

Утверждаю
 Главный врач ГБУЗ
 А.Г. Татаркин
 «03» февраля 2021г.

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2021 год

Наименование медицинской организации: ГБУЗ «СОКВД»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации НОК	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Амбулаторно-поликлиническая помощь						
1	Открытость и доступность информации					
1.1	Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте sokvd.ru , «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Миськова М.В. Колесникова О.Г.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ «СОКВД»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.
1.2	Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ СОКВД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежемесячно	Волков С.В. Салемгареев Т.С.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера-100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях, и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте мед. организации

1.3	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте sokvd.ru</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках - привлекательный вид информации - анкетирование 	<p>Анкета для оценки качества оказания мед. услуг 1 балл (100%)</p> <p>Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на информационных стендах – 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)</p>	Ежемесячно	Волков С.В. Салемгареев Т.С. Миськова М.В.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации - 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации и медицинских организациях, и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1	<p>Увеличить долю пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении</p> <ul style="list-style-type: none"> - предложения регистратором различного времени приема больным - взаимозаменяемость докторов – врачи, осуществляющие прием дерматологических больных, могут, при наличии свободных окон, принимать венерологических больных и наоборот - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача по медицинским частям. 	доля пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Миськова М.В.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере своевременно и в кратчайшие сроки
2.2	Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием	Средний срок ожидания приема	Ежемесячно	Миськова М.В.	Обеспечение получения па-	Получение пациентами специализи-

	<ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач 	врача с момента записи на прием - 5 баллов (100%)			циентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100%	рованной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки
2.3	<p>Обеспечить запись на прием к врачу по телефону в регистратуре во всех случаях обращения пациента в учреждение</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о возможности записи на и прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, по Интернету на сайте диспансера - рационально использовать рабочее время врачей 	Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении 4 балла (100%)	Ежемесячно, путем анкетирования	Миськова М.В.	Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет	Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг					
3.1	<p>Сократить время ожидания посещения врача в очереди</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача по медицинским частям 	Доля потребителей услуг, которых врач принял вовремя установленное по записи - 3 балла (60%)	Ежемесячно	Миськова М.В.	Обеспечение получения пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки – 100%	Получение пациентами специализированной медицинской помощи в диспансере в кратчайшие сроки
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников					
4.1	<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников до 85%</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - в случае необходимости - привлечение автотранс- 	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «СОКВД» за первое полугодие 2016г. – 85%	Ежемесячно, путем анкетирования	Миськова М.В. Пушкарев А.О.	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. От-	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «СОКВД». Отсутствие жалоб.

	порта диспансера для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства.				сутствие жалоб	
4.2	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 85%. - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ причинах его заболевания, ✓ необходимых диагностических и лечебных мероприятий, ✓ нюансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики 	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работников организации 5 баллов (100%)	Ежемесячно		Рост доли потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работников	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью мед. работников диспансера. Отсутствие жалоб.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания					
5.1	Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение кулеров с питьевой водой	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)	Ежемесячно путем анкетирования	Миськова М.В. Пушкарев А.О. Добробабина Л.Д.	Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в диспансере в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.
5.2	Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи. - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - в случае необходимости - привлечение автотранспорта диспансера для доставки маломобильного или престарелого пациента на консультацию смежным специалистам, или по месту жительства - доведение до сведения пациента в доступной форме	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)	Ежемесячно путем анкетирования	Миськова М.В. Добробабина Л.Д. Пушкарев А.О.	Повышение рейтинга ГБУЗ «СОКВД». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

	и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики					
5.4	<p>Минимизировать количество обращений граждан не-удовлетворенных: условиями пребывания в поликлинике, условиями оказания медицинской помощи, отношением персонала и доступностью информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - в случае необходимости - привлечение автотранспорта диспансера для доставки маломобильного или престарелого пациента на консультацию смежным специалистам или по месту жительства - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача по медицинским частям 	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Миськова М.В. Добробабина Л.Д. Пушкарев А.О.	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии

	- ежедневный анализ информации, оставляемой пациентами в книге жалоб и обращений					
5.5	Пути минимизации негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание посильной психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%).	По мере возникновения конфликтных ситуаций	Миськова М.В. Нестеркина Н.Г.	Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии

