

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году в
бюджетном учреждении «Республиканский наркологический диспансер» Министерства здравоохранения Чувашской Республики

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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Несвоевременная актуализация информации на официальном сайте и информационных стендах	Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014г. № 956н	постоянно	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д. специалист по связям с общественностью Иванова О.М.	Информация своевременно актуализируется на официальном сайте и информационных стендах учреждения	постоянно
	Организация системы информирования	2019г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., начальник отдела материально-технического снабжения Т.А. Баторшина	В учреждении создана система информирования граждан, предусматривающая доведение информации через информационные стенды, телеинформационное табло, размещение информации на сайте учреждения и на страницах в социальных сетях	июнь 2019 г
Отсутствие актуального расписания приема врачей-специалистов	Размещение табло (при технической возможности – электронное) с отображением	1 полугодие	Заместитель главного врача по поликлиническому	Расписание приема врачей специалистов размещено на сайте и на информационном стенде в	Март 2019

	актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью оперативной замены информации при необходимости	2019г.	разделу работы Федорова С.Д.	поликлинике. Актуализация производится своевременно	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Отсутствие маршрутизации пациентов, зала ожидания	Организация системы навигации	2019г	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.	Система навигации в учреждении организована и предусматривает: размещение указателей к местам нахождения различных кабинетов по всему пути следования на территории учреждения; при необходимости информацию можно получить у старшего администратора, находящегося в зале ожидания.	декабрь 2019
	Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	В течении 2019 г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.	Организована запись пациентов на амбулаторный прием по предварительной записи на сайте учреждения, сайт госуслуг, регистратуру учреждения	декабрь 2019
	Создание удобной зоны ожидания	2019 г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д. начальник отдела материально-технического снабжения Т.А. Баторшина	В учреждении организован прием граждан с обустройством комфортной зоны ожидания: установлены диваны для сидений, предусмотрена система управления электронной очередью (терминал с информационным табло)	декабрь 2020
	Оптимизация внутренней логистики поликлиники	2019г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова	В целях оптимизации внутренней логистики амбулаторный прием граждан предполагается осуществлять в	декабрь 2020

			С.Д.	диспансерно-поликлиническом отделении с отдельным входом, в котором будет создана удобная зона ожидания, установлены необходимые указатели маршрутизации, имеется гардероб для удобства пациентов, разделены потоки граждан на платный прием и граждан, получающих поликлиническую помощь бесплатно. Управление внутренней логистики будет осуществлять старший администратор.	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие условий доступности для инвалидов	Утвердить паспорт объекта и предоставляемых на нем услуг	2019г.	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., начальник отдела материально-технического снабжения Т.А. Баторшина	Паспорт объекта будет утвержден после окончания капитального ремонта в 2021 году	
	Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры	2019г.	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова	В целях обеспечения соблюдения условий доступности для инвалидов: будет установлен подъемник для маломобильных групп населения в диспансерно-поликлиническом отделении, при проведении капитального	2020

	государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»		С.Д., начальник отдела материально-технического снабжения Т.А. Баторшина	ремонта предусмотрены пандусы во всех корпусах учреждения. Кроме того, после окончания капитального ремонта в 2021 году будет организовано дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля при размещении оборудования и носителей информации	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Грубость персонала по отношению к пациентам	Организация «вежливой регистратуры»	постоянно	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,	Совместно с симуляционно-аккредитационным центром ГИДУВА реализован тренинг «Формирование эффективной команды в медицинской организации» для 16 сотрудников из числа администраторов и медицинских сестер диспансерно-поликлинического отделения. Для администраторов регистратуры проведены семинары по этике и деонтологии.	Февраль 2019, с 1 по 8 февраля 2021

	Внедрение механизмов мотивации персонала к повышению качества их работы Внедрение механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы	2 полугод ие 2019г.	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., главный бухгалтер Алексева Н.С. начальник отдела ПО и КР Николаенко Т.В.	В целях разработки механизмов мотивации персонала к повышению качества работы создана система распределении стимулирующих выплат сотрудников, в соответствии, с которой установлены критерии оценки качества деятельности.	Критери и определ ены приказо м главного врача от 31.01.20 20 №16- ОД
	Проведение обучения по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдение требований и норм законодательства в сфере защиты персональных данных	ежеквар тально	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,	Психологами БУ «РНД» организованы регулярные занятия по соблюдению этики и деонтологии	Ежеквар тально

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Отсутствие информации о наличии книги жалоб и предложений в доступном для пациентов месте	Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами	По мере возникн овения	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,	Работа с «конфликтными» пациентами проводится с обязательным участием медицинского психолога и руководителя структурного подразделения.	Январь 2019 г.
	Проведение оперативных служебных расследований	По мере возникн	Заместитель главного врача по медицинской	Служебное расследование конфликтных ситуаций	постоян но

	возникновения конфликтной ситуации	овения	части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,	проводится оперативно по мере их возникновения	
	Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,	Информация о наличии книги жалоб и предложений размещена на информационных стендах во всех отделениях.	постоянно

