

**УТВЕРЖДАЮ:**

Министр здравоохранения  
Чеченской Республики

*Э.А. Сулейманов*  
Э.А. Сулейманов

от « 19 » октября 2017 г. №  2

**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества оказания услуг медицинской организацией (в стационарных условиях)  
«наименование медицинской организации»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результаты 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 вестибуле 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	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

	<p>обратной связи, отзывы, анкеты по оценке качества услуг и иная информация о медицинской организации</p>			<p>информацией, создание подожительного имиджа</p>
2	<p>Проведение аудита качества (технического и содержательного) для устранения дефицитов информации на официальном сайте, выявленных в ходе независимой оценки качества</p>			
3	<p>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</p>			
4	<p>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</p>			
5	<p>Способствование увеличению доли потребителей услуг, получающих сведения и записавшихся на приём к врачу медицинской организации используя для этого сеть Интернет и</p>			

	официальный сайт медицинской организации							
6	Повышение информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ	уровня пациентов о медицинской организации						
7	Использование графических, фото, видео - информационных материалов на стендах и видеомониторах в помещениях медицинской организации	текстовых, - на информационных материалах в видеомониторах медицинской организации						
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	Необходимость 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		
<b>III. 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. для граждан с ограниченными	уровня доступности услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными	создание условий для быстрого и качественного получения	постоянно	все специалисты	отсутствие большой очереди в регистратуре	доведение уровня доступности получения	

	<p>физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы всеми сотрудниками медицинской организации</p>	<p>медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями</p>				<p>медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%</p>
3	<p>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</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	<p>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</p>					

	территории).								доведение уровня комфорта условий получения медицинских услуг до 100%
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	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами				доведение уровня комфорта 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 комфорта условий получения медицинских услуг до 100%

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

1	Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в приемном отделении при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков приема, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на прием к специалистам (по телефону, интернету)	постоянно	Руководители медицинских организаций	повышение рейтинга медицинской организации				доведение сроков плановой госпитализации не более 30 дней, время ожидания диагностических исследований не более 14 дней
2	Улучшение материально-технической базы медицинской организации, оснащение современным диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического								

	<p>исследования до 14 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования в соответствии с требованиями установленных территориальной программой государственного оказания гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p>					
3	<p>Доведение показателя сроков 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)</p>					

**IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

1	<p>Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.</p>	<p>доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают компетентность, доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского</p>	<p>постоянно</p>	<p>все сотрудники медицинской организации</p>	<p>отсутствие недовольств пациентов</p>	<p>доведение до 100% показателя</p>
2	<p>Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения</p>					

	количества квалифицированных работников	персонала			
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				

**V. 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	постоянно	Главный врач, все сотрудники медицинской организации	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 неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социологического опроса					

3	<p>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</p>	<p>медицинской организации</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>				