Стационарные условия

1	Открытость и доступность информации					
1.1	Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте sokvd.ru - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения	Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)	Ежеквартально и по мере необходимости	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И. Колесникова О.Г.	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУЗ «СОКВД»	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации
1.2	Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «СОКВД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения	Доля пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «СОКВД» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера – 100%	Удовлетворенность получателей социальных услуг
1.3	Обеспечить бесперебойную, круглосуточную работу «горячей линии» как способа обратной связи с пациентами	Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг в сфере	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Возможность пациентов обратиться в медицинскую организацию по	Удовлетворенность получателей социальных услуг возможностью обратиться на горячую

		здравоохранения, анкета для оценки качества оказания услуг - 1 балл (100%)			вопросам оказания специализированной медицинской помощи круглосуточно	линию медицинской организации круглосуточно
1.4	Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте sokvd.ru - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное ее размещение по различным категориям в блоках - привлекательный вид информации	Доля пациентов, удовлетворённых качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте sokvd.ru - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%	Доля потребителей услуг, удовлетворенности качеством и полнотой информации и медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
2.1	Исключить пациентов, у которых возникла необходимость приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет - планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения диспансера - использование принципа взаимозаменяемости препаратов - обеспечение пациентов непрофильными препаратами на догоспитальном этапе	Отсутствие пациентов, которым пришлось приобретать лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.	Обеспечение пациентов лекарственными препаратами для лечения по профилю «дерматовенерология» в полном объеме -100%	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением лекарственных препаратов для лечения по профилю «дерматовенерология» в полном объеме
2.2	Исключить пациентов, у которых возникла необходимость оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет. - проведение пациентам, направляемым в стационар максимального комплекса необходимых диагностических исследований на догоспитальном этапе - заключение с медицинскими организациями договоров для проведения необходимых диагностических исследований, отсутствующих в диспансере	Отсутствие пациентов, которым пришлось оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Обеспечение пациентов диагностическими методами обследования, в том числе и дополнительными по профилю «дерматовенерология» в полном объеме	Удовлетворенность получателей социальных услуг получением диагностических методов обследования по профилю «дерматовенерология» в полном объеме

					товенерология» в полном объеме	
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуг					
3.1	Сократить время ожидания пациента при поступлении в стационарное отделение - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей	Среднее время ожидания в приемном покое 15 мин. - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки	Удовлетворенность получателей услуг минимальностью времени ожидания оформления в стационар. Отсутствие жалоб.
3.2	Исключить срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник. - в диспансере отсутствует очередность на плановую госпитализацию	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Обеспечение госпитализации пациентов в назначенный срок плановой госпитализации	Удовлетворенность получателей услуг госпитализироваться в стационар в плановом порядке в назначенный срок
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
4.1	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - оказание помощи по уходу за престарелыми и маломобильными группами населения	Доля потребителей услуг положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников учреждения - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинских работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУЗ «СОКВД». Отсутствие жалоб.
4.2	Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: ✓ причинах его заболевания,	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность мед. работ-	Ежемесячно	Гусейнов Р.М. Волчкова Е.П. Цыпалина И.И.	Рост доли потребителей услуг, положительно оценивающих компе-	Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью мед. работников дис-

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях, ✓ нюансах диспансерного наблюдения ✓ методов профилактики ✓ выдача на руки пациентам выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 	<p>ников организации - 5 баллов (100%)</p>			тентность мед. работников	пансера. Отсутствие жалоб.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации					
5.1	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделения, - размещение на столах в холлах памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение кулеров с питьевой водой - рациональное планирование меню с учетом требований диет - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд - создание условий для спокойного отдыха после отбоя - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам - достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах; - использование моющих средств согласно нормативам 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказываемыми услугами - 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)</p>	Ежемесячно	<p>Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.</p>	<p>Создание условий для пациентов по предоставлению специализированной медицинской помощи, исключая их недовольство ее качеством и отношением медицинского персонала</p>	<p>Удовлетворенность получателей услуг качеством специализированной медицинской помощи и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец - доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: <ul style="list-style-type: none"> ✓ о причинах его заболевания, проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях, ✓ нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики - выдача на руки пациентам выписка с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 					
5.2	<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделения, - размещение на столах в холлах памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИПП - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - доведение врачами до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ о причинах его заболевания, проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях, ✓ нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики ✓ выдача на руки пациентам выписка с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказываемыми услугами 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере - 5 баллов (100%)</p>	Ежемесячно	<p>Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.</p>	<p>Повышение рейтинга ГБУЗ «СОКВД».</p> <p>Улучшение качества медицинского обслуживания.</p> <p>Удовлетворенность пациентами оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.</p>	<p>Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p>

