

УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения

Чеченской Республики


З.А. Суглейманов

от «19» октября 2017 г. № 3

ПЛАН

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

«наименование медицинской организации»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализа ции	Ответственные	Результат	Показатели, характерную щие результаты выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
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	Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских	в течение года	Руководители медицинских организаций	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации	увеличение доли потребителей услуг, пользующихся сайтом, удобство использования, интерактивност

	официальном сайте: запись к врачу, график и время приема, форма обратной связи, отзывы, анкеты по оценке качества услуг и иная информация о медицинской организации	услуг.			ь, оперативное управление информацией, 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 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 увеличение доли потребителей услуг,
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	в помещениях медицинской организации			удовлетворенных качеством информации, доступной в помещениях

II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями

1	Постоянное повышение уровня комфортности и доступности	создание условий для быстрого и	постоянно	все специалисты	отсутствие большой	доведение уровня
---	--	---------------------------------	-----------	-----------------	--------------------	------------------

<p>получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике для повышения доступности оказания медицинской помощи</p>	<p>качества получаемой медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями</p>		<p>очередности в регистратуре</p>	<p>Доступности получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%</p>
<p>2 Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через информационный киоск, сеть Интернет в удобное для граждан время. Оказание экстренной помощи при обращении в медицинское учреждение вне очереди</p>				
<p>3 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, имеющихся в учреждении</p>	<p>создание условий для внутренней и внешней комфортности, удобства в навигации посетителей, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями</p>	<p>в течение года</p> <p>Руководители медицинских организаций</p>	<p>повышение условий пребывания в медицинской организации</p>	<p>Доведение уровня комфортности условий получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%</p>

4	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).					
5	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	постоян но	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами	Доведение уровня комфортности условий получения медицинских услуг до 100%
6	Дооснащение мед. организации диагностическим оборудованием, подготовка специалистов	отсутствие некоторых видов диагностического оборудования, недостаточное количество специалистов	в течение года	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости 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, путем повышения кадрового	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для	постоян но	Руководители медицинских организаций	повышение рейтинга медицинской организации	консультация врачей специалистами не более 14 дней, время ожидания диагностически

	состава медицинских работников в медицинской организации	Дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)			X исследований не более 14 дней
2	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 14 дней и времени ожидания результатов исследования диагностического исследования в соответствии с требованиями установленных территориальной программой государственной гарантийной бесплатной оказания гражданам медицинской помощи				

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

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	все сотрудники медицинской организации	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				

У. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

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				получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи
2	Использование результатов независимой оценки качества, устранение всех недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социологического опроса	Медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга	постоян но	Главный врач, все сотрудники медицинской организации	удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи
3	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых терапевтов и узких специалистов, увеличение	рейтинга медицинской организации				

	<p>процента активных посещений на дому к хроническим больным и лицам с ограниченными физическими возможностями</p>					
4	<p>Для повышения удовлетворенности посещением медицинской организации создать условия и 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>					