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 автономного учреждения Чувашской Республики**

**«Республиканская клиническая больница» 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 по адресу http://rkb.med.cap.ru | постоянно | Митина К.А., заместитель главного врача по клинико-экспертной работе |  |  |
| 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 квартал | Федорова О.Ю., начальник отдела правового и кадрового обеспечения |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Поддержание уровня комфортности пребывания  | Хранить инвентарь для уборки в служебных помещениях медицинской организации.Провести капитальный ремонт помещений 6 этажа здания РДЦ для размещения ПЦР и бак. лаборатории, капитальный ремонт по замене оконных блоков здания главного лечебного корпуса. | III квартал | Иванова Е.В., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе |  |  |
| **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.Соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н.Поддерживать в рабочем состоянии кнопки-вызова, установленные при входе для сопровождения лиц с ограниченными возможностями. | IV квартал | Соколов Ю.А., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам |  |  |
| **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 Е.В., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе |  |  |
| **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 | Иванова Е.В., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе |  |  |

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