

**План мероприятий по улучшению качества работы
медицинской организации ГАУ РС (Я)**
«Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница» в 2020 - 2021 гг.



№ п/п	Наименования мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1	Улучшить работу по открытости и доступности информации о медицинской организации на официальном сайте МО и на стендах	Анкетирование 96%	постоянно	- Главный специалист по защите информации, - Врач-методист	Своевременное информирование населения о предоставляемых медицинских услугах, обеспечение доступа к информации	Обновление информации, активная работа с рубрикой «вопрос-ответ», размещение информации на стендах поликлиники
2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги						
2.1.	Повышение уровня комфорта и доступности получения медицинских услуг, в т. ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями	Анкетирование 89%	постоянно	Все специалисты	Комфорт и доступность получения медицинских услуг	Создание условий для быстрого и качественного получения мед. помощи, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями
2.2.	Выдача пациенту на руки талона на приём к врачу (бумажный носитель) с полной	Своевременное получение талона на приём к врачу	постоянно	- Старшая медицинская сестра КДЮ -заведующая	Увеличение доли потребителей услуг, которые записались на приём к врачу	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи 100%

	распечаткой номера кабинета, времени приёма, с указанием специальности, ФИО врача, фамилии пациента		КДЮ			
2.3.	Контроль за наличием лекарственных средств и мед. изделий, необходимых для оказания медпомощи.	постоянно	- Провизор, - Заместитель главного врача по МЧ	Отсутствие необходимости приобретения лекарственных средств пациентами		
2.4.	Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования	Удовлетворённость сроками ожидания диагностических исследований и получением результатов	постоянно	Заведующие подразделений	Обеспечение снижения очереди ожидания на диагностические исследования, выдачи результатов диагностического исследования в кратчайшие сроки. Отсутствие жалоб.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)
3. Доступность услуг для инвалидов						
3.1.	Обеспечение условий доступности для лиц с ограниченными возможностями	Анкетирование 84%	постоянно	- Заведующие подразделений, - Начальник ХС	Повышение уровня удовлетворенности пациентов доступностью услуг для инвалидов в МО	Создание условий для быстрого и качественного получения медицинской помощи для лиц с ограниченными физическими возможностями
4. Добросовестность, вежливость работников медицинской организации						
4.1.	Проведение	Анкетирование	1 раз в	- Заведующие	Предупреждение и	Повышение доли

	семинаров/лекций для работников по вопросам этики и деонтологии медицинского работника	99%	квартал	подразделений - Главная медицинская сестра - старшие медицинские сестры	недопущение фактов нарушения медицинскими работниками этических и деонтологических норм. Отсутствие жалоб.	потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации
4.2.	Соблюдение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации		постоянно	все сотрудники	Удовлетворенность пациентов, вежливым отношением и доброжелательностью медицинских работников организации	Повышение рейтинга медицинского учреждения и доли потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью персонала
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажных/электронных носителях	Анкетирование 97%	ежедневно	- Заведующие подразделениями - Главная медицинская сестра - старшие медицинские сестры	Удовлетворенность пациентами оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.2.	Соблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи, сроков ожидания.		постоянно	- Заместитель главного врача по МЧ. - Заместитель главного врача по ОМР, КЭР. УИОК	Удовлетворенность пациентами оказанием медицинских услуг	Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи