

По результатам проведенной в 2016 году НОК Общественным советом подготовлена информация о ее результатах, планы мероприятий по устранению замечаний по результатам НОК, а также предложения по улучшению качества работы медицинских организаций.

Общие рекомендации руководителям медицинских организаций по блокам НОК:

1. «Открытость и доступность информации о медицинской организации»:

1.1. обеспечить соответствие официального сайта требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 №956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и приказа министерства здравоохранения Нижегородской области от 23.03.2016 №336л "О порядке контроля работы медицинских организаций по размещению ими информации на официальных сайтах в сети "Интернет", в том числе необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг";

1.2. проработать вопрос регулярного обновления сайтов МО для повышения открытости и доступности информации;

1.3. рассмотреть вопрос об организации сайтов МО с целью создания интуитивно понятного поиска нужной информации на сайте организации.

2. «Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения»:

2.1. проводить своевременный текущий и капитальный ремонт, замену неисправного оборудования в отделениях МО;

2.2. обеспечить контроль уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований;

2.3. продолжить работу по созданию комфортных условий и повышению доступности получения медицинских услуг в МО, в том числе для граждан с

ограниченными возможностями здоровья (организации приема маломобильных граждан на первых этажах, обеспечение дополнительных посадочных мест в холлах и перед кабинетами специалистов, установка бесплатных кулеров с водой и одноразовыми стаканами);

2.4. продолжить работу по реализации программы «Доступная среда» и повышению доступности медицинских услуг маломобильным категориям граждан.

3. «Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги»:

3.1. проработать вопрос соответствия срока ожидания плановой госпитализации с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ПГГ;

3.2. проработать вопрос соответствия срока ожидания приёма врача с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ПГГ;

3.3. проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном отделении в день госпитализации пациента;

3.4. обеспечить доступность информации о сроках предоставления услуг в медицинской организации на официальном сайте и информационных стендах, строгий контроль наличия и актуальности предоставляемых данных.

4. «Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации)»:

4.1. обеспечить условия для повышения компетентности медицинских работников МО (проводить разъяснительные беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов);

4.2. провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.

5. «Мероприятия, направленные на повышении удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации»:

5.1. определить лицо ответственное за организацию и проведение независимой оценки качества оказания услуг в МО;

5.2. составить план по улучшению качества предоставления услуг МО и обеспечить контроль за его исполнением.