

Приложение № 1 к приказу  
 БУ «Республиканский кожно-  
 венерологический диспансер»  
 Минздрава Чувашии  
 от 29.04.2019 г. №277-ос

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
 по совершенствованию деятельности БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии»  
 на 2019 – 2020 годы

по результатам проведенной в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг

№№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1	<p><b>I. Открытость и доступность информации о БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии»</b></p> <p>Обеспечение актуализации информации, размещенной на сайте учреждения и на информационных стендах учреждения, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»</p>	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями Заведующая ОМО	Расширение информационного поля для каждого пациента. Повышение открытости и доступности информации о БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии».
2	Организация системы информирования в учреждении	4 кв. 2020 г.	Заведующие отделениями и структурными Начальник МТС	Расширение информационного поля для каждого пациента. Удобство использования, интерактивность, оперативное управление информацией. Повышение эффективности управления. Создание положительного имиджа учреждения.

3	Повышение уровня информированности пациентов о БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии» путем предоставления статистических отчетов о работе учреждения, о работе комиссий по разбору дефектов оказания медицинской помощи, о рейтинге учреждения среди других медицинских организаций республики	постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями Врач кабинета первичной профилактики	Расширение информационного поля для каждого пациента. Повышение открытости и доступности информации о БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии».
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги в БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии»</b>				
1	Запланировать и провести работы по улучшению системы визуализации информации и внутренней навигации.	в течение 2019 года	заместитель главного врача по КЭР заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	повышение доступности получения информации; отсутствие жалоб
2	Запланировать и провести работы по устройству регистратуры по открытому типу	В течение 2020 года	заместитель главного врача по КЭР заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов отсутствие жалоб
3	Проведение работ по созданию комфортной зоны ожидания	В течение 2019-2020 года	заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями отсутствие жалоб
4	Запланировать и провести работы по оптимизации внутренней логистики амбулаторных отделений	в течение 2019-2020 года	заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	обеспечение комфортных и безопасных условий пребывания пациентов, в т.ч. для лиц с ограниченными физическими возможностями отсутствие жалоб
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
I	Запланировать и провести работы по адаптиванию помещений	в течение 2019-	заместитель главного	повышение доступности



	диспансера и размещению вспомогательных приспособлений для инвалидов и других маломобильных групп населения. Размещение информации для указанной группы пациентов с использованием визуальной, тактильной и акустической (речевую и звуковую) систем (световые табло, громкая связь и т.д.)	2020 года	врача по КЭР заведующие отделениями начальник материально-технического снабжения	получения медицинской помощи лиц с ограниченными физическими возможностями; отсутствие жалоб
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии»</b>				
1	Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения.	постоянно	главный врач заместители главного врача заведующие отделениями	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
2	Обновление профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества оказываемых услуг.	ежеквартально	заведующие отделениями	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками
3	Проведение семинаров с медицинским персоналом по вопросам этики, деонтологии; по предотвращению, недопущению, управлению конфликтных ситуаций;	ежеквартально	заведующие отделениями	отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
4	Проведение психологических тренингов для персонала диспансера	ежеквартально	заместители главного врача	повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками
5	Контроль за соблюдением принципов этики и деонтологии в учреждении.	ежеквартально	заведующие отделениями	отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии
6	Начисление стимулирующих выплат, влияющих на размер и оплату труда, по показателям эффективности деятельности медицинских работников, заведующих отделений, дифференцированно с учетом конкретных показателей качества и количества оказываемых услуг.	ежемесячно	главный врач главный бухгалтер начальник отдела кадров	стабильная работа отделений отсутствие жалоб
7	Анализ деятельности сотрудников в части соблюдения трудового распорядка Планирование графика отпусков по принципу взаимозаменяемости.	4 квартал каждого календарного года	главный врач начальник отдела кадров заместители главного врача главная медицинская	стабильная работа отделений отсутствие жалоб

			заведующие отделениями	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг в БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава Чувашии»</b>				
1	Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами	По мере возникновения	заместители главного врача заведующий отделом ОМР и МС заведующие отделениями	отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии и на качество оказываемой медицинской помощи
2	Проведение оперативных служебных расследований возникновений конфликтной ситуации	По мере возникновения	заместитель главного врача по КЭР заведующие отделением	повышение качества и доступности медицинской помощи населению профилактика жалоб; получение своевременной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощи
3	Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациента (с целью изучения общественного мнения о качестве и их удовлетворенности предоставляемыми медицинскими услугами в учреждении; о работе учреждения)	Постоянно	Заведующие отделениями и структурными подразделениями Заведующая ОМО	Улучшение качества работы учреждения Повышение качества медицинских услуг Профилактика жалоб

Приложение № 2 к приказу  
БУ «Республиканский кожно-  
венерологический диспансер»  
Минздрава Чувашии  
от 29.04.2019 г. №277-ос

**Отчет БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер» Минздрава Чувашии  
о реализации плана по совершенствованию деятельности БУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер Минздрава  
Чувашии на 2019 – 2020 годы**

п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
	2	3	4

(дата)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись руководителя  
медицинской организации)

