

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии



(подпись, расшифровка)

29.12.2017г.

**План мероприятий по повышению качества медицинских услуг
БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава
Чувашии на 2018 год**

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг на амбулаторном этапе, в том числе для граждан с ограниченными возможностями				
1	Повышение уровня комфорта и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями. Оказание неотложной офтальмологической помощи в круглосуточном режиме.	постоянно	Заведующие отделениями	отсутствие очередности в регистратуре; отсутствие жалоб
2	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу. Анализ предварительной записи на консультативный прием к врачу-офтальмологу поликлиники в системе МИС Статистика. Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 15 мин.	постоянно	Заведующие отделениями	отсутствие большой очередности в регистратуре; отсутствие жалоб
3	Обеспечить приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи путем соблюдения этических и моральных норм; Соблюдение норм и правил этического кодекса работников БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии.	постоянно	Заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
4	Оказание медицинской помощи в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2012 г. N 902н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты" и Приказом Министерства здравоохранения РФ от 25 октября 2012 г. N 442н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты".		Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
5	Постоянный мониторинг получения, учета, хранения и использования лекарственных препаратов и медицинских изделий, использование только сертифицированных лекарственных препаратов и медицинских изделий в соответствии с требованиями законодательства.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами; отсутствие жалоб; отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих органов

6	Своевременная подготовка и переподготовка специалистов с высшим и средним медицинским образованием на сертификационных курсах, аттестация персонала на квалификационную категорию.	постоянно	Главная медицинская сестра, начальник отдела кадров, заведующие отделениями	соответствие лицензионным требованиям, наличие высококвалифицированного персонала, повышение качества и безопасности медицинской деятельности; отсутствие жалоб
7	Обеспечение пациентов доступной информацией об имеющейся патологии, прогнозах лечения, методах лечения. Оформление и своевременная актуализация информационных стендов о порядке оказания медицинских услуг. Наличие информации по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.	постоянно	Заведующие отделениями	наличие наглядной информации о времени, порядке оказания медицинских услуг; отсутствие жалоб
8	Обеспечение безопасного пребывания больных в медицинской организации, постоянный контроль состояния противоэпидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности.	постоянно	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, специалист по охране труда, специалист по ГО, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении; отсутствие жалоб
9	Рассмотреть вопрос о возможности расширения автомобильной парковки.	в течение года	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб

II. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг на стационарном этапе, в том числе для граждан с ограниченными возможностями

1	Обеспечить приоритет интересов пациента при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи путем соблюдения этических и моральных норм, создания комфортных условий пребывания пациента в учреждении, в том числе лиц с ограниченными возможностями.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными физическими возможностями улучшение условий пребывания больных в стационаре; отсутствие жалоб
---	---	-----------	--	---

2	Оказание медицинской помощи в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2012 г. N 902н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты" и Приказом Министерства здравоохранения РФ от 25 октября 2012 г. N 442н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты".	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
3	Соблюдение предельных сроков ожидания госпитализации пациентов (не более 30 дней), создание комфортных условий пребывания пациентов и сопровождающих лиц в приемном отделении.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями	сокращение сроков ожидания госпитализации комфортность пребывания в отделении; отсутствие жалоб
4	Усовершенствование приспособлений для маломобильных групп населения, размещение информации для указанной группы пациентов с использованием специальных приспособлений (световые табло, громкая связь и т.д.); совершенствование навигации в поликлинике и стационаре.	в течение года	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями	повышение доступности получения медицинской помощи лицами с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб
5	Постоянный мониторинг получения, учета, хранения и использования лекарственных препаратов и медицинских изделий, использование только сертифицированных лекарственных препаратов и медицинских изделий в соответствии с требованиями законодательства.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами; отсутствие жалоб
6	Дооснащение стационарных отделений и параклинической службы учреждения необходимым лечебно-диагностическим оборудованием. Обеспечить безопасное использование имеющегося медицинского оборудования.	в течение года	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры.	Соответствие порядкам оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб

