

УТВЕРЖДАЮ:
 главный врач ГБУЗ РК "Сыктывкарская городская
 поликлиника № 2"
 _____ Н.А.Сухорукова
 2017г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

**по повышению удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания
 в ГБУЗ РК "Сыктывкарская городская поликлиника № 2"**

Цель		Повышение уровня удовлетворенности пациентов качеством медицинского обслуживания		
Задачи	Мероприятия	срок	ответственные	ожидаемый результат
МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ				
Повышение комфортности пребывания	Выполнение работ по текущему ремонту туалета 1 этажа	2018	главный врач	Улучшение внутреннего благоустройства
	Установка кофе-аппарата в холле поликлиники	2018-2019	администрация медицинской организации	повышение комфортности пребывания пациентов
	Оснащение холла поликлиники дополнительными сидячими местами	2018	администрация медицинской организации	повышение комфортности пребывания пациентов

МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КОМФОРТНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Повышение доступности врачей-специалистов, улучшение качества работы врачей	Подготовка врачей по специальностям в системе непрерывного медицинского образования и на сертификационных циклах	2018	зам.главного врача по лечебной работе, зав. отделениями	Повышение удовлетворенности при получении услуги
	Привлечение врачей-специалистов на период отпусков и учеб			
	Участие врачей в тематических усовершенствованиях и иных конференциях			
Организация информированности населения	Актуализация работы сайта	постоянно	администрация медицинской организации	Повышение информированности населения
Выявление организационных дефектов, поиск "скрытых ресурсов" по улучшению качества обслуживания	Тематическое анкетирование пациентов по удовлетворенности качеством медицинских услуг	2018 1 раз в квартал	зам.главного врача по лечебной работе, зав. отделениями	Повышение информированности населения
	Проведение анализа работы с письменными, устными обращениями граждан с последующим обсуждением на совещаниях и собраниях работников	2018	Главный врач, юрист	Повышение качества медицинской помощи

МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА И ПАЦИЕНТОВ

Повышение профессиональной квалификации и личных компетенций сотрудников учреждения	Увеличение количества аттестованных врачей и медицинских сестер	2018	Главный врач, главная медсестра	Повышение профессиональной квалификации
	Обучение медицинских регистраторов на цикле повышения квалификации, в т.ч. дистанционно	2018		
Профилактика конфликтов в медицинском учреждении	Проведение учеб по этике, деонтологии, конфликтологии, в т.ч. с приглашением психологов	2018	Главный врач, главная медсестра	Профилактика конфликтов, стрессов, профессионального выгорания
	Усовершенствование алгоритмов работы сотрудников регистратуры	2018		Повышение качества обслуживания