5.3	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных продолжительностью, условиями ожидания, отношением персонала больницы в приемном покое</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев, перед приемным покоем, - размещение на стендах памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказываемыми услугами - 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере - 5 баллов (100%)</p>	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.	Создание для пациентов условий с минимальным временем ожидания оформления в стационар и удовлетворенных отношением медицинского персонала	Рост доли пациентов, удовлетворенных временем ожидания оформления в стационар и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.
5.4	<p>Повысить удовлетворенность отношением врачей и медсестер во время пребывания в медицинской организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение медицинского персонала с пациентами в приемном покое отделений, в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь врачебного, среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворённых оказываемыми услугами - 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере - 5 баллов (100%)</p>	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.	Исключение нарушение норм этики и деонтологии со стороны врачей и медицинских сестер диспансера	Рост доли пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.
5.5	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - рациональное планирование меню с учетом требований диет - разнообразие меню - оптимальное сочетание калорийности, вкусовых и органолептических свойств блюд 	Доля пациентов, удовлетворенных питанием в диспансере - 5 баллов (100%)	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Кирсанова О.В.	Составление меню, отвечающего требованиям нормативов, сочетающих в себе разнообразие, хорошие вкусовые качества и калорийность	Рост доли пациентов, удовлетворенных питанием в стационаре. Отсутствие жалоб.

5.6	<p>Повысить удовлетворенность пребыванием в медицинской организации в ночное время</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание условий для спокойного отдыха после отбоя: <ul style="list-style-type: none"> ✓ приглушенный свет, ✓ исключение громких разговоров охраны, ✓ медицинского персонала и других пациентов ✓ исключение собраний пациентов друг у друга в палата ✓ исключение курения 	Доля пациентов, удовлетворенных пребыванием в диспансере 5 баллов 100%	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г.	Создание условий для полноценного отдыха в ночное время	Рост доли пациентов, удовлетворенных условиями пребывания в стационаре медицинской организации в ночное время. Отсутствие жалоб.
5.7	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам - достаточное количество влажных уборок в отделениях и палатах; - использование моющих средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец 	Доля пациентов, удовлетворенных качеством пребывания в диспансере - 5 баллов 100%	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.	Создание условий по надлежащей уборке помещений стационара, освещенности палат и температурного режима в соответствии с требованиями регламентирующих документов	Рост доли пациентов, удовлетворенных качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом. Отсутствие жалоб.
5.8	<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение медицинского персонала с пациентами в приемном покое отделений, в отделениях - соблюдение норм этики и деонтологии - помощь врачебного, среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны год - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем меди- 	Доля пациентов, удовлетворенных действиями персонала в диспансере 5 баллов 100%	Ежемесячно	Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.	Создание условий по надлежащему уходу за пациентами в соответствии с регламентирующими документами и клинической целесообразностью.	Рост доли пациентов, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу

	<p>цинского персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование моющих средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец 					
5.9	<p>Минимизировать количество обращений граждан не-удовлетворенных: условиями пребывания в отделении, условиями оказания медицинской помощи, условиями питания, соблюдение санитарно-гигиенических норм, отношением персонала и доступностью информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделении - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев, диванов в коридорах, холлах и коридорах отделений - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заразных кожных заболеваний и ИППП - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - помощь врачебного, среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала - использование моющих средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, сме- 	<p>Доля пациентов, недовлетворенных условиями пребывания в диспансере - 5 баллов менее 10%</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Волчкова Е.П. Лашкевич Н.В. Гусейнов Р.М. Колесникова О.Г. Цыпалина И.И.</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере</p>	<p>Рост доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>

	<p>на постельного белья</p> <ul style="list-style-type: none"> - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец - рациональное планирование меню с учетом требований диет - создание условий для спокойного отдыха после отбоя - доведение врачами до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: <ul style="list-style-type: none"> ✓ о причинах его заболевания, проведенных диагностических методик и их результатах ✓ лечебных мероприятиях, ✓ нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики - выдача на руки пациентам выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 					
5.1 0	<p>Пути минимизации негативных обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание посильной психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	<p>Доля пациентов, удовлетворенных диспансером 5 баллов 100%</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Колесникова О.Г. Лашкевич Н.В.</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере</p>	<p>Рост доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>