

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

АУ «Республиканский центр

мануальной терапии»

Минздрава Чувашии

А.З. Волков

План мероприятий по улучшению работы  
АУ «Республиканский центр мануальной терапии» Минздрава Чувашии  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.	Введение и актуализация информации о медицинской организации на официальном сайте в сети Интернет	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации.	В течение 2019 года	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, программист АСУ	Удобство использования, интерактивность, оперативность управления на официальном сайте медицинской организации.	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации – не менее 90%
2.	Регулярное обновление сайта для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации.	В течение 2019 года		Возможность для пациентов получить качественную и полную информацию о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг в помещениях медицинской организации	
3.	Размещение на официальном сайте актуальной информации о медицинской организации, информации для пациентов и медицинских работников	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации.	В течение 2019 года			
4.	Обеспечение наличия, доступности и функционирования на официальном сайте способов обратной связи с потребителями медицинских услуг: - форма для подачи электронного обращения (разделы «Вопросы-ответы», «Отзывы пациентов»); - анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации.	В течение 2019 года			

5.	Обеспечение наличия качественной и полной информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации («Информация для пациентов», «Информация об оказании платных медицинских услуг»)	В течение 2019 года				
<b>II. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления медицинской услуги</b>						
1.	Соблюдение графика работы врачей-специалистов на приеме	Доля пациентов, записавшихся на прием у врача. Средняя продолжительность ожидания посещения врача на приеме	В течение 2019 года	Заместитель главного врача по медицинской части	Снижение очереди при записи в регистратуре. Сокращение времени ожидания посещения врача	Доля пациентов записавшихся на приеме врача – не менее 50%. Средняя продолжительность ожидания посещения врача на приеме – не более 10 минут
2.	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа в учреждение пациентов с ограниченными возможностями с целью повышения доступности медицинской помощи и удовлетворенности условиями пребывания в медицинском учреждении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных пребыванием в медицинской организации	В течение 2019 года	Главный врач, начальник АХЧ	Повышение удовлетворенности условиями пребывания пациентов с ограниченными возможностями	Доля пациентов с ограниченными возможностями, удовлетворенных условиями пребывания в медицинском учреждении – не менее 80%
3.	Создание условий для пациентов и посетителей, способствующих наилучшему течению лечебно-диагностического процесса. Обеспечение условий, комфортных для пребывания пациентов и посетителей медицинского учреждения	Доля потребителей услуг, удовлетворенных пребыванием в медицинской организации. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	В течение 2019 года	Главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, начальник АХЧ	Повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи и условиями пребывания в медицинском учреждении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами – не менее 90%. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – не менее 85%
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>						
1.	Проведение регулярных конференций с работниками медицинской организации на темы: «Этика и деонтология в медицине»;	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих	В течение 2019 года	Заместитель главного врача по медицинской	Отсутствие неудовлетворенности пациентов отношениям	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих

	«Права пациента», «Обязанности медицинского работника»	доброжелательность и вежливость медицинских работников. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.		части	медицинского персонала и качеством оказываемых ими медицинских услуг	доброжелательность и вежливость медицинских работников медицинской организации – не менее 90%
2.	Организация непрерывного обучения медицинского персонала	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.	В течение 2019 года	Заместитель главного врача по медицинской части, специалист по кадрам	Отсутствие неудовлетворенности пациентов отношением медицинского персонала и качеством оказываемых ими медицинских услуг	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации – не менее 90%
3.	Проведение ежемесячных обходов с целью контроля качества уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	В течение 2019 года	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра	Отсутствие неудовлетворенности пациентов пребыванием в медицинском учреждении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами – не менее 90%. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи – не менее 85%