

Утверждаю
 Главный врач
 ГБУ РО «Новомичуринская МРБ»
 _____ Н.П. ЧЕРНИЦЫНА

План мероприятий по совершенствованию и повышению качества работы медицинской организации ГБУ РО «Новомичуринская МРБ» на 2019 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат НОК)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятий
	<p>Пополнить и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг</p> <p>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».</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)</p>	<p>Ежеквартально и по мере необходимости</p>	<p>Администрация</p>	<p>Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУ РО «Новомичуринская ЦРБ»</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации.</p>
	<p>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУ РО «Новомичуринская МРБ» и порядке предоставления медицинских услуг</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Администрация зав.полкистникой</p>	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой</p>

<p>Доступным</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации - читабельный вид - простота изложения 	<p>организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)</p>			<p>полнотой информации, размещенной на сайте, стендах диспансера – 100%</p>	<p>информации в медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации</p>
<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте</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%) Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на информационных стендах – 5 баллов (100%) Доля потребительских услуг, удовлетворяющих качеством и полнотой информации, о работе учреждения, доступных на официальном сайте – 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Администрация Программист</p>	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации в медицинских организациях и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.</p>
<p>Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на</p>	<p>Средний срок ожидания приема</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Зав. поликлиникой</p>	<p>Обеспечение получения</p>	<p>Получение пациентами</p>

<p>прием</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 	<p>врача с момента записи на прием -5 баллов (100%)</p>		<p>Зав. поликлиникой Программист</p>	<p>пациентами специализированной медицинской помощи в МРБ в кратчайшие сроки – 100%</p>	<p>Медицинской помощи в поликлинике в кратчайшие сроки</p>
<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 МРБ - рационально использовать рабочее время врачей 	<p>Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещениях 4 балла (100%)</p>	<p>Ежемесячно, путем анкетирования</p>		<p>Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами</p>
<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 автотранспорта МРБ для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) или по месту жительства. 	<p>Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУ РО «Новомичуринская МРБ» за первое полугодие 2019г. – 85%</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Зам. главного врача по лечебной части Зав. поликлиникой Зав. отделениями</p>	<p>Предупреждение и недопущение фактов нарушения медицинских работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.</p>	<p>Удовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинских работников ГБУ РО «Новомичуринская МРБ». Отсутствие жалоб.</p>
<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают компетентность медицинских работников до 85%.</p>	<p>Доля потребителей услуг положительно оценивающих компетентность мед.</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Зам. главного врача по лечебной части Зав. поликлиникой</p>	<p>Рост доли потребителей услуг положительно оценивающих</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг компетентностью</p>

<p>Доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о:</p> <ul style="list-style-type: none"> • причинах его заболевания • необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, • нюансах диспансерного наблюдения • методов профилактики 	<p>Работников организации 5 баллов (100%)</p>		<p>Зав. отделениями Компетентность мед. работников</p>	<p>мед. работников диспансера. Отсутствие жалоб.</p>
<p>Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди</p> <ul style="list-style-type: none"> - Достаточное количество стульев в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заболеваний - размещение кулеров с питьевой водой 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно Поликлиникой</p>	<p>Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом</p>	<p>Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в поликлинике, приемном покое в период их ожидания приема врачом. Отсутствие жалоб.</p>
<p>Повысить доступность получения медицинской помощи на дому по вызову участкового терапевта</p> <ul style="list-style-type: none"> - безотказная запись по представлению участкового терапевта. - осуществление выезда к пациенту не позже следующего за вызовом дня 	<p>Удовлетворенность потребителей услуг, получить специализированную медицинскую помощь маломобильному или престарелому пациенту на дому по представлению терапевта</p>	<p>Ежемесячно Заведующий поликлиникой</p>	<p>Обеспечение получения специализированной медицинской помощи маломобильному или престарелому пациенту на дому по представлению терапевта</p>	<p>Удовлетворенность маломобильных или престарелых пациентов возможностью получить специализированную медицинскую помощь на дому по представлению терапевта</p>
<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 регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - достаточное количество стульев в 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно путем анкетирования</p>	<p>Администрация Заведующий поликлиникой</p>	<p>Повышение рейтинга ГБУ РО «Новомичуринская МРБ». Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность</p>
			<p>Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p>	

