

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ по повышению удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания
в ГБУЗ «Сыктывкарская детская поликлиника № 2»
на 2017-2018 г. г.**

Цель		Повышение уровня удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания		
Задачи	Мероприятия	Срок	Ответственные	Ожидаемый результат
Мероприятия по улучшению материально-технической базы				
Повышение комфортности пребывания в поликлинике	Расширение площадей поликлиники: -ходатайство в АМОГО «Сыктывкар» и МЗ РК с медико-техническим заданием по строительству врачебной амбулатории в м. Давпон.	2017-2018 г. г.	Гл. врач	Повышение удовлетворенности при получении услуги, уменьшение скученности пациентов и очередей
	Проект и смета на ремонт полов в коридоре	2017	Гл. врач	Улучшение санитарно-гигиенического состояния
	открытие дополнительного туалета для посетителей-детей с необходимыми средствами гигиены	2018	Гл. врач	Улучшение внутреннего благоустройства
	Оборудовать помещения внутри поликлиники приспособлениями для маломобильных групп населения	2017-2018	Гл. врач	Повышение доступности при пребывании в поликлинике лиц с ограниченными возможностями
	Открытие дополнительной рекреации после выделения дополнительных площадей или открытия врачебной амбулатории в м. Давпон	2018	Гл.врач	Повышение удовлетворенности при получении услуги, уменьшение скученности

				пациентов
Мероприятия по улучшению сервисного обслуживания пациентов				
Повышение доступности врачей педиатров и врачей -специалистов	Разработка оптимальных графиков работы медицинских кабинетов и дежурств администраторов	2017-2018 ежемесячно	Зам. гл. врача по медицинской части	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	Подготовка врачей по специальности «лечебная физкультура и спортивная медицина»	2017-2018	Гл. врач	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	Привлечение врачей специалистов на период отпусков и учеб	2017-2018	Зам. гл. врача по медицинской части	Повышение удовлетворенности при получении услуги
Организация информированности населения	Актуализация работы сайта и информации на стендах	2017-2018 постоянно	Зав. ИАО	Повышение информированности пациентов
	Тематическое анкетирование пациентов по удовлетворенности КМП, оказанной врачами поликлиники.	2017-2018 не реже 1 раза в полугодие	Зав. ИАО	Повышение информированности пациентов
Уменьшение длительности ожидания приема	Ремонт регистратуры с созданием дополнительного рабочего места регистратора, установка считывающих устройств УЭК	2017	Гл.врач	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	Открытие кабинета доврачебного приема	2017	Гл.врач	Повышение удовлетворенности при получении услуги,
	Повышение числа пациентов по электронной записи на прием к участковым педиатрам	2017-2018	Зав. ИАО, участковые врачи	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	оптимизация потоков неотложных пациентов работниками регистратуры к дежурному администратору	2017-2018	Зав. ИАО	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	Использование системы поощрения и	2017-2018	Гл. врач	Повышение

	взыскания работников для мотивации на реализацию стандартов сервиса для пациентов;			удовлетворенности при получении услуги
Мероприятия по улучшению психологического взаимодействия персонала и пациентов				
Повышение профессиональных квалификаций и личных компетенций врачей и медицинских сестер в системе сервиса обслуживания пациентов	увеличение количества аттестованных врачей и медицинских сестер на 10%	2017-2018	Гл. врач Гл м/с	Повышение профессиональных квалификаций персонала
	Наставничество (супервизия и обучение) медицинского персонала	2017-2018	Ст. патр. м/с, зав. отд.	Повышение профессиональных квалификаций персонала
	анализ причин возникновения «провалов» в процессе обслуживания, типичные ошибки в работе медперсонала и способы их корректировки.	2017-2018	Гл. врач гл м/с	Повышение профессиональных квалификаций персонала
профилактика конфликтов в медицинском учреждении	Проведение учеб и психологических тренингов с работниками регистратуры, врачами и медицинскими сестрами с целью повышения взаимодействия на всех уровнях	2017-2018	Психолог	Профилактика утомляемости, стрессов, профессионального выгорания
	Разработка алгоритмов работы с очередью, алгоритмов работы в конфликтной ситуации. Телефонный этикет.	2017-2018	Зав. ИАО, Психолог, юрист	Профилактика утомляемости, стрессов, профессионального выгорания
Мероприятия по улучшению качества и доступности медицинской помощи по лекарственному обеспечению пациентов				
Повышение квалификации персонала в части ЛО, в т.ч. льготных категорий	-организация дополнительного обучения участковых педиатров и узких специалистов по ЛО -организация обучения педиатров и узких специалистов по правам пациента, в том числе по вопросам ЛО	ежегодно	Зам. гл. врача по медицинской части	Повышение профессиональных квалификаций персонала
Усиление контроля за организацией ЛО	-своевременное составление дополнительных заявок по ОНЛС, ПП РФ № 890, 7-ми нозологиям, орфанным	ежегодно	Зам. гл. врача по медицинской	Улучшение ЛО населения

	заболеваниям с подачей на ВК -анализ исполнения заявок: по наличию препаратов в аптеке, по выписке препаратов врачами, остаткам, дефектуре -проведение экспертизы качества выписки рецептов: обоснованность, соответствие стандартам, наличие рецептов на контроле		части	
	Целенаправленное применение мер материального и морального стимулирования по результатам проведенной ЭКМП на всех уровнях	ежемесячно	Гл. врач	Улучшение ЛО населения
Определение мнения населения в части ЛО	Анкетирование населения по удовлетворенности обеспечения ЛС	Не реже 2 раз в год	Зав. ИАО	Принятие организационных решений

Главный врач

С.А. Захарова