



УТВЕРЖДАЮ  
 БУ «Моргаушская ЦРБ»  
 Минздрава Чувашии  
 Н.А. Кожевников  
 2018 г

**ПЛАН**  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 БУ «Моргаушская 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 | Планный 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 информационном сайте в стенах муниципальной организации с соответствиями требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 г № 956н | 1. Поддержание актуальном информации, размещенной на официальном сайте БУ «Моргаушская ЦРБ» Минздрава Чувашии;                         | Постоянно                           | Кожевникова Е.М., врач-дерматовенеролог; Скворцов А.А., программист   | 1. Актуализируется информация, размещенная на официальном сайте БУ «Моргаушская ЦРБ» Минздрава Чувашии. | Постоянно                   |
|  | 2. Поддержание актуальном информации, размещенной на информационном сайте МО   | Постоянно                           | Попова О.Ю., зам.гл. врача; Зав. отделениями Григорьев Н.Е.; Королькова И.Ф.; Игнатьева М.Н.; Коротков В.В. | 2. Информация, размещенная на информационном сайте актуализируется                                      | Постоянно                   |

|   |   |   |   |  |   |
|---|---|---|---|--|---|
| <p>Организация системы информирования в медицинской организации</p>                                     | <p>1. Организация навигации в поликлинике и стационарном корпусе ЦРБ;</p> <p>2. Организация навигации в поликлинике и стационарном корпусе РБ № 2</p>   | <p>1 квартал 2018г</p> <p>2 квартал 2018г</p> | <p>Ершова Н.А., Григорьева А.В., Федотова Г.Г., Трофимов Ю.М., Тельцова И.А.;<br/>         ВОП Гордеева Г.И., Басяев В.М., Иванов Н.Е., Николаева Г.И., Михайлова Р.Н., Петрова Э.В., Ворониноа Е.М., Ермакова Л.А.</p> | <p>Организована навигации в поликлинике и стационарном корпусе ЦРБ;</p> <p>Организована навигации в поликлинике и стационарном корпусе РБ № 2.</p> | <p>1 квартал 2018</p> <p>2 квартал 2018</p> |
| <p><b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b></p>   |   |   |   |  |   |
| <p>Обеспечение амбулаторного приема пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи</p> | <p>1. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Поддержание в актуальном состоянии «электронной регистратуры» в поликлинике ЦРБ. Строгое регулирование очередности пациентов по времени ожидания в очереди при</p> | <p>Постоянно</p>                              | <p>Федотова Г.Г., зав.поликлиникой, регистратура ЦРБ, медицинские сестры поликлиники.</p>   | <p>1. Расширен объем предварительной записи к врачу через сеть интернет, через портал госуслуг и через регистратуру ЦРБ</p>                        | <p>Постоянно</p>                            |

|  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
| <p>Провести ремонт крыши 2 корпуса поликлиники</p> | <p>получения медицинской услуги.</p> <p>2. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через сеть интернет в удобное для граждан время. Поддержание в актуальном состоянии «электронной регистратуры» в поликлинике РБ № 2. Строгое регулирование очереди пациентов по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги в РБ № 2.</p> <p>3. Повышение уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг. Придерживаться графику работы в амб отлд 8-16.10 и в субботу с 08.00 до 13.00 для повышения доступности оказания медицинской помощи</p> <p>Проведение ремонта крыши</p> | <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>2 полугодие 2018 года</p> | <p>Николаева Г.В., зав.поликлиникой РБ №2, регистратура РБ №2, медицинские сестры поликлиники.</p> <p>Зав отд, зав поликлиникой</p> <p>Кожевников Н.А., главный врач, Яковлев А.В., начальник АХО</p> | <p>2. Расширен объем предварительной записи к врачу через сеть интернет, через портал госуслуг и через регистратуру РБ №2. Строгое регулирование очереди пациентов по времени ожидания</p> <p>Отсутствует большая очередь, отсутствие жалоб</p> <p>Проведен ремонт крыши 2 корпуса поликлиники</p> | <p>постоянно</p> <p>2 полугодие 2018 г</p> |
|--|---|--|---|--|--|

### III. Доступность услуг для инвалидов

|  |   |                         |   |  |                  |
|--|---|-------------------------|---|--|------------------|
| <p>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 предоставления услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»</p> | <p>1. Усовершенствование приспособлений для маломобильных инвалидов, размещение информации для указанной группы пациентов с использованием специальных приспособлений</p> | <p>В течение 2018 г</p> | <p>Кожевников Н.А., главный врач, Яковлев А.В., начальник АХО</p> | <p>Повышение доступности получения помощи лицами с ограниченными физическими возможностями, отсутствие жалоб</p> | <p>проведено</p> |
|--|---|-------------------------|---|--|------------------|

### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

|  |   |                      |   |   |                      |
|--|---|----------------------|---|---|----------------------|
| <p>Сохранение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения</p> | <p>обучение персонала бесконфликтному поведению</p> | <p>ежеквартально</p> | <p>Федотова Г.Г., зав. поликлиникой, медицинский психолог</p> | <p>Обучение проведено 1 раз в квартал, повышение культуры общения медицинского персонала с пациентами и их родственниками, отсутствие жалоб на нарушение норм этики и деонтологии</p> | <p>ежеквартально</p> |
| <p>Внедрить механизмы мотивации персонала</p>  | <p>1. Реализация эффективного контракта</p>         | <p>постоянно</p>     | <p>Кожевников Н.А., главный врач,</p>                         | <p>Стабильная работа персонала, отсутствие</p>  | <p>постоянно</p>     |

|   |   |                           |   |  |                     |
|---|---|---------------------------|---|--|---------------------|
| к повышению качества их работы  |   |                           | Заместители главного врача, заведующие отделениями и начальники отделов           | жалоб  | 1 раз в квартал     |
| 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 | ежеквартально             | Заместители главного врача, заведующие отделениями                                | Врачебно –сестринские конференции с обучением бесконфликтному поведению, этики и деонтологии |                     |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>  |   |                           |   |  |                     |
| Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами   | 1. Проведение личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача;  | По графику личного приема | Кожевников Н.А., главный врач, Заместители главного врача                         | Личный прием граждан по графику  | Проведен            |
|   | 2. Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами   | постоянно                 | Кожевников Н.А., главный врач, Заместители главного врача, заведующие отделениями | Проведена индивидуальная работа  | постоянно           |
| Проведение оперативных служебных  | 1. Проведение оперативных служебных расследований   | По приказу главного врача | Кожевников Н.А., главный врач, Заместители главного                               | Проведены оперативные служебные расследования  | По приказу гл врача |

|  |   |   |   |                  |
|--|---|---|---|------------------|
| <p>расследований<br/>возникновения<br/>конфликтной<br/>ситуации</p>          | <p>возникновения конфликтной<br/>ситуации</p>   | <p>врача, заведующие<br/>отделениями</p>                          |   |                  |
| <p>Размещение<br/>проблем и<br/>предложений,<br/>доступных<br/>пациентов</p> | <p>1. Контроль за<br/>наличием и организацией<br/>обратной связи через<br/>«Книгу/журнал отзывов и<br/>предложений»</p> | <p>Заместители главного<br/>врача, заведующие<br/>отделениями</p> | <p>Имеется журнал отзывов и<br/>предложений</p> | <p>постоянно</p> |