических исследований не более 10 дней, время ожидания результата диагностических исследований не более 2 дней
3.	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 10 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней в соответствии с требованиями установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи					
4.	Доведение показателя сроков ожидания оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме до 15 дней и не более					

	30 дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в сроки, рекомендуемые лечащим врачом) (в стационарных условиях)					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>						
1.	Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают компетентность, доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие неудовлетворенности пациентов	доведение до 100% показателя
2.	Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников					
3.	Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников					
4.	Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии					
5.	Проведение для сотрудников семинаров о правах пациента,					

	основываясь на требованиях Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»					
6.	Проведение психологических тренингов для всех сотрудников медицинской организации					
<b>V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>						
1.	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянно	Руководители медицинских организаций	100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
2.	Использование результатов независимой оценки качества, устранение всех недостатков и причин недовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социологического опроса					
3.	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями					
4.	Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и					



<p>доступность получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья. Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре, посредством личного общения с врачом</p>					
--	--	--	--	--	--