<p>Холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заболеваний. - размещение кувлеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего Медицинского персонала маломобильным пациентам - в случае необходимости - привлечение автотранспорта МРБ для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) 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</p>				<p>Пациентов оказанием Медицинских услуг. Отсутствие жалоб.</p>	
<p>Минимизировать количество обращений граждан неудовлетворенных: условиями пребывания в поликлинике, условиями оказания медицинской помощи, отношением персонала и доступностью информации - внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме - соблюдение норм этики и деонтологии - Достаточное количество ступлей в холле, - размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике заболеваний - Доступность размещаемой на стендах информации - рациональное размещение информации</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 баллов (100%)</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Администрация Заведующий поликлиникой Зам. главного врача по организации медицинской помощи населению</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в диспансере</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>

<ul style="list-style-type: none"> - читабельный вид - простота изложения - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - в случае необходимости - привлечение автотранспорта МРБ для доставки маломобильного или престарелого пациента из поликлиники в стационар (в случае госпитализации) 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 осуществляется свободный врач - ежедневный анализ информации, оставаемой пациентами в книге жалоб и обращений 					
<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, 	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в диспансере 5 бал-лов (100%).</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Администрация Заведующий поликлиникой Зам. главного врача по организации медицинской помощи</p>	<p>Отсутствие обеспокоенных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм</p>

<p>- проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации</p> <p>- оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения</p>		населению	поликлинике	этики и деонтологии
---	--	-----------	-------------	---------------------

Стационарные условия

<p>Пополнить и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте aokvd.ru</p> <p>- доступность размещаемой на стендах информации</p> <p>- рациональное размещение информации</p> <p>- читабельный вид</p> <p>- простота изложения</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте – 1 балл (100%)</p>	<p>Ежеквартально и по мере необходимости</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>заведующие отделениями</p>	<p>Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах в ГБУ РО «Новомичуринская МРБ».</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации</p>
---	--	--	--	---	--

<p>Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУ РО «Новомичуринская МРБ» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным</p> <p>- доступность размещаемой на стендах информации</p> <p>- рациональное размещение информации</p> <p>- читабельный вид</p> <p>- простота изложения</p>	<p>Доля пациентов, считающих информирование о работе ГБУ РО «Новомичуринская МРБ» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>заведующие отделениями</p>	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах отделений – 100%</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг</p>
--	--	-------------------	--	---	---

<p>Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте</p> <p>- доступность размещаемой на сайте информации</p> <p>- рациональное ее размещение по различным категориям в блоках</p> <p>- привлекательный вид информации</p>	<p>Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>заведующие отделениями</p>	<p>Удовлетворенность потребителей социальных услуг доступностью и полнотой информации, размещенной на сайте, стендах медицинской организации – 100%</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенности качеством и полнотой информации и медицинских организациях и по-рядке предоставления</p>
--	--	-------------------	--	---	--

					<p>Медицинских услуг, доступной на сайте медицинской организации.</p>
<p>Исключить пациентов, у которых возникла необходимость приобрести лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет - Планирование лечения исходя из лекарственного обеспечения МРБ - использование принципа взаимозаменяемости препаратов</p>	<p>Отсутствие пациентов, которым пришлось приобрести лекарственные средства, необходимые для лечения, за свой счет</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Обеспечение пациентов лекарственными препаратами для лечения в полном объеме - 100%</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг получением лекарственных препаратов для лечения заболеваний в полном объеме</p>
<p>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 МРБ</p>	<p>Отсутствие пациентов, которым пришлось оплачивать дополнительные диагностические исследования за свой счет</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки</p>	<p>Удовлетворенность получателей услуг минимальностью времени ожидания оформления в стационар.</p>
<p>Сократить время ожидания в приемном отделении до 15 минут. - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей</p>	<p>Среднее время ожидания в приемном покое 15 мин. 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Обеспечение приема пациентов в стационар в кратчайшие сроки</p>	<p>Удовлетворенность получателей услуг минимальностью времени ожидания оформления в стационар.</p>
<p>Повысить долю потребителей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и</p>	<p>Доля потребителей услуг</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской</p>	<p>Рост доли потребителей услуг</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг</p>

