

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель Министра здравоохранения
Чувашской Республики

С.И. Толкий

от «31» 2022 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

БУ «Республиканская клиническая
офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии

Д.Г. Арсенов

от «05» 2022 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению работы БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии
по результатам независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, проведенной 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	Оценка официального сайта организации по результатам просмотра содержимого сайта (по данным анализа результатов оценки качества работы)	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»

		организаций и рейтингов их деятельности)		
			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	
			Размещение контактов контролирующих организаций	
			Размещение ежегодных информационно-аналитических справок о деятельности медицинской организации	
			Обновление данных о показателях доступности и качества	
Мероприятия, направленные на улучшение комфорта и предоставления услуг				
2	Повышение уровня комфорта и пребывания пациентов на территории организации в амбулаторных условиях	Развитие амбулаторных форм оказания медицинской помощи	В течение года	Улучшение работы консультативной поликлиники больницы Показатели блока «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»

3	Повышение уровня доступности получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях	Материально-техническое оснащение структурных подразделений в соответствии со стандартами и Порядками оказания медицинской помощи	В течение года	Обновление и замена устаревшего парка медицинского оборудования и аппаратуры Рациональное использование лечебно-диагностической аппаратуры в структурных подразделениях больницы, своевременное техническое обслуживание «тяжелой техники»	Показатели блока «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»
---	---	---	----------------	---	---

Мероприятия, направленные на уменьшение сроков ожидания пациентов при получении медицинской услуги в амбулаторных и стационарных условиях

4	Сокращение сроков ожидания пациентов при получении медицинской услуги в амбулаторных и стационарных условиях	Оценка сроков предоставления медицинских услуг (по данным анализа результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности)	В течение года	Уменьшение сроков пребывания больных в приемно-диагностическом отделении Снижение очередности ожидания плановой амбулаторно-поликлинической, диагностической и стационарной медицинской помощи 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	Показатели блока «Время ожидания предоставления медицинской услуги»
---	--	---	----------------	--	---

Мероприятия по улучшению этико-деонтологической составляющей взаимодействия медицинского персонала и пациентов, повышению внимательности и доброжелательности по отношению к пациентам

5 Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала медицинской организации по вопросам этики и деонтологии приема пациентов	Оценка взаимодействия с персоналом (по данным анализа результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности)	В течение года Соблюдение внедренного стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала Улучшение обратной связи между пациентом и организацией с целью выяснения удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь Повышение внимательности к пациентам, вежливости и корректности в общении с ними	Показатели блока «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации»
---	--	---	--

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 оценки качества работы организаций и	В течение года Изучение сроков ожидания плановой амбулаторно-поликлинической, диагностической и стационарной медицинской помощи и потребности пациентов, связанной с сервисными (проблемы, возникающие с записью на приём) и коммуникативными (отношение, внимание,	Показатели блока «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации»
---	---	---	---

			рейтингов их деятельности)		Доброжелательность медицинского персонала) характеристиками медицинской помощи Проведение внутреннего аудита медицинской организации с целью эффективного решения проблем взаимодействия с пациентами Проведение анкетирования медицинских работников на предмет выявления профессионального (эмоционального) выгорания	
--	--	--	-------------------------------	--	---	--