

Утверждаю  
главный врач  
БУ «Ибресинская ЦРБ»  
Минздрава Чувашии  
Кузнецова А.А.

**План мероприятий БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии по устранению выявленных недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на территории обслуживания медицинской организации за 2018 г.**

<b>Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации</b>	<b>Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией</b>	<b>Ответственный исполнитель</b>	<b>Сведения о ходе реализации мероприятия, реализованные меры по устранению выявленных недостатков</b>	<b>Срок исполнения</b>
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>				
Обеспечение актуализации информации, размещенной на 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 «Ибресинская ЦРБ» 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	Программист Петров Павел Викторович	Информация на официальном сайте БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии по содержанию и форме представлена в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 №956н	31.07.2019

	<p>информации о деятельности медицинских организаций, размещенных на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>			
	<p>Своевременная актуализация информации, размещенной на официальном сайте БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии в соответствии с вносимыми коррективами в нормативно-правовую базу, изменениями в кадровом составе, графике работы и других изменениях в деятельности медицинской организации.</p>	<p>Программист Петров Павел Викторович</p>	<p>Проводится актуализация информации, представленной на сайте БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии в соответствии с действующей нормативно-правовой базой</p>	<p>31.07.2019</p>
<p>Организация системы информирования в медицинской организации</p>	<p>Обеспечение наполняемости и обновления информации на официальном сайте БУ</p>	<p>Программист Петров Павел Викторович</p>	<p>Актуализация и обновление новостной информации на сайте</p>	<p>31.07.2019</p>

	«Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии		осуществляется ежедневно	
	Размещение на информационных стендах информации и проведении различных мероприятий (дней открытых дверей), школ здоровья, лекций для населения, обучающих встреч и т. д., информации по вопросам здорового образа жизни, профилактики хронических заболеваний, о порядке проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения и профилактических медицинских осмотров	И.о. заведующей поликлиникой Иванова М.И.	На информационных стендах и уголках в фойе поликлиники БУ «Ибресинская ЦРБ» будет представлена информация по различным направлениям ведения здорового образа жизни, проведения среди прикрепленного населения диспансеризации взрослого населения и профилактических медицинских осмотров и т.д.	31.07.2019
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>				
Организация системы навигации в рамках оптимизации внутренней логистики поликлиники	Создание наглядной навигационной системы	И.о. заведующей поликлиникой Иванова М.И.	Создана навигационная система в поликлинике БУ «Ибресинская ЦРБ»	31.07.2019
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 помощи.	И.о. заведующей поликлиникой Иванова М.И.	Неотложная медицинская помощь при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, в	31.07.2019

			<p>соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Чувашской Республики от 08.08.2014 №1533 «Об оказании неотложной медицинской помощи в Чувашской Республике» организована и оказывается пациентами без предварительной записи в кабинете неотложной медицинской помощи поликлиники (п.Ибреси, ул.Кооперативная, д.27). Врачи амбулаторного приема осуществляют приема пациентов по предварительной записи по указанному времени. На прием к врачу можно записаться через электронную регистратуру на сайте больницы, В личном кабинете сайта Госуслуги , а также путем личного обращения в регистратуру поликлиники БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии</p>	
--	--	--	---	--

Организация работы регистратуры по открытому типу	Оформление стойки регистратуры по типу максимально беспрепятственного общения пациентов с администратором регистратуры	И.о. заведующей поликлиникой Иванова М.И.	Регистратура оформлена по открытому типу. Пациентов и сотрудников регистратуры разделяет лишь стойка в виде стола.	31.07.2019
Создание удобной зоны ожидания	Закупка диванов, стульев для оформления комфортной зоны ожидания пациентов у кабинетов врачей поликлиники	И.о. главного врача Кузнецова А.А.	Планируется закупка диванов, стульев для оформления комфортной зоны ожидания пациентов у кабинетов врачей поликлиники	31.07.2019
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг. Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 №801н «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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание выделенных стоянок автотранспортных средств для инвалидов;</li> <li>2. Оформление доступной входной группы с установкой поручней, пандусов.</li> </ol>	Начальник АХО Марушев Иван Николаевич	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. На парковочной территории БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии выделены стоянки автотранспортных средств для инвалидов.</li> <li>2. При входе в поликлинику оформлена доступная входная группа с установкой поручней, пандусов.</li> </ol>	31.07.2019

этом необходимой помощи»				
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.</b>				
Организовать «вежливую регистратуру»	Проведение обучения с персоналом регистратуры по вопросам грамотного и доброжелательного общения с пациентами, правильного ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов. Формирование алгоритма ответа администратора регистратуры при общении с пациентами	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. И.о. заведующей поликлиникой Иванова М.И.</li> <li>2. Старшая медицинская сестра поликлиники Ижденева Людмила Алексеевна</li> </ol>	Периодически с персоналом регистратуры проводится беседа по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами в медицинской организации.	31.07.2019
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества 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 Кузнецова А.А.	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	Регулярно проводить инструктаж с медицинским персоналом по соблюдению норм	Заведующие структурными подразделениями БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии	Заведующими структурными подразделениями БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии	Постоянно

процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных.	медицинской этики и деонтологии		регулярно проводится инструктаж по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии с внесением информации в Журнал инструктажа.	
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами. Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	Рассмотрение и решение конфликтных ситуаций на местах ответственными лицами (заведующими структурных подразделений, заместителями главных врачей)	Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии	Ежедневно заведующими структурными подразделениями, заместителями главного врача БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии проводится работа с пациентами, в том числе по разрешению конфликтных, спорных и сложных вопросов в части оказания медицинской помощи в учреждении	постоянно
Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов.	Размещение в общей доступности Журнала регистрации устных обращений, предложений и жалоб граждан	Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Ибресинская ЦРБ» Минздрава Чувашии	В регистратуре поликлиники, 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.	постоянно

