

Приложение №1 к письму
 БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница»
 Минздрава Чувашии от 01.02.2023 № 24

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
 Чувашской Республики

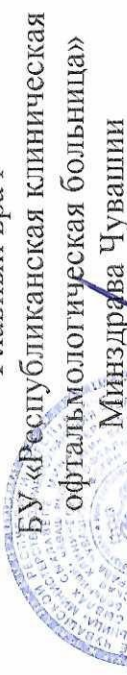


Мещеряков И.Н.

« 31 » января 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Главный врач



Д.Г. Арсютов

(подпись)

« 31 » января 2023 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава на 2023 год

№ п/п	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Результат
1	2	3	4	5
1. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг на амбулаторном этапе, в том числе для граждан с ограниченными возможностями				
1	Повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями. Оказание неотложной офтальмологической помощи в круглосуточном режиме.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.	отсутствие очередности в регистратуре; отсутствие жалоб

2	<p>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.</p>	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.	отсутствие большой очередности в регистратуре; отсутствие жалоб
3	<p>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.</p>	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
4	<p>Оказание медицинской помощи в соответствии 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".</p>	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
5	<p>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.</p>	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	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	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В. Начальник отдела кадров Семенова Н.Ю.	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	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	наличие наглядной информации о времени, порядке оказания медицинских услуг; отсутствие жалоб
8	Обеспечение безопасного пребывания больных в медицинской организации, постоянный контроль состояния противозидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности.	постоянно	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части Кашин С.Н. заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В., главная медицинская сестра Петрова А.В. специалист по охране труда Алентьев В.М.	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении; 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 административно-хозяйственной части Кашин С.Н. заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В., главная медицинская сестра Петрова А.В.	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	<p>Оказание медицинской помощи в соответствии 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".</p>	постоянно	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.</p>	<p>удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб</p>
3	<p>Соблюдение предельных сроков ожидания госпитализации пациентов (не более 30 дней), создание комфортных условий пребывания пациентов и сопровождающих лиц в приемном отделении.</p>	постоянно	<p>Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части Кашин С.Н. заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В., главная медицинская сестра Петрова А.В.</p>	<p>сокращение сроков ожидания госпитализации комфортность пребывания в отделении; отсутствие жалоб</p>
4	<p>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.</p>	в течение года	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.</p>	<p>повышение доступности получения медицинской помощи лицам с ограниченными физическими возможностями, отсутствие жалоб</p>
5	<p>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.</p>	постоянно	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.</p>	<p>отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами; отсутствие жалоб</p>
6	<p>Доснащение стационарных отделений и параклинической службы учреждением необходимым лечебно-диагностическим оборудованием. Обеспечить безопасное использование имеющегося медицинского оборудования.</p>	в течение года	<p>Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части Кашин С.Н., главная медицинская сестра Петрова А.В.</p>	<p>Соответствие порядкам оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб</p>

7	Организация эффективной работы медицинского персонала в ночное время, наблюдение за пациентом, своевременное прибытие по вызову пациента.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	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 Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	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 Кашин С.Н., главная медицинская сестра Петрова А.В.	отсутствии замечаний по качеству уборки при административных обходах, отсутствие жалоб на качество уборки помещений
10	Своевременная подготовка и переподготовка специалистов с высшим и средним медицинским образованием на сертификационных курсах, аттестация персонала на квалификационную категорию.	в течение года по графику	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В. Начальник отдела кадров Семенова Н.Ю.	соответствие лицензионным требованиям, наличие высококвалифицированного персонала, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, отсутствие жалоб
11	Обеспечение безопасного пребывания больных в медицинской организации, постоянный контроль состояния противозидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности.	постоянно	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части Кашин С.Н. заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В., главная медицинская сестра Петрова А.В. специалист по охране труда Алентьев В.М.	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении, отсутствие жалоб

III. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников офтальмологической больницы» Минздрава Чувашии

БУ «Республиканская клиническая

1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения.	постоянно	Главный врач Арсютов Д.Г. Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	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.	постоянно	Главный врач Арсютов Д.Г. Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	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.	постоянно	Главный врач Арсютов Д.Г. Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В. Начальник отдела кадров Семенова Н.Ю. Главный бухгалтер Михайлова Т.П.	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
4	Анализ деятельности сотрудников в части соблюдения трудового распорядка Планирование графика отпусков по принципу взаимозаменяемости.	постоянно	Главный врач Арсютов Д.Г. Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части Кашин С.Н. Главная медицинская сестра Петрова А.В. Начальник отдела кадров Семенова Н.Ю.	стабильная работа отделений отсутствие жалоб

IV. Открытость и доступность информации о БУ «Республиканская офтальмологическая клиника» Минздрава Чувашии				
1	Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о БУ «Республиканская клиника 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 Васильева И.В., пресс-секретарь Емануилова К.С.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; 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 Васильева И.В.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
3	Повышение уровня информированности пациентов о БУ «Республиканская клиника 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 Васильева И.В., врач организационно-методического кабинета Романчук В.А.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; 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 Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; 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.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
2	Проведение анализа обращений граждан.	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В. Главная медицинская сестра Петрова А.В.	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
3	Проведение заседаний врачебной комиссии по контролю качества и безопасности медицинской деятельности, формулярной комиссии, комиссии по профилактике внутрибольничных инфекций, и т.д.	постоянно	Главный врач Арсютов Д.Г. Заместитель главного врача по медицинской части Васильева И.В.	стабильная работа отделений отсутствие жалоб