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**

**«Первая Чебоксарская городская больница имени Осипова Петра Николаевича – заслуженного врача РСФСР»» 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 стендах  размещение 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 | | Спиридонова Т.К., главный врач | |  | |  |
| Недостаточно полно представлена информация | | Внести недостающую информацию о медицинских работниках.  Актуализировать информацию на сайте медицинской организации, стендах поликлиники о графике работы и часах приема медицинских работников. | |  | |  | |  | |  |
| **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 | |  | |  | |  |
| **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 | | Спиридонова Т.К., 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 официальн6ом сайте и стендах во всех структурных подразделениях.  Мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг. | | ежеквартально | | Спиридонова Т.К., главный врач | |  | |  |

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