<p>Внимательность работников</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 - оказание помощи по уходу за престарелыми и маломобильными группами населения 	<p>Положительно оценивающих Добро-желательность и вежливость работников учреждения 5 баллов (100%)</p>		<p>Части заведующие отделениями</p>	<p>Положительно оценивающих компетентность мед. работников</p>	<p>Компетентностью мед. работников Пр.б. Отсутствие жалоб.</p>
<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 - достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделения, - размещение на столах в холлах памяток и брошюр по профилактике заболеваний - 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 отбора 	<p>Доля потребителей услуг удовлетворенных оказываемыми услугами 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в стационаре 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Создание условий для пациентов по представлению специализированной медицинской помощи, исключая тех, чье недовольство ее качеством и отношением медицинскому персоналу</p>	<p>Удовлетворенность получателей услуг качеством специализированной медицинской помощи и отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.</p>

<p>- создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года</p> <p>- соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормативам</p> <p>- Достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах;</p> <p>- использование мощных средств согласно нормативам</p> <p>- еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья</p> <p>- ежедневная уборка в туалетных комнатах</p> <p>- рациональная смена полотенец</p> <p>- доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о причинах его заболевания, проведенных диагностических методик и их результатах • лечебных мероприятий, • нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики <p>- выдача на руки пациентам выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики</p>					
<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи</p> <p>- внимательное и вежливое общение с пациентами в приемном покое и в отделениях</p>	<p>Доля потребителей услуг</p> <p>удовлетворенных оказываемыми услугами 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>заведующие отделениями</p>	<p>Повышение рейтинга МРБ</p> <p>Улучшение качества медицинского обслуживания.</p> <p>Удовлетворенность пациентами оказанием медицинскими услуг.</p> <p>Отсутствие жалоб.</p>	<p>Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p>
<p>- соблюдение норм этики и деонтологии</p> <p>- Достаточное количество стульев, кресел и диванов в холлах отделения,</p>					

<p>* размещение на столах в холлах памяток и брошюр по профилактике заболеваний</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение кулеров с питьевой водой - помощь среднему и младшему медицинскому персоналу 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 выдана на руки пациентам выписка с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 	<p>Доля потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в стационаре 5 баллов (100%)</p>				<p>Рост доли пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.</p>
<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 врачу, 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 удовлетворенных условиями пребывания в стационаре 5 баллов (100%)</p> <p>Доля потребителей услуг удовлетворенных условиями пребывания в стационаре 5 баллов (100%)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Исключение нарушения норм этики и деонтологии со стороны врачей и медицинских сестер диспансера</p>	<p>Рост доли пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала. Отсутствие жалоб.</p>
<p>Минимизировать количество обращений граждан неудовлетворенных: условиями</p>	<p>Доля пациентов, удовлетворенных</p>	<p>По мере возникновения</p>	<p>Заместитель главного врача по</p>	<p>Отсутствие обоснованных</p>	<p>Рост доли потребителей услуг,</p>

<p>Пребывания в отделении, условиями оказания медицинской помощи, условиями питания, соблюдение санитарно-гигиенических норм, отношении 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 заболеваний, - 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 - использование мощных средств согласно нормативам - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах - рациональная смена полотенец - рациональное планирование меню с учетом требований диет - создание условий для спокойного отдыха 	<p>оказываемыми услугами 5 баллов (100%)</p>	<p>конфликтных ситуаций</p>	<p>Медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в стационаре</p>	<p>удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>
--	--	-----------------------------	---	---	--

<p>после отбоа</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 пациентом выписок с отражением необходимых явок в поликлинику, тактики дальнейшего наблюдения и мер профилактики 					
<p>Пути минимизации негативных обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами, - предоставление возможности выбора другого врача, - оказание психологической помощи, - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации - оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте ее возникновения 	<p>Доля пациентов, удовлетворенных оказываемыми услугами 5 баллов (100%)</p>	<p>По мере возникновения конфликтных ситуаций</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части заведующие отделениями</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб пациентов на качество оказываемой специализированной медицинской помощи в стационаре</p>	<p>Рост доли потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемой медицинской помощи и соблюдением норм этики и деонтологии</p>