УТВЕРЖДАЮ

заместитель министра здравоохранения

Чувашской Республики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Дубов

(подпись)

1 марта 2021 г.

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетного учреждения Чувашской Республики**

**«Городская клиническая больница № 1» Министерства здравоохранения Чувашской Республики**

**на 2021 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Открытость и доступность информации об организации**  |
| Актуализация информации на сайте медицинской организации и стендахразмещение приказа и графика приема врачами на сайте | Своевременная актуализация информации согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н на сайте медицинской организации  | постоянно |  |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Несоблюдение сроков ожидания | Ежемесячный анализ сроков ожидания приема врача на основании анкетирования получателей услуг.Обеспечение контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу». | В течение года |  |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Территория, прилегающая к медицинской организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов  | Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами.Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.Поддерживать в рабочем состоянии кнопки-вызова, установленные при входе для сопровождения лиц с ограниченными возможностями. | постоянно |  |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Доброжелательность и вежливость медперсонала поликлиник и стационаров | Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.Анализ обращений граждан при оказании медицинской помощи населению;Проведение семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской этики.Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры и кол-центра.Соблюдение Кодекса этики медицинских работников.Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации, оперативное их решение. | ежеквартально | Иванова А.Л., главный врач |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Готовность получателей услуг рекомендовать учреждение | Проведение анкетирования с целью изучения пациентов с целью изучения удовлетворенности оказания услуг.Проведение дней открытых дверей с широким информированием граждан посредством средств массовой информации, размещением информации на официальном сайте и стендах во всех структурных подразделениях.Мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг. | ежеквартально |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_