

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета при МЗ РБ

 Е.Н. Цыбиков

"22" декабря 2015 г.

План мероприятий по улучшению качества работы медицинских организаций Республики Бурятия

№ п/п	Критерии	Наименование мероприятий	Срок реализации	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации медицинской организации	Мониторинг актуализации информации на официальных сайтах медицинских организаций не реже 1 раза в полугодие, а также проведение плановых и внеплановых проверок работы с обращениями граждан согласно утвержденному графику	постоянно в течение года	Актуальная информация на сайтах и стендах
2.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Ремонт, замена неисправного оборудования, обеспечение удобных мест для ожидания (столики, диваны, кресла, кулеры с водой, автоматы с горячими напитками и пр.); размещение банкоматов	постоянно в течение года	Комфортные условия при посещении поликлиники, пребывания в стационарах

3.	Время ожидания предоставления медицинской услуги	Совершенствование маршрутизации пациентов, записи на прием (через интернет-регистрацию, телефон); соблюдение времени ожидания скорой и неотложной медицинской помощи, минимизировать время ожидания в очереди к врачу	постоянно в течение года	минимальное количество времени ожидания врача, ожидания в очереди, удобная запись на прием
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации	1. Проведение семинаров, тренингов, лекций среди мед. работников по этике и деонтологии. Разработка методов "сглаживания" конфликтных ситуаций между врачом и пациентом; 2. Совершенствование работы с обращениями граждан (активное ведение личных приемов руководителей МО, разработка приказа и порядка работы с обращениями граждан, анализ поступающих обращений граждан); 3. Повышение уровня квалификации мед. работников, сертификационные циклы и проф. переподготовки. Прохождение аттестации мед. работников с поэтапным переводом на "эффективный контракт"	постоянно в течение года	отсутствие жалоб на нарушение этики и деонтологии персонала и низкое качество оказания мед. помощи
5.	Удовлетворенность оказанными услугами	Анкетирование пациентов и работников по поводу качества организации работы МО	постоянно в течение года	отсутствие жалоб на нарушение этики и деонтологии персонала и низкое качество оказания медицинской помощи