



«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
БУ «Республиканская детская
Клиническая больница» Минздрава Чувашии
А.А. Павлов
2022 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению работы БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии
по результатам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2021 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия, направленные на повышение уровня открытости и доступности информации о медицинской организации (амбулаторная и стационарная службы)					
1	Усовершенствование работы и регулярное обновление официального сайта медицинской организации с проведением внутреннего технического и содержательного аудита	Регулярная оценка официального сайта медицинской организации по результатам просмотра содержимого сайта. А также актуализация информации в	В течение года	Поддержание обратной связи с пациентами с целью улучшения работы организации (написание отзывов, комментариев, подача жалоб и предложений через специализированную форму, Горячая линия Минздрава Чувашии, официальная группа ВКонтакте, Портал обратной связи, Инстаграм)	Показатели рейтинга сайтов Независимой оценки, показатели блока «Открытость и доступность информации»

	<p>соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. №956н</p>	<p>Оперативное реагирование на комментарии, жалобы, заявления, оставленные посетителями сайта. Публикация информации о принятых решениях и мерах. Размещение информации о предоставлении Государственной социальной поддержки отдельных категорий граждан по высоко затратным лекарственным средствам</p> <p>Размещение контактов контролирующих организаций</p> <p>Размещение ежегодных информационно-аналитических справок о деятельности медицинской организации</p> <p>Обновление данных о показателях доступности и качества</p>	<p>Показатели блока «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»</p>
	<p>Мероприятия, направленные на улучшение комфорта</p>	<p>Мероприятия, направленные на улучшение комфорта</p>	<p>Мероприятия, направленные на улучшение комфорта</p>
2	<p>Повышение уровня комфорта пребывания пациентов на территории организации в амбулаторных условиях</p>	<p>Улучшение качества и доступности оказания медицинской помощи в консультативно-диагностическом центре</p>	<p>Показатели блока «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»</p>

				<p>открытых дверей на базе РДКБ. Использование «бережливых технологий» в работе. Консультирование пациентов онлайн в режиме телемедицинских технологий</p>	
3	<p>Повышение уровня доступности получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях</p>	<p>Материально-техническое оснащение структурных подразделений в соответствии со стандартами и Порядками оказания медицинской помощи</p>	<p>В течение года</p>	<p>Обновление и замена медицинского оборудования</p> <p>Рациональное использование лечебно-диагностической аппаратуры в структурных подразделениях больницы, их своевременное техническое обслуживание.</p> <p>Организация выездных мобильных бригад в районы республики, а также дней открытых дверей на базе РДКБ.</p> <p>Внедрение новых методов диагностики и лечения пациентов.</p>	<p>Показатели блока «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»</p>
<p>Мероприятия, направленные на уменьшение сроков ожидания пациентов при получении медицинской услуги в амбулаторных и стационарных условиях</p>					
4	<p>Сокращение сроков ожидания пациентов при получении медицинской услуги в амбулаторных и стационарных условиях</p>	<p>Оценка сроков предоставления медицинских услуг (по данным анализа результатов оценки качества работы)</p>	<p>В течение года</p>	<p>Уменьшение сроков пребывания больных в приемно-диагностическом отделении и травмпункте</p> <p>Снижение очередности ожидания плановой амбулаторно-поликлинической, диагностической и</p>	<p>Показатели блока «Время ожидания предоставления медицинской услуги»</p>

	организаций и рейтингов их деятельности)		<p>стационарной медицинской помощи</p> <p>Использование информационных технологий и дистанционной записи на прием.</p> <p>Организация Call-центра на базе РДКБ</p> <p>Использование каналов обратной связи (ящики жалоб, обращения через официальные сайты, официальная группа ВКонтакте, Портал обратной связи, Инстаграм) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении медицинских услуг</p> <p>Индивидуальный подход к каждому пациенту</p> <p>Выполнение приказа Минздрава России от 12.11.2015 N 802н</p>		
Мероприятия по улучшению этико-деонтологической составляющей взаимодействия и доброжелательности по отношению к пациентам, повышению внимательности и доброжелательности					
5	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала медицинской организации по вопросам	Оценка взаимодействия с персоналом (по данным анализа	Соблюдение внедренного стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала	В течение года	Показатели блока «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации»

этики и деонтологии приема пациентов	результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности)	<p>Улучшение обратной связи между пациентом и организацией с целью выяснения удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом</p> <p>Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь.</p> <p>Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций и обеспечить их оперативное решение.</p> <p>Повышение внимательности к пациентам, вежливости и корректности в общении с ними.</p> <p>Выполнение приказ Минздрава России от 12.11.2015 N 802н</p>	
--------------------------------------	---	--	--

Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности пациентов качеством обслуживания в медицинской организации (в амбулаторных и стационарных условиях)				
6	Комплексное изучение причин неудовлетворенности пациентов качеством обслуживания в медицинской организации	Независимая оценка качества работы медицинской организации (по данным анализа результатов	<p>В течение года</p> <p>Изучение сроков ожидания плановой амбулаторно-поликлинической, диагностической и стационарной медицинской помощи и потребности пациентов, связанной с сервисными (проблемы,</p>	<p>Показатели блока «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации»</p>

		оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности)		<p>возникающие с записью на приём) и коммуникативными (отношение, внимание, доброжелательность медицинского персонала) характеристиками медицинской помощи</p> <p>Проведение внутреннего аудита медицинской организации с целью эффективного решения проблем взаимодействия с пациентами</p> <p>Проведение анкетирования, семинаров и тренингов медицинских работников на предмет профессионального (эмоционального) выгорания</p>	
--	--	---	--	--	--