

## ПЛАН

**мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**БУ «Чебоксарская районная больница» Минздрава Чувашии в 2018 году**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества, условий оказания услуг организацией	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
<b>Открытость и доступность информации</b>					
Обеспечение актуализации информации, размещенной на информационных стендах учреждения и официальном сайте организации в информационно-телекоммун	- Обновление (актуализация) информации об организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, размещенной на информационных стендах учреждения и официальном	Постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; ведущий программист		Постоянно

<p>икационной сети</p> <p>в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.декабря 2014 г.№956н</p> <p>Организация системы системы информирования в МО</p>	<p>сайте организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.декабря 2014 г.№956н</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание на официальном сайте МО в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества медицинских услуг.</li> <li>- Размещение на информационных стендах, а также на официальном сайте организации профилактических материалов в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н.</li> <li>- Добавление новых разделов, отражающих деятельность МО.</li> <li>- Организация системы системы информирования в МО</li> </ul> <p>Проверка сайта МО с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел</p>	<p>В течение 3 дней с момента изменения информации</p>	<p>Репицина А.П.</p>		
--	--	--	----------------------	--	--

	<p>«Сведения о медицинских работниках»</p> <p>-Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан</p> <p>-Обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ</p> <p>- Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования по НОК на сайте МЗ РФ</p>				
<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Установить кулер с водой	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, установка кулеров	4 квартал 2019 г	Начальник технического отдела Гаврилов К.И.		
Организация системы навигации	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, организация системы навигации в поликлинике	2 квартал 2019 г	Начальник технического отдела Гаврилов К.И., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.		
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов	Обеспечение соответствия времени приема врача,	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликли		

врачами строго по времени и по предварительной записи	времени указанному при записи пациента на прием		иническому разделу работы Сапрунова Е.Ю., заведующий ООВП- врач общей практики Некрасова И.В.		
Организация работы регистратуры по открытому типу	-Обеспечение отсутствия предписаний надзорных органов по вопросам организации медицинской амбулаторной помощи -Обеспечение возможности проведения записи на прием к врачу всеми удобными для пациента способами (по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети интернет, в электронном виде удаленным доступом)	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю., заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.		
Создание удобной зоны ожидания	Обеспечение отсутствия предписаний надзорных органов по вопросам организации медицинской амбулаторной помощи  Организация удобной зоны ожидания	4 квартал 2019 г	Начальник технического отдела Гаврилов К.И., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.		
Оптимизация внутренней логистики поликлиники	Создание комфортных условий для пациентов. Оптимизация внутренней логистики	постоянно	Начальник технического отдела Гаврилов К.И.,		

	поликлиники		заместитель главного врача по амбулаторно-поликл иническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.		
<b>Доброжелательность, вежливость работников организаций</b>					
-Организовать «вежливую регистратуру»;	Организация «вежливой регистратуры» Обеспечение организации проведения психологических тренингов с медицинскими регистраторами поликлиники, в том числе по вопросам стандартизации правил обращения с пациентами и навыков коммуникации	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликл иническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В., старшая медицинская сестра поликлиники Викторова А.И.		
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы;	Внедрение механизмов мотивации персонала к повышению качества их работы;	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликл иническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий		

			ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.		
Внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы;	Мониторинг удовлетворенности участников процесса оказания первичной медико-санитарной помощи.	Постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.		
Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности	Организация проведения психологических тренингов с медицинским персоналом, в том числе по вопросам стандартизации правил обращения с пациентами и навыков коммуникации	В течение 2019 г	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.		

**Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами</p>	<p>Улучшение работы Школ здоровья,  проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.</p>		
<p>Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации</p>	<p>Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации</p>	<p>Систематически</p>	<p>Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.</p>		
<p>Размещение листа проблем и листа предложений,</p>	<p>В целях удовлетворенности условиями оказания услуг</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по</p>		

доступных для пациентов	размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов		амбулаторно-поликлиническому разделу работы Сапрунова Е.Ю.; Павлова И.Ю., заместитель главного врача по медицинской части; заведующий ООВП-врач общей практики Некрасова И.В.		
-------------------------	---	--	---	--	--



