

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУВАШСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ
КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ



ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИН СЫВЛӘХА СЫХЛАС ЁС
МИНИСТЕРТВИН «РЕСПУБЛИКАРИ КАРДИОЛОГИ
ДИСПАНСЕРӘ» ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИН БЮДЖЕТ
УЧРЕЖДЕНИЙЕ

ПРИКАЗ
30.04.2019 № 780
г. Чебоксары

ХУШУ
30.04.2019 № 780
Шупашкар хули

**О мерах по совершенствованию деятельности БУ « Республиканский
кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии по результатам проведенной
независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году .**

В соответствии с Федеральным законом « Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» с целью повышения доступности и качества медицинской помощи в БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии повышения уровня информированности граждан о правах в сфере здравоохранения, п р и к а з ы в а ю:

Утвердить:

1. План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условия оказания услуг БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии в 2018 году.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.П. Ефимова

УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач БУ «Республиканский
 кардиологический диспансер»
 Минздрава Чувашии
 И.П. Ефимова
 30.04.2019г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценке качества условий оказания услуг в БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии в 2018 году

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению недостатков	фактически и срок реализации
1. Открытость и доступность информации					
1.1 Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационном сайте на медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. №956н	1. Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о БУ «РКД». 2. Внесение соответствующих изменений в нормативные правовые акты, размещенные на сайте. 3. Оформление и своевременная актуализация информационных стендов о порядке оказания медицинских услуг.	регулярно по мере необходимости, по итогам внесения соответствующих изменений в нормативные акты	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	В течение 2018 года проводилась работа по актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах, по внесению соответствующих изменений в нормативные правовые акты В 2019 году работа по актуализации продолжена	
1.2. Организация системы информирования	1. Расширение информационного поля для каждого пациента, повышение доступности информации с размещением на сайте регламентирующих документов, деятельность учреждения.	постоянно	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	В соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. №956н на официальном сайте БУ «РКД» размещена вся необходимая информация	

	<p>2. Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения.</p> <p>3. Повышение уровня информированности пациентов о. БУ «РКД» путем предоставления статистических сводок о работе учреждения, о рейтинге учреждения среди других медицинских организаций республики</p>	<p>постоянно</p> <p>постоянно</p>		<p>для пациентов по оказанию медицинских услуг, нормативно правовые документы по здравоохранению</p>
<p>2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</p>				
<p>2.1 Выполнить капитальный ремонт 3-5 этажей пятиэтажного лечебного корпуса (г. Чебоксары, ул. Гладкова, д.29)</p>	<p>Проведение капитального ремонта хирургического корпуса БУ «РКД» планируется в 2019 году</p>	<p>в течение 2019 года</p>	<p>главный врач, отдел материально-технического снабжения, отдел закупок</p>	<p>20.05.2019 пройдет аукцион по капитальному ремонту</p>
<p>3. Доступность услуг для инвалидов</p>				
<p>3.1 Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг</p> <p>3.2. Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12 ноября 2015 г. №802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий для инвалидов инфраструктуры государственно, муниципальной и частной систем здравоохранения предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»</p>	<p>Разработка паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг</p> <p>1. Повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг для граждан с ограниченными физическими возможностями.</p> <p>2. Усовершенствование приспособлений для маломобильных групп населения, размещение информации для указанной группы пациентов с использованием специальных приспособлений (световые табло, громкая связь и т.д.)</p>	<p>до 25 мая 2019 года</p> <p>постоянно</p> <p>в течение 2019 года</p>	<p>заместитель главного врача по клинико – экспертной работе</p> <p>заместитель главного врача по клинико – экспертной работе</p> <p>заместитель главного врача по клинико – экспертной работе</p>	<p>Для облегчения доступа вход в здание БУ «РКД» оборудован пандусом, имеются поручни лестничного марша. При необходимости пациентам предоставляются кресла-каталки. В здании терапевтического и хирургического корпусов имеются пассажирский и грузовой лифты. В консультативной поликлинике имеется кабинет для приема лиц с</p>

