



Чăваш Республикин  
сывлăха сыхлас ёс министерстви  
Министерство здравоохранения  
Чувашской Республики  
«Республикăри наркологи диспансерё»  
Чăваш Республикин бюджет учрежденийе  
Бюджетное учреждение  
Чувашской Республики  
«Республиканский наркологический диспансер»  
(БУ «Республиканский наркологический  
диспансер» Минздрава Чувашии)

07.04.2021 № 309  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Министерство здравоохранения  
Чувашской Республике

БУ «Республиканский наркологический диспансер» Минздрава Чувашии на Ваше письмо от 02.04.2021 № 05/08-5191 предоставляет 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 2019-2020 годы.

И.о. главного врача

И.Н. Трофимова



**ПЛАН**

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

**на 2019-2020 годы**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>2</sup> реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
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 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
Отсутствие актуального расписания	Организация системы информирования	2020г.	Заместитель главного врача поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., начальник отдела материально-технического снабжения 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	2020 год
Отсутствие актуального расписания	Размещение табло (при	1	Заместитель главного	Расписание приема врачей	Март

приема врачей-специалистов	технической возможности (электронное) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью оперативной замены информации при необходимости	полугода не 2019г.	врача поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.	по специалистов размещено на сайте и на информационном стенде в поликлинике. Актуализация производится своевременно	2019
----------------------------	---	--------------------------	---	--	------

## II. Комфортность условий предоставления услуг

Отсутствие маршрутизации пациентов, зала ожидания	Организация системы навигации	2020г	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, Заместитель главного врача 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 информации 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	2019 – 2020 год
	Создание удобной зоны ожидания	2020 г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д. начальник материально- технического снабжения Т.А.	В учреждении организован прием граждан с обустройством комфортной зоны ожидания: установлены диваны для сидений, предусмотрена система управления электронной очередью (терминал с информационным табло)	Ноябрь 2020

			Баторшина	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.	Амбулаторный прием граждан осуществляется в диспансерно-поликлиническом отделении, имеющим отдельный вход, в котором 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 осуществляет старший администратор.	Ноябрь 2020
Оптимизация внутренней логистики поликлиники	2020г.					

### III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие условий доступности для инвалидов	Утвердить паспорт и предоставляемых на нем услуг	2020г.	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., начальник 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		2020г.	Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного	В целях обеспечения соблюдения условий доступности для инвалидов: установлен подъемник для маломобильных	2020 год	

	<p>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»</p>		<p>врача поликлиническому разделу работы Федорова С.Д., начальник отдела материально- технического снабжения Т.А. Баторшина</p>	<p>групп населения в дистансерно- поликлиническом отделении, при проведении капитального 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</p>	
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения и/или медицинского-социальной экспертизы</b></p>					
<p>Грубость персонала по отношению к пациентам</p>	<p>Организация «вежливой регистратуры»</p>	<p>постоян но</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,</p>	<p>Совместно с симуляционно- аккредитационным центром ГИДУВА реализован тренинг «Формирование эффективной команды в медицинской организации» для 16 сотрудников из числа администраторов и медицинских сестер дистансерно-поликлинического отделения. Для администраторов регистратуры проведены семинары по этике и Лесонтологии.</p>	<p>Феврал ь 2019, с 1 по 8 феврал я 2021</p>

	<p>Внедрение механизмов мотивации персонала к повышению качества их работы  Внедрение механизмы мотивирующие и управленческий персонал медицинский персонал повышать качество работы</p>	<p>2  полугода  июль  2019г.</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова,  заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,  главный бухгалтер Алексеева Н.С.  начальник отдела ПО и КР Николаенко Т.В.</p>	<p>В целях разработки механизмов мотивации персонала к повышению качества работы создана система распределения стимулирующих выплат сотрудникам, в соответствии, с которой установлены критерии оценки качества деятельности.</p>	<p>Критерии и определены приказом главным врачом от 31.01.2020 №16-ОД</p>
<p>Отсутствие информации о наличии книги жалоб и предложений в доступном для пациентов месте</p>	<p>Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами</p>	<p>По мере возникновения</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова,  заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Федорова С.Д.,</p>	<p>Психологами БУ «РНД» организованы регулярные занятия по соблюдению этики и деонтологии</p>	<p>Ежеквартально</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
				<p>Работа с «конфликтными» пациентами проводится с обязательным участием медицинского психолога и руководителя структурного подразделения.</p>	<p>Январь 2019 г.</p>

	<p>Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации</p>	<p>По мере возникновения</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача поликлиническому разделу Федорова С.Д.,</p>	<p>Служебное расследование конфликтных ситуаций проводится оперативно по мере их возникновения</p>	<p>Пост оанно</p>
<p>Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов</p>	<p>постоян но</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части И.Н. Трофимова, заместитель главного врача поликлиническому разделу Федорова С.Д.,</p>	<p>Информация о наличии книги жалоб и предложений размещена на информационный стендах во всех отделениях.</p>		