

УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения
Чеченской Республики
Э.А. Сулейманов
от «12» декабря 2016 г.



ПЛАН

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. 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 официальном сайте: запись к врачу, график и время приема, форма обратной связи, отзывы, анкеты по оценке качества услуг и иная информация о медицинской организации	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, 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					

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

1.	Постоянное повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы в поликлинике с 8.00 до 20.00 и в субботу с 9.00 до 16.00 ч.	создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие большой очереди в регистратуре	доведение уровня доступности получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до
----	--	--	-----------	--------------------------------------	---	--

	для повышения доступности оказания медицинской помощи	физическими возможностями				100%
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 медицинскую организацию вне очереди					
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, 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%
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	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости и 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 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	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, время ожидания диагностических исследований не более 10 дней, время ожидания
2.	Улучшение материально-технической					

<p>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</p>	<p>(по телефону, интернету)</p>				<p>результата диагностических исследований не более 2 дней</p>
--	---------------------------------	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

<p>1.</p>	<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 персонала</p>	<p>постоянно</p>	<p>Руководители медицинских организаций</p>	<p>отсутствие неудовлетворенности пациентов</p>	<p>доведение до 100% показателя</p>
<p>2.</p>	<p>Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников</p>					
<p>3.</p>	<p>Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников</p>					

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 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 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					