

Утверждаю
 Главный врач
 БУ «Городской клинический центр»
 Минздрава Чувашии
 Е.С. Майорова

План мероприятий БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на территории обслуживания медицинской организации за 2018 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия, реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Срок исполнения
1. Открытость и доступность информации об организации				
Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте, а также на информационных стендах в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	Сопоставление информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии с требованиями 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, размещенных на официальных	Инженер- программист контрактной службы Васильев Денис Владимирович Специалист по связям с общественностью Ильина Татьяна Александровна	Информация на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии по содержанию и форме представлена в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	31.03.2019

	сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			
	Своевременная актуализация информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии в соответствии с вносимыми коррективами в нормативно-правовую базу, изменениями в кадровом составе, графике работы и других изменениях в деятельности медицинской организации.	Инженер- программист контрактной службы Васильев Денис Владимирович Специалист по связям с общественностью Ильина Татьяна Александровна	Проведена актуализация информации, представленной на сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии в соответствии с действующей нормативной базой, кадровым составом и графиком работы в медицинской организации	31.03.2019
Организация системы информирования в медицинской организации	Обеспечение заполняемости и обновления информации на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	Техник-программист Анатолев Денис Валерьевич Специалист по связям с общественностью Ильина Татьяна Александровна	Актуализация и обновление новостной информации на сайте осуществляется ежедневно	31.03.2019
	Размещение на информационных стендах информации о проведении различных мероприятий (дней открытых дверей), школ здоровья, лекций для населения, обучающих встреч и т.д., информации по вопросам здорового образа жизни, профилактики хронических	Заведующий кабинетом медицинской профилактики Бирюкова Елена Николаевна	На информационных стендах, а также в оформленных в фойе поликлиники №1 и поликлиники №2, женской консультации БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии информационных уголках представлена	31.03.2019

	заболеваний, о порядке проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения и профилактических медицинских осмотров.		разнообразная информация по различным направлениям ведения здорового образа жизни, проведения среди прикрепленного населения диспансеризации взрослого населения и профилактических медицинских осмотров и т.д.	
Размещение табло - (электронное) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью оперативной замены информации при необходимости	Размещение электронного табло рядом с регистратурой поликлиники №2 и женской консультации с актуальным расписанием приема врачей-специалистов	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Шехмаметьева Румия Рашидовна.	В фойе рядом с регистратурой поликлиники №1, поликлиники №2 и женской консультации размещено электронное табло с актуальным расписанием приема врачей-специалистов	16.06.2020
	Своевременная актуализация информации на информационном электронном табло в соответствии с вносимыми изменениями в графике приема врачей.	Старший медицинский регистратор Александрова Вероника Сергеевна	При изменении в кадровом составе, графике приема врачей своевременно вносятся коррективы в информацию на электронном табло структурных подразделений БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	16.06.2020
2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.				
Организация системы навигации в рамках оптимизации внутренней логистики поликлиники	Создание наглядной навигационной системы	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Шехмаметьева Румия Рашидовна.	Создана навигационная система в поликлиники №1 БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	01.06.2020
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Распределение потоков пациентов, обратившихся планово, с потоком пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи.	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Милованов Михаил Михайлович	Неотложная медицинская помощи при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, в соответствии с	18.07.2019

			<p>требованиями приказа Министерства здравоохранения Чувашской Республики от 08.08.2014 № 1533 «Об оказании неотложной медицинской помощи в Чувашской Республике» организована и оказывается пациентам без предварительной записи в кабинете неотложной медицинской помощи поликлиники №1 (ул. Социалистическая, д. 1 а, каб № 106) и поликлиники №2 (ул. Энтузиастов, д. 21, каб. № 15).</p> <p>Врачи амбулаторного приема осуществляют прием пациентов по предварительной записи по указанному времени.</p> <p>На прием к врачу можно записаться через электронную регистратуру на сайте больницы, по телефону единого Call-центра поликлиники 26- 00-34, а также путем личного обращения в регистратуру поликлиники БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии.</p>	
<p>Организация работы регистратуры по открытому типу</p>	<p>Оформление стойки регистратуры по типу максимально беспрепятственного общения пациентов с администратором регистратуры</p>	<p>Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Милованов Михаил Михайлович</p>	<p>Регистратура оформлена по открытому типу. Пациентов и сотрудников регистратуры разделяет лишь стойка в виде стола.</p>	<p>31.03.2019</p>

Создание удобной зоны ожидания	Закупка диванов, стульев для оформления комфортной зоны ожидания пациентов у кабинетов врачей поликлиники	Начальник материально-технического снабжения Рябина Надежда Николаевна	В поликлинику № 1 БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии закуплена мебель, в том числе для оформления зоны ожидания пациентов.	01.06.2020
3. Доступность услуг для инвалидов.				
Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг. Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»	Создание выделенных стоянок автотранспортных средств для инвалидов;	Начальник технического отдела Ерофеев Федор Евгеньевич	На парковочной территории БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии выделены стоянки автотранспортных средств для инвалидов.	31.03.2019
	Оформление доступной входной группы с установкой поручней, пандусов		В настоящее время на фоне капитального ремонта поликлиники №1 и входной группы поликлиники №2 БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии планируется создание доступной входной группы с установкой поручней, пандусов.	01.06.2020
4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.				
Организовать «вежливую регистратуру»	Проведение обучения с персоналом регистратуры по вопросам грамотного и	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Периодически с персоналом регистратуры проводится беседа по соблюдению этики и	18.07.2019

	доброжелательного общения с пациентами, правильного ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов. Формирование алгоритма ответа администратора регистратуры при общении с пациентами.	Милованов Михаил Михайлович; старший регистратор Варламова Ольга Владимировна	деонтологии при общении с пациентами в медицинской организации.	
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы; внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы	Стимулирующие выплаты, премии сотрудникам за достижение отличных результатов в работе, направление на обучающие семинары и конференции с целью профессионального роста сотрудников медицинской организации	Главный врач Майорова Елена Степановна	По итогам месяца сотрудникам выплачиваются стимулирующие выплаты в соответствии с утвержденными критериями	По итогам месяца, квартала, года
Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных.	Регулярно проводить инструктаж с медицинским персоналом по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии	Заведующие структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	Заведующими структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии регулярно проводится инструктаж по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии с внесением информации в Журнал инструктажа.	Постоянно
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.				
Проводить индивидуальную работу с «конфликтными»	Рассмотрение и решение конфликтных ситуаций на местах ответственными лицами (заведующими структурных	Заведующие структурными подразделениями, заместители главного	Ежедневно заведующими структурными подразделениями, заместителями главного врача БУ «Городской клинический центр»	Постоянно

<p>пациентами. Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации</p>	<p>подразделений, заместителями главных врачей)</p>	<p>врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии</p>	<p>Минздрава Чувашии проводится работа с пациентами, в том числе по разрешению конфликтных, спорных и сложных вопросов в части оказания медицинской помощи в учреждении</p>	
<p>Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов</p>	<p>Размещение в общей доступности Журнала регистрации устных обращений, предложений и жалоб граждан</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии</p>	<p>В регистратуре поликлиники №1, поликлиники №2, женской консультации, а также на посту медицинской сестры структурных подразделений стационара имеется Журнал регистрации устных обращений, предложений и жалоб граждан, который доступен для пациентов по их просьбе.</p>	<p>31.03.2019</p>