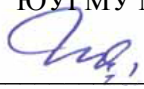


Утверждаю:
Главный врач Клиники ГБОУ ВПО
ЮУГМУ Минздрава России


Е.В. Климова
« 09 » января 2018г.

ПЛАН
мероприятий по повышению качества условий оказания услуг
в Клинике ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России на 2018 год

№	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный	Результат
1	Проверка информационных стендов на предмет наличия актуальной информации в соответствии с требованиями нормативных документов	Постоянно	Руководители структурных подразделений, Зам.гл.врача по ОМР	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
2	Размещение на официальном сайте Клиники плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи	1 квартал 2018 года	Зам.гл.врача по ОМР	Обеспечение информационной открытости
3	Обеспечить актуальное состояние информации на официальном сайте Клиники и на сайте www.bus.gov.ru	Постоянно	Ответственные исполнители, в соответствии с приказом Клиники от 01.12.14. №200	Повышение информирования граждан
4	Обеспечить наличие информации во всех отделениях стационара и регистратурах о возможности заполнения анкеты независимой оценки качества услуг, размещенных на официальных сайтах Минздрава РФ и Клиники	Постоянно	Руководители структурных подразделений стационара и КДО Клиники	Обеспечение информирования пациентов о возможности принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг
5	Изучение удовлетворенности качества услуг, оказываемых в Клинике: проведение анкетирования пациентов и посетителей; анализ результатов, с предоставлением информации	Ежемесячно	Руководители структурных подразделений, Зам.гл.врача по ОМР	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан

	на комиссии ВК, сотрудникам учреждения.			
6	Обеспечить учет и проведение разбора всех видов обращений граждан: устных, письменных, обращений через Интернет, а также своевременное информирование граждан о результатах рассмотрения обращений	постоянно	Зам.гл.врача по ОМР	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
7	Разработать мобильную адаптацию сайта, учитывая, что 40% пользователей заходят с мобильных устройств	2 квартал	Зам.гл.врача по ОМР	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
8	Обеспечить контроль сроков регистрации доменного имени официального сайта Клиники и выполнение договора с хостинг-провайдером	Постоянно	Зам.гл.врача по ОМР	Обеспечение информационной открытости
9	В местах ожидания пациентов разместить объявления с прямой ссылкой и QR-кодом на электронную анкету	2 квартал	Руководители структурных подразделений, Зам.гл.врача по ОМР	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
10	При госпитализации в стационар информировать в письменном виде пациентов о возможности заполнения электронной анкеты независимой оценки качества услуг со ссылкой на электронный адрес анкеты, либо на бумажном носителе	Постоянно	Зав.приемными отделениями Клиники	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
11	Обеспечить актуальность информации о медицинских работниках, ведущих прием, на кабинетах, в которых ведется прием пациентов в данный момент (ФИО полностью врача и медсестры), то же разместить на палатах, медсестринских постах и ординаторских в стационарах	Постоянно	Зам.гл.врача по поликли. работе, Руководители структурных подразделений стационара	Обеспечение информационной открытости
12	Обеспечить визуальный	1 кв.2018г.	Зам.гл.врача по	Повышение доступности

	контакт с медицинским регистратором, освободив окна регистратур и приемных покоев от лишней информации		поликл.работе, Зав.приемными отделениями Клиники	и качества условий оказания услуг, информированности граждан
13	Обеспечить ежемесячное обновление графиков приема врачей, размещенных на сайте Клиники	Постоянно	Зам.гл.врача по поликл.работе, Зав.женской консультации	Повышение информированности граждан
14	На входных группах структурных подразделений Клиники разместить информацию о лицах, ответственных за работу с маломобильными пациентами (ФИО, номер телефона)	Постоянно	Зам.гл.врача по поликл.работе, Зав.приемными отделениями Клиники	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
15	Сведения о руководителе и заместителях руководителя (ФИО полностью, должность, номер телефона и часы работы) разместить в каждом структурном подразделении Клиники в доступном для пациентов месте	Постоянно	Руководители структурных подразделений,	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
16	Обеспечить соблюдение сроков ожидания оказания медицинской помощи согласно Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Челябинской области на 2018 год	Постоянно	Зам.гл.врача по поликл.работе, Зам.гл.врача по медчасти	Повышение доступности и качества условий оказания услуг, информированности граждан
17	Обеспечить контроль за организацией лечебного питания пациентов	Постоянно	Зам.гл.врача по медчасти	Повышение доступности и качества условий оказания услуг
18	Обеспечить обучение в 2018 году медицинского персонала по программам повышения квалификации, внедрение системы непрерывного медицинского образования	В соответствии с графиком	Зам.гл.врача по кадрам	Повышения уровня квалификации персонала

19	Осуществлять контроль исполнения этического кодекса медицинских работников Клиники путем: комиссионного рассмотрения жалоб граждан с привлечением медицинских работников; проведение семинаров по соблюдению принципов этики и деонтологии; проведение опросов пациентов на предмет удовлетворенности медицинской помощью	Постоянно	Зам.гл.врача по ОМР, Зам.гл.врача по РСМП, Руководители структурных подразделений	Повышение доступности и качества условий оказания услуг
20	Обеспечить актуальность сведений о медицинских работниках в разделе официального сайта Клиники «Медработники», а также на информационном стенде КДО №2	Ежекварт.	Зам.гл.врача по кадрам	Повышение информированности граждан
21	Освещение вопросов этики и деонтологии на врачебных и сестринских конференциях. Проведение с персоналом занятий по недопущению нарушений этики и деонтологии	Ежекварт.	Зам.гл.врача по ОМР, Зам.гл.врача по работе с сестр.персоналом	Повышения уровня квалификации и культуры персонала
22	Разместить в структурных подразделениях Клиники знаки «навигации» в понятном для пациентов формате	В течение года	Руководители структурных подразделений, Зам.гл.врача по АХЧ	Повышение доступности и качества условий оказания услуг

Зам. главного врача по ОМР



А.М. Якушев