7	Организация эффективной работы медицинского персонала в ночное время, наблюдение за пациентом, своевременное прибытие по вызову пациента.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	Повышение комфортности пребывания в ночное время. Отсутствие жалоб пациентов на пребывание в стационаре в ночное время.
8	Обеспечение качественным питанием больных в стационаре, контроль качества за выдаваемым пациентам питанием.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, медицинская сестра диетическая	обеспечение стабильности качества питания пациентов, удовлетворённость пациентов качеством питания Отсутствие жалоб
9	Повышение качества уборки помещений; контроль своевременного завершения текущих ремонтных работ; организация административных обходов с оценкой качества уборки.	постоянно	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	отсутствие замечаний по качеству уборки при административных обходах, отсутствие жалоб на качество уборки помещений
10	Обеспечение пациентов доступной информацией об имеющейся патологии, прогнозах лечения, методах лечения. Оформление и своевременная актуализация информационных стендов о порядке оказания медицинских услуг. Наличие информации по пропаганде здорового образа жизни, профилактики различных заболеваний.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	наличие наглядной информации о времени, порядке оказания медицинских услуг отсутствие жалоб
11	Своевременная подготовка и переподготовка специалистов с высшим и средним медицинским образованием на сертификационных курсах, аттестация персонала на квалификационную категорию.	в течение года по графику	Главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры, начальник отдела кадров	соответствие лицензионным требованиям, наличие высококвалифицированного персонала, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, отсутствие жалоб

12	Обеспечение безопасного пребывания больных в медицинской организации, постоянный контроль состояния противоэпидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры, специалист по охране труда, специалист по ГО	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении отсутствие жалоб
13	Проведение работ по внешнему благоустройству прилегающей территории.	в течение года	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными возможностями отсутствие жалоб

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии

1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения.	постоянно	Главный врач, заместители главного врача заведующие отделениями	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками, отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
2	Обновление профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг. Соблюдение этического кодекса БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии. Контроль за соблюдением принципов этики и деонтологии.	ежеквартально	главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, заведующие отделениями, главная медсестра	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками, отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
3	Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию качественной медицинской помощи. Разработка и утверждение оплаты труда сотрудников в зависимости от объема и качества оказанной медицинской помощи.	ежемесячно	Главный врач, главный бухгалтер, начальник отдела кадров	стабильная работа отделений отсутствие жалоб

4	Анализ деятельности сотрудников в части соблюдения трудового распорядка Планирование графика отпусков по принципу взаимозаменяемости.	4 квартал	Главный врач, начальник отдела кадров, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по административно-хозяйственной части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
---	---	-----------	---	--

IV. Открытость и доступность информации о БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии

1	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность учреждения.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, Заведующие отделениями, программист	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации; отсутствие жалоб
2	Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализированные услуги «Электронная регистратура» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, Заведующие отделениями, программист	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации; отсутствие жалоб
3	Повышение уровня информированности пациентов о БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии путем предоставления статистических сводок о работе учреждения, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями, программист	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации; отсутствие жалоб
4	Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте учреждения а) проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте учреждения б) проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями, программист	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации; отсутствие жалоб

V. Контроль качества и безопасности медицинской деятельности в БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии

1	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии путем проведения анкетирования пациентов.	ежемесячно	Заместитель главного врача по медицинской части, главная медицинская сестра, заведующие отделениями	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской
2	Проведение анализа обращений граждан.	ежеквартально	Заместитель главного врача по медицинской части, Члены ВК, заведующие отделениями	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской
3	Проведение заседаний врачебной комиссии по контролю качества и безопасности медицинской деятельности, формулярной комиссии, комиссии по профилактике внутрибольничных инфекций, и т.д.	ежемесячно	Заместитель главного врача по медицинской части, Члены ВК, заведующие отделениями	повышение качества оказания медицинской помощи населению отсутствие жалоб