				ограниченными возможностями.
4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации				
4.1 Вовлечение медицинских работников в усовершенствование работы медицинской организации	Обновление компетенций профессиональных работников учреждения, с целью повышения качества оказываемых услуг	ежеквартально	главный врач, заместители главного врача, заведующие отделениями, главная медицинская сестра, отдел кадров	В 2018 году профессиональную переподготовку и тематическое усовершенствование прошли 51 врач и 25 медицинских сестер
4.2 Организовать «вежливую» регистратуру	<p>1. Обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.</p> <p>2. Актуализирование услуги «Электронная регистратура» через контакт-центр, через республиканский интернет-портал, через федеральный портал</p> <p>3. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время.</p> <p>4. Ведение электронного документооборота.</p> <p>5. Строгое регулирование очереди пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги.</p> <p>6. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 15 мин.</p> <p>7. Оказание вне очереди экстренной медицинской помощи при обращении в амбулаторное отделение.</p>	постоянно	заведующий консультативной поликлиникой, заведующие отделениями	Последовательно входят в жизнь медицинских работников кардиодиспансера и пациентов такие информационные технологии, как электронная запись к врачу через единый портал госуслуг, электронная медицинская карта, электронные листы нетрудоспособности, телемедицина.
4.3 Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы	1. Создание экономических условий, побуждающих коллектив изучать запросы потребителей по оказанию	ежемесячно	главный врач, заместители главного врача,	В БУ «РКД» функционирует Экономический совет, на

	качественной медицинской помощи. 2. Разработка и утверждение оплаты труда сотрудников в зависимости от объема и качества оказанной медицинской помощи		главный бухгалтер	<p>котором ежемесячно рассматриваются итоги работы структурных отделений в зависимости от объема и качества оказанной медицинской помощи</p>
<p>4.4 Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаясь морально-этических норм правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных</p>	<p>1. Обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи путем соблюдения этических и моральных норм</p> <p>2. Проведение семинаров с медицинским персоналом по бесконфликтному поведению, по вопросам этики, деонтологии.</p> <p>3. Создание условий, обеспечивающих конфиденциальность пребывания пациента в учреждении.</p> <p>4. Контроль за соблюдением требований и норм законодательства в сфере защиты персональных данных</p>	<p>ежеквартально</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>главный врач, заместители главного врача, заведующие отделениями, главная медицинская сестра, отдел кадров</p>	<p>Утвержден Этический кодекс медицинского персонала БУ «РКД». В 2018 году в октябре - ноябре проведены занятия по программе «Деонтология в работе медицинского персонала. Этика взаимоотношений внутри медицинского коллектива» доцентом кафедры социальной и клинической психологии ЧГУ им. И.Н. Ульянова Дулиной Галиной Сергеевной.</p> <p>Занятия проходили в трех группах: с руководителями структурных подразделений, медицинскими сестрами административно-хозяйственным персоналом.</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				
<p>5.1 Проведение индивидуальной работы с «конфликтными пациентами»</p>	<p>Организация проведения индивидуальной работы с «конфликтными пациентами»</p>	<p>постоянно</p>	<p>главный врач, заместители главного врача, заведующие</p>	<p>Разработан алгоритм разрешения вопросов пациентов, в котором указаны конкретные лица</p>

			<p>отделениями, главная медицинская сестра, отдел кадров</p>	<p>и телефоны, куда можно обратиться при возникновении спорных вопросов по организации оказания медицинской услуги, этики и деонтологии медицинского персонала, лекарственного обеспечения</p>
<p>5.2. Проведение оперативных расследований служебных возникновения конфликтной ситуации</p>	<p>1. Организация работы по проведению оперативных расследований при возникновении конфликтной ситуации 2. Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в БУ «РКД» путем проведения анкетирования пациентов</p>	<p>в течение 2019 года</p>	<p>главный врач, заместители главного врача, заведующие отделениями, главная медицинская сестра, отдел кадров</p>	<p>При возникновении конфликтных ситуаций, проводятся служебные расследования. Конфликтные вопросы рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения жалоб и обращений, утвержденным Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ.</p>
<p>5.3 Размещение листа проблем и предложений, доступных для пациентов</p>	<p>Обеспечение размещения листа предложений, доступных для пациентов</p>	<p>до 25 мая 2019г.</p>	<p>заведующий консультативной поликлиникой, заведующие отделениями</p>	