

**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- 2018 г. г.	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
	Установка многоканального телефона в регистратуре и вызове	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 до 70 %	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 взыскания работников для мотивации на реализацию стандартов сервиса для пациентов;	2017-2018	Гл. врач	Повышение 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	2017-2018	Психолог	Профилактика утомляемости,

	взаимодействия на всех уровнях			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 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	ежегодно	Зам. гл. врача по медицинской части	Улучшение ЛО населения
	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	Анкетирование населения по		Зав. ИАО	Принятие

ЛО	удовлетворенности обеспечения ЛС	Не реже 2 раз в год		организационных решений
----	----------------------------------	------------------------	--	----------------------------

Главный врач

С.А. Захарова