



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач МУЗ «ГП №3»

В.И. Дорохов

«18» декабря 2019г.

**План по улучшению качества условий предоставления услуг
в МУЗ «Городская поликлиника №3» г.Волгодонск Ростовской области
на 2020 год**

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственный
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации			
1.1.	Регулярное обновление сайта МУЗ «ГП №3», личного кабинета на Портале НОК Росминздрава: размещение актуальных документов, регламентирующих основную деятельность	постоянно	Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
1.2.	Повышение доступности обратной связи с потребителями медицинских услуг: создание электронного ящика МУЗ «ГП №3» и прямой электронной почты главного врача; контроль за своевременностью регистрации, разбором обращений и направлением ответов адресату (в соответствии с требованиями Федерального закона № ФЗ-52 «О работе с обращениями граждан»)	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цицорин С.И. Заместитель главного врача по ЭВН – Швыргун Т.В. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю. Программист – Дюдяев М.Е.
1.3.	Размещение на официальном сайте МУЗ «ГП №3» информации о режиме работы учреждения, структурных подразделений и график приема врачей	постоянно	Программист – Дюдяев М.Е.
1.4.	Проведение опроса (анкетирования) пациентов по качеству медицинской помощи (КМП) в МУЗ «ГП №3»	1 раз в квартал	Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
1.5.	Проведение анализа работы с обращениями граждан (письменные и устные обращения граждан)	1 раз в квартал	Заместитель главного врача по ЭВН – Швыргун Т.В.
1.6.	Размещение актуальных сведений на информационных стендах МУЗ «ГП №3»	постоянно	Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг			
2.1.	Строгое соблюдение графика работы МУЗ «ГП №3», своевременное информирование населения о режиме работы учреждения в праздничные/выходные дни	постоянно	Главный врач – Дорохов В.И. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.

2.2.	Обеспечение доступности проведение инструментально-диагностических и лабораторных исследований, контроль за соблюдением сроков их предоставления (в соответствии с действующей Территориальной программой госгарантий бесплатного оказания медицинской помощи населения в Ростовской области)	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цикорин С.И. Главная медицинская сестра – Жахановия Е.А.
2.3.	Мониторинг работы регистратуры – с целью контроля времени ожидания при записи на прием, своевременностью подбора медицинской документацией и доставки ее в кабинет врача; профилактика нарушения сотрудниками принципов этики и деонтологии	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цикорин С.И. Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А.
2.4.	Мониторинг работы структурных подразделений (врачи амбулаторного приема, кабинеты диагностических служб) – с целью контроля времени ожидания пред приемом, соблюдения графика приема и времени приема, указанного в талоне, разделение по времени приема потоков первичных и повторных пациентов	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цикорин С.И. Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А. Заведующие структурными подразделениями
2.5.	Проведение семинаров с медицинскими работниками по вопросам этики и деонтологии, по бесконфликтному взаимодействию с пациентами.	ежеквартально и по мере необходимости	Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю. Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А. Психолог (по согласованию)
2.6.	Обеспечение эффективного и рационального использования медицинского оборудования, его бесперебойной работы и своевременного технического обслуживания/ремонта	постоянно	Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А. Заведующие/старшие медицинских сестры структурных подразделений
3. Контроль качества и безопасности лечебно-диагностического процесса			
3.1.	Соблюдение требований санитарно-эпидемиологического законодательства в сфере здравоохранения	постоянно	Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А. Врач-эпидемиолог – Шарова Т.М.
3.2.	Оказание медицинской помощи в строгом соответствии с порядками, стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цикорин С.И. Заведующие структурными подразделениями.
3.3.	Проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	постоянно	Заместитель главного врача по ЭВН – Швыргун Т.В. Заместитель главного врача по медицинской части – Цикорин С.И. Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А.

			Заведующие структурными подразделениями.
3.4.	Организация взаимодействия со страховыми медицинскими компаниями в соответствии с условиями договора	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части – Цицорин С.И.
3.5.	Обеспечение контроля за работой Врачебной комиссии (ВК) и подкомиссий ВК	постоянно	Заместитель главного врача по ЭВН – Швыргун Т.В. Заместитель главного врача по медицинской части – Цицорин С.И.
3.6.	Содействие и взаимодействие с общественными организациями города при проведении независимой оценки качества медицинских услуг	По мере обращения общественных организаций	Главный врач – Дорохов В.И. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
4. Повышение комфортности условий пребывания в медицинской организации			
4.1.	Проведение текущего ремонта служебных помещений, мест общего пользования	по необходимости	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам – Кузнецов В.В.
4.2.	Реализация мероприятий по организации в МУЗ «ГП №3» «доступной среды» для маломобильных граждан, пациентов с ограничением слуха/зрения	по мере выделения финансовых средств	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам – Кузнецов В.В.
4.3.	Обеспечить контроль за соблюдением температурного режима в служебных помещениях МУЗ «ГП №3»	постоянно	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам – Кузнецов В.В.
4.4.	Контроль бесперебойного наличия средств гигиены (мыло, туалетная бумага) в санитарных комнатах	постоянно	Сестра-хозяйка – Жилкина В.М.
4.5.	Содействие и взаимодействие с общественными организациями города при проведении независимой оценки качества медицинских услуг	По мере обращения общественных организаций	Главный врач – Дорохов В.И. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
5. Повышение профессиональной грамотности и компетенции медицинских сотрудников			
5.1.	Обеспечить своевременность прохождения курсов повышения квалификации согласно срокам действия сертификатов специалиста/свидетельств по аккредитации	постоянно	Начальник отдела кадров – Карташова Ю.М.
5.2.	Регистрация (100,0%) медицинских сотрудников на сайте НМО, повышение квалификации врачебного и среднего медицинского персонала посредством on-line технологий на вебинарах, съездах, конференциях	постоянно	Начальник отдела кадров – Карташова Ю.М. Заведующие структурными подразделениями
5.3.	Обеспечить возможность участия сотрудников в профильных медицинских конференция/съездах	по мере проведения мероприятия	Заместитель главного врача по медицинской части – Цицорин С.И.

	регионального и федерального уровней	й	Начальник отдела кадров – Карташова Ю.М. Заведующие структурными подразделениями
6. Мероприятия административного/управленческого характера			
6.1.	Проведение встреч администрации МУЗ «ГП №3» с населением – по вопросам качества медицинской помощи	ежемесячно	Главный врач – Дорохов В.И. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.
6.2.	Проведение административных планерных совещаний по результатам опроса пациентов (анкетирования) – для принятия оперативных управленческих решений с целью повышения качества медицинской	Не реже 1 раза в квартал и по мере необходимо сти	Главный врач – Дорохов В.И. Заместитель главного врача по медицинской части – Цицорин С.И. Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю. Главная медицинская сестра – Жаханович Е.А. Заведующие структурными подразделениями.
6.3.	Размещение на официальном сайте МУЗ «ГП №3» результатов опроса пациентов (анкетирования), проведенного в рамках независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	по итогам опроса	Заместитель главного врача по ОМР – Родионова А.Ю.

Заместитель главного врача
по организационно-методической работе
Родионова А.Ю.

