

УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения
Чеченской Республики
Э.А. Сулейманов
от «19» октября 2017 г. № 1

ПЛАН

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

«наименование медицинской организации»

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

	<p>график и время приема, форма обратной связи, отзывы, анкеты по оценке качества услуг и иная информация о медицинской организации</p>				<p>управление информацией, создание положительного 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 прием к</p>				

	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	создание условий	постоян	все специалисты	отсутствие	Доведение		

	<p>комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями. Неукоснительное соблюдение графика работы всеми сотрудниками медицинской организации</p>	<p>для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями</p>	<p>но</p>		<p>большой очередности в регистратуре</p>	<p>уровня доступности получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до 100%</p>
<p>2</p>	<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 инвалидов 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>
<p>3</p>	<p>Дооснащение цветными указателями для создания удобства в навигации по территории и в помещениях</p>					

	медицинской организации (указатели расположения отделений, санузлов, администрации и иных корпусов, входящих в структуру медицинской организации и находящиеся 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 запасов лекарственных средств и мед. изделий	постоянно	Руководители медицинских организаций	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средствами	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 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 состава медицинских работников в медицинской организации (в	повышение качества и доступности медицинской помощи, создание условий для дистанционной записи граждан на	постоянно	Руководители медицинских организаций	повышение рейтинга медицинской организации	консультация врачей специалистов не более 14 дней, доведение сроков плановой госпитализации						

	<p>амбулаторных условиях)</p> <p>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 (в стационарных условиях)</p>	<p>прием к специалистам (по телефону, интернету)</p>			<p>не более 30 дней, время ожидания диагностических исследований не более 14 дней.</p>
2	<p>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 в соответствии с требованиями установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p>				
3	<p>Доведение показателя сроков ожидания оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме до 15 дней и не более</p>				

	30 дней с момента выдачи лечащим врачам направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в сроки, рекомендуемые лечащим врачом) (в стационарных условиях)					
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 персонала</p>	<p>постоянно</p>	<p>все сотрудники медицинской организации</p>	<p>отсутствие неудовлетворенности пациентов</p>	<p>доведение до 100% показателя</p>
2	<p>Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников</p>					
3	<p>Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников</p>					
4	<p>Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии</p>					
5	<p>Проведение для сотрудников семинаров о правах пациента,</p>					

	<p>основываясь на требованиях Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»</p>					
6	<p>Проведение психологических тренингов для всех сотрудников медицинской организации</p>					
V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации						
1	<p>Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.</p>					
2	<p>Использование результатов независимой оценки качества, устранение всех недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социологического опроса</p>	<p>получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации</p>	<p>постоянно</p>	<p>100% удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</p>	<p>Главный врач, все сотрудники медицинской организации</p>	<p>получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи</p>
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>					
4	<p>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						
--	---	--	--	--	--	--	--