



Х У Ш У

26 октября 2017 г. № 85/1

Шупашкар хули

П Р И К А З

26 октября 2017 г. № 85/1

г. Чебоксары

О мерах, направленных на улучшение работы БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии по независимой оценке качества услуг в 2017-2018 годах

В целях улучшения качества медицинской помощи и обеспечения доступности медицинской помощи п р и к а з ы в а ю :

1. Принять меры по повышению качества и доступности медицинских услуг БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии на 2017 – 2018 годы

№	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	Повышать уровень комфортности и доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями. Оказывать неотложную офтальмологическую помощь в круглосуточном режиме	постоянно	Заведующие отделениями	Возможность маломобильных пациентов беспрепятственно перемещаться на территории больницы.
2	Регулировать предварительную запись на прием к врачу через окулистов по месту жительства . Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги.	постоянно	Заведующие отделениями	отсутствие большой очередности в регистратуре; отсутствие жалоб
3	Обеспечивать приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи путем соблюдения этических и моральных норм; Соблюдать нормы и правила этического кодекса работников БУ «Республиканская клиническая офтальмологическая больница» Минздрава Чувашии.	постоянно	Заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб

4	<p>Оказывать медицинскую помощь 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 Заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
5	<p>Проводить постоянный мониторинг получения, учета, хранения и использования лекарственных препаратов и медицинских изделий, использовать только сертифицированные лекарственные препараты и медицинские изделия в соответствии с требованиями законодательства</p>	постоянно	Заместитель главного врача Главная медицинская сестра Заведующие отделениями	отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами; отсутствие жалоб; отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих органов
6	<p>Проводить своевременную подготовку и переподготовку специалистов с высшим и средним медицинским образованием на сертификационных курсах, аттестация персонала на квалификационную категорию</p>	постоянно	главная медицинская сестра Петрова А.В. начальник отдела кадров Семенова Н.Ю. заведующие отделениями	соответствие лицензионным требованиям, наличие высококвалифицированного персонала, повышение качества и безопасности медицинской деятельности; отсутствие жалоб
7	<p>Обеспечивать 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.</p>	постоянно	заведующие отделениями	наличие наглядной информации о времени, порядке оказания медицинских услуг; отсутствие жалоб
8	<p>Обеспечивать безопасное пребывание больных в медицинской организации, проводить постоянный контроль состояния противозидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности</p>	постоянно	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				
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 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	Оказывать медицинскую помощь 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"	постоянно	заместитель главного врача заведующие отделениями	удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
3	Соблюдать предельные сроки ожидания госпитализации пациентов (не более 30 дней), создание комфортных условий пребывания пациентов и сопровождающих лиц в приемном отделении	постоянно	заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями	сокращение сроков ожидания госпитализации комфортность пребывания в отделении; отсутствие жалоб
4	Усовершенствовать приспособления для маломобильных групп населения, размещать информацию для указанной группы пациентов с использованием специальных приспособлений (световые табло, громкая связь и т.д.)	в течение года	Заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями	повышение доступности получения медицинской помощи лиц с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб

5	Постоянно проводить мониторинг получения, учета, хранения и использования лекарственных препаратов и медицинских изделий, использовать только сертифицированные лекарственные препараты и медицинские изделия в соответствии с требованиями законодательства.	постоянно	заместитель главного врача 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 главная медицинская сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры.	Соответствие порядкам оказания медицинской помощи; отсутствие жалоб
7	Организовать эффективную работу медицинского персонала в ночное время, наблюдение за пациентом, своевременное прибытие по вызову пациента.	постоянно	заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры дежурный врач	повышение комфортности пребывания в ночное время Отсутствие жалоб пациентов на пребывание в стационаре в ночное время
8	Обеспечить качественным питанием больных в стационаре, контроль качества за выдаваемым пациентам питанием	постоянно	заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями диетическая сестра	обеспечение стабильности качества питания пациентов, удовлетворённость пациентов качеством питания Отсутствие жалоб
9	Повышать качество уборки помещений; контроль своевременного завершения текущих ремонтных работ; организация административных обходов с оценкой качества уборки	постоянно	заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры	отсутствие замечаний по качеству уборки при административных обходах, отсутствие жалоб на качество уборки помещений
10	Обеспечить 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 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	Обеспечить безопасное пребывание больных в медицинской организации, постоянный контроль состояния противоэпидемической безопасности, противопожарной безопасности, антитеррористической готовности	постоянно	заместитель главного врача главная медицинская сестра заведующие отделениями старшие медицинские сестры	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов в учреждении отсутствие жалоб
13	Проведение работ по внешнему благоустройству прилегающей территории.	в течение года	Зам. гл. врача по АХЧ	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
Чуваши**

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 «РКОБ». Контроль за соблюдением принципов этики и деонтологии.	ежеквартально	главный врач заместители главного врача 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, заместители главного врача, 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 «РКОБ». Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность учреждения.	постоянно	Заместитель главного врача 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 Заведующие отделениями программист	повышение степени информационной доступности услуг медицинской организации; отсутствие жалоб
3	Повышение уровня информированности пациентов о БУ «РКОБ» путем предоставления статистических сводок о работе учреждения, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской	постоянно	Заместитель главного врача 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 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 «РКОБ» путем проведения анкетирования пациентов	ежемесячно	заместитель главного врача 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 Члены ВК заведующие отделением	получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской
3	Проведение заседаний подкомиссии врачебной комиссии по контролю качества и безопасности медицинской деятельности, формулярной комиссии, комиссии по профилактике внутрибольничных инфекций, и т.д.	ежемесячно	заместитель главного врача Члены ВК заведующие отделением	повышение качества оказания медицинской помощи населению отсутствие жалоб

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Д.Г. Арсютов