

**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 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 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.	<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 официальный сайт медицинской организации</p>				
6.	<p>Повышение уровня информированности пациентов о</p>				

	<p>медицинской организации путем предоставления статистических сводок о работе медицинской организации, о рейтинге данной медицинской организации среди других ЛПУ</p>						
7.	<p>Использование текстовых, графических, фото, видео - информационных материалов на стендах и видеомониторах в помещениях медицинской организации</p>	<p>Необходимость дальнейшего совершенствования информационной среды, имеющейся в помещениях медицинской организации</p>	<p>в течение года</p>	<p>Руководители медицинских организаций</p>	<p>повышение степени информативной доступности медицинской организации</p>	<p>увеличение доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством информации, доступной в помещениях</p>	
8.	<p>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</p>						
<p><b>III. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями</b></p>							
1.	<p>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.</p>	<p>создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными</p>	<p>постоянно</p>	<p>Руководители медицинских организаций</p>	<p>отсутствие большой очереди в регистратуре</p>	<p>доведение уровня доступности получения медицинских услуг для всех категорий посетителей до</p>	

	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 медицинского 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 инвалидов и других маломобильных групп населения внутри учреждения. Доведение до норм все пороги дверных проемов, имеющихся 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 приобретения лекарственных средствами 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 дополнительные исследования	доведение уровня комфорта условий получения медицинских услуг до 100%			
<b>III. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>									
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 приема 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 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>результатах диагностических исследований не более 2 дней</p>	
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b></p>						
<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 повышения 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					
<b>V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>						
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 оказания медицинской помощи
2.	Использование результатов независимой оценки качества, устранение всех недостатков и причин неудовлетворенности 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.	<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>					