

УТВЕРЖДАЮ  
 Главный врач БУ «Республиканский  
 клинический госпиталь для ветеранов войн»  
 Минздрава Чувашии  
 В.Ф. Осипов



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг  
 БУ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» Минздрава Чувашии  
 на 2019 год

	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)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>				
1.1	Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н	Регулярное обновление сайта и информационных стендов учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., заведующий поликлиникой Ходяшева Н.А.
1.2	Организация системы информирования в медицинской	Размещение стендов с наглядной информацией,	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской

	организации	электронных табло		части Айзетуллова Г.Р.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
2.1	Проведение капитального ремонта в медицинской организации	Выполнение капитального ремонта помещений поликлиники и стационара	2019 г.	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Александров Д.Г.
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
3.1	Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг	Утверждение паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг	2019 г.	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Александров Д.Г.
3.2	Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 г. № 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»	Обеспечение соблюдения приказа Минздрава России от 12.11.2015 г. № 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»	2019 г.	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Александров Д.Г.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>				
4.1	Вовлечение медицинских работников в усовершенствовании работы медицинской организации	Организация вовлечения медицинских работников в усовершенствовании работы медицинской	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., главная медицинская

		организации		сестра Шарапова М.Ю.
4.2	Организовать «вежливую регистратуру»	Организация «вежливой регистратуры»	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., заведующий поликлиникой Ходяшева Н.А.
4.3	Внедрить механизмы мотивации персонала, к повышению качества их работы	Организация семинаров, конференций по вопросам контроля качества оказания услуг; обучение на циклах повышения квалификации и тематического усовершенствования; мастер-классы специалистов ведущих клиник	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., начальник отдела кадров Калинкина И.П.
4.4	Внедрить механизмы, мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы	Организация семинаров, конференций по вопросам контроля качества оказания услуг; обучение на циклах повышения квалификации и тематического усовершенствования; мастер-классы специалистов ведущих клиник	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., начальник отдела кадров Калинкина И.П.
4.5	Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты	Проведение психологических тренингов, конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала, администраторов по вопросам медицинской этики и деонтологии	В течение года	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., главная медицинская сестра Шарапова М.Ю.

	персональных данных			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1	Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами	Индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами при оказании медицинской помощи	При наступлении случая	Заместители главного врача, заведующие отделениями
5.2	Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	Проводить анализ случаев оказания медицинской помощи, сопровождающихся возникновением конфликтной ситуации	При наступлении случая	Врачебная комиссия
5.3	Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов	Организация формы обратной связи на официальном сайте учреждения; анкетирование по вопросам удовлетворенности условиями оказания услуг; размещение книг жалоб и предложений, ящиков для обращений в структурных подразделениях	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Айзетуллова Г.Р., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Александров Д.Г.