

УТВЕРЖДАЮ:  
 Главный врач БУ «Ядринская ЦРБ»  
 Минздрава Чувашии  
 \_\_\_\_\_ С.М. Никитин  
 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**БУ «Ядринская ЦРБ» Минздрава Чувашии**  
 (наименование организации)  
**на 2018 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
1	2	3	4	5	6
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями	1. Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте БУ «Ядринская ЦРБ» Минздрава Чувашии; 2. Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на информационных стендах	Постоянно  Постоянно	Яковлева И.Н., врач-методист Орлова В.Е., специалист по связям с общественностью;  Ефимова В.Н., зав. поликли. Врач-методист Яковлева И.Н.. Зав. отделениями – Теплов Н.И.,	1. Актуализируется информация, размещенная на официальном сайте БУ «Ядринская ЦРБ» Минздрава Чувашии. 2. Информация, размещенная на информационных стендах актуализируется	Постоянно  Постоянно



	записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Поддержание в актуальном состоянии «электронной регистратуры» в поликлинике. Строгое регулирование очередности пациентов по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги		Карпунина И.А. Врачи	записи к врачу через сеть интернет, через портал госуслуг и через регистратуру. Строгое регулирование очередности пациентов по времени ожидания	
Организация работы регистратуры по открытому типу	1. Проведение капитального ремонта в поликлинике.  2. отделении поликлиники.	План на 2019 г	Никитин С.М., главный врач, Алексеев Г.В., начальник АХО	Капитальный ремонт в поликлинике ЦРБ	Подготовительные работы
Создание удобной зоны ожидания	1. Проведение капитального ремонта в поликлинике ЦРБ	План на 2019 г	Никитин С.М., главный врач, Алексеев Г.В., начальник АХО	Капитальный ремонт в поликлинике ЦРБ	Подготовительные работы
Провести капитальный ремонт поликлиники	1. Проведение капитального ремонта поликлиники	План на 2019 г.	Никитин С.М., главный врач, Алексеев Г.В., начальник АХО	Подготовительные работы (проектно-сметная документация).	Подготовительные работы

<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015г № 802н «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 этом необходимой помощи»	1. Проведение ремонтных работ в поликлинике ЦРБ	2018 г	Никитин С.М., главный врач, Алексеев Г.В., начальник АХО	Капитальный ремонт в поликлинике ЦРБ	Подготовительные работы
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Организовать «вежливую регистратуру»	1. Систематическое обучение персонала бесконфликтному поведению	2 раза в год	Зав. Поликлиникой Ефимова В.Н.	Обучение проведено 2 раза в год	2 раза в год
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению	1. Реализация эффективного контракта	постоянно	Никитин С.М. главный врач, Заместители главного врача, заведующие		

качества их работы			отделениями и начальники отделов		
Внедрить механизмы, мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы	1. Реализация эффективного контракта	постоянно	Никитин С.М., главный врач, Заместители главного врача, заведующие отделениями и начальники отделов	Реализация эффективного контракта	постоянно
Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных	1. Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом по бесконфликтному поведению, соблюдению морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдению требований и норм законодательства в сфере защиты персональных данных	2 раза в год	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Врачебно –сестринские конференции с обучением бесконфликтному поведению, этики и деонтологии	2 раз в год
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами	1. Проведение личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача; 2. Проведение индивидуальной работы с	По графику личного приема  постоянно	Никитин С.М., главный врач, Заместители главного врача  Никитин С.М., главный врач, Заместители	Личный прием граждан по графику  Проведена индивидуальная работа	Проведен  постоянно

	«конфликтными» пациентами		главного врача, заведующие отделениями		
Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	1. Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	По приказу главного врача	Никитин С.М., главный врач, Заместители главного врача, заведующие отделениями	Проведены оперативные служебные расследования	По приказу гл врача
Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов	1. Контроль за наличием и организацией обратной связи через «Книгу/журнал отзывов и предложений»	постоянно	Заместители главного врача, заведующие отделениями	Имеется журнал отзывов и предложений	постоянно