

Утверждаю



Главный врач ГАУЗ «СП №2»

А.Г.Мирзоев

26.12 2015

## План мероприятий по улучшению качества медицинской помощи на 2016 год

№	Планируемые мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации и	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
---	-------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------	-----------	--------------------------------------------------------------

### I. Открытость и доступность информации о медицинской организации

1 Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность медицинской организации

Необходимость дальнейшего совершенствования развития сайта учреждения как основного канала связи с потребителями медицинских услуг

в течение года

повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации

удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа

2 Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Запись к

врачу» через интернет-портал, через федеральный портал, через регистратуру поликлиники.

3 Повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ

4 Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте медицинской организации  
а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности и пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской

организации  
б) проведение  
анализа работы с  
письменными и  
устными  
обращениями  
граждан

## II. 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 (по  
телефону,  
интернету)

постоянн  
о

повышение  
рейтинга  
медицинской  
организации

время ожидания  
посещения врача  
в очереди не  
более 30 мин,  
время ожидания  
результата  
рентгенологическ  
их исследований  
не более 30 минут

2 Улучшение  
материально-  
технической базы  
медицинской  
организации,  
оснащение  
современным  
медицинским  
современным  
диагностическим  
оборудованием.

## III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Сохранение  
доброжелательнос  
ти, вежливости и  
компетентности

доведение до  
100% доли  
пациентов,  
которые высоко

постоянн  
о

отсутствие  
неудовлетворенно  
сти пациентов

сохранение 100%  
показателей

работников медицинской организации. Необходимость обновления профессиональны х компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	оценивают доброжелательнос ть, внимательность, вежливость медицинского персонала
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

#### IV. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации

Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. Для повышения удовлетворенности условиями ожидания в очереди планируется проведение ремонта в поликлинике. Необходимо активирование информационного обеспечения населения на стендах по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний. Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых врачей, увеличение процента активных посещений	получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очереди в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации	постоянн о	100% удовлетворенност ь качеством обслуживания в медицинской организации	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенност и граждан качеством оказываемой медицинской помощи
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Для повышения  
удовлетворенности  
посещением  
медицинской  
организации создать  
условия и  
доступность  
получения  
медицинских  
услуг. Формирование  
условий для  
беспрепятственного  
доступа записи на  
прием к врачу по  
телефону с  
использованием сети  
интернет в  
регистратуре.



Мероприятий по улучшению качества медицинской помощи на 2016 год

Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Порядок контроля
...	...	...	...

1. Регулярное обновление сайта учреждения для информативности и доступности информации о медицинской организации. Расширение информативности сайта для удобства пациента, повышение доступности информации с медицинской организации с размещением на сайте документов, размещением в деятельности медицинской организации.

1. Создание сайта дополнительного содержания и размещение сайта учреждения (таким образом канал связи с потребителями медицинских услуг).

2. Повышение информативности сайта медицинской организации.

3. Создание информационного ресурса учреждения для информативности сайта дополнительного содержания.

2. Повышение доступности контактной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения.

1. Создание сайта дополнительного содержания и размещение сайта учреждения (таким образом канал связи с потребителями медицинских услуг).

2. Повышение информативности сайта медицинской организации.

3. Создание информационного ресурса учреждения для информативности сайта дополнительного содержания.