



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(БУ «РКБ» МИНЗДРАВА ЧУВАШИИ)

ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИН СЫВЛӐХА СЫХЛАС ӐС МИНИСТЕРСТВИН
«РЕСПУБЛИКАН КЛИНИКАЛЛА БОЛЬНИЦИ»
ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИН БЮДЖЕТ УЧРЕЖДЕНИЙӐ

ПРИКАЗ

19.03.2019

№ 084

г. Чебоксары

О мерах по совершенствованию деятельности БУ «РКБ» Минздрава Чувашии по результатам проведённой независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

В соответствии Федеральным законом «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», с целью повышения доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях на территории Чувашской Республики, повышения уровня информирования медицинскими организациями граждан о правах в сфере здравоохранения»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить:

1. План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг БУ «РКБ» Минздрава Чувашии в 2018 году (Приложение 1).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за Ивановой Еленой Владимировной, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

Главный врач

Е.В.Барсукова

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии
за 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

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н;	Усовершенствование работы официального сайта медицинской организации с проведением внутреннего технического и содержательного аудита	В течение года	Карабут А.А., специалист по кадрам	В течение 2019 года: Размещение информации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н; Поддержание обратной связи с пациентами с целью улучшения работы организации (написание отзывов, комментариев, подача жалоб и предложений через специализированную форму, Горячая	2019 год
--	--	----------------	------------------------------------	---	----------

<p>организация системы информирования в медицинской организации;</p> <p>размещение табло (при технической возможности - электронное) с отображением актуального расписания приема врачей - специалистов с возможностью оперативной замены информации при необходимости</p>				<p>линия Минздрава Чувашии).</p> <p>Оперативное реагирование на комментарии, жалобы, заявления, оставленные посетителями сайта.</p> <p>Публикация информации о принятых решениях и мерах.</p> <p>Размещение информации о предоставлении Государственной социальной поддержки отдельных категорий граждан по высоко затратным лекарственным средствам (по 7 нозологиям);</p> <p>Размещение контактов контролирующих организаций (Минздрав России, Минздрав Чувашии, Росздравнадзор, Роспотребнадзор и т.д.);</p> <p>Размещение ежегодных информационно-аналитических справок о деятельности медицинской организации (итоги работы, план работы);</p> <p>Обновление данных о показателях доступности и качества (итоговые показатели за год и плановые на следующий год).</p>	

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Организация системы навигации; обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи; организация работы регистратуры по открытому типу; создание удобной зоны ожидания; оптимизация внутренней логистики поликлиники</p>	<p>I.Повышение уровня комфортности пребывания пациентов на территории организации в амбулаторных условиях, стационарных условиях</p>	<p>В течение года</p>	<p>Арзамасов М.Ю. , и.о. заместителя главного врача по административно-хозяйственной части</p>	<p>Размещение урн на каждом этаже зданий медицинского учреждения.</p> <p>Наличие системы указателей на ключевые объекты инфраструктуры (туалеты для посетителей, гардероб, регистратура и др.)</p> <p>Обеспечение возможности приема специалистов в индивидуальных кабинетах.</p> <p>Исключение возможности появления в кабинете посторонних во время приема.</p> <p>Наличие системы указателей на ключевые объекты инфраструктуры в стационарных корпусах (туалеты для посетителей, гардероб, регистратура и др.)</p> <p>Создание комфортных условий пребывания пациентов в стационаре (организация одно - и двухместных палат).</p>	<p>2019 год</p>
--	--	-----------------------	--	---	-----------------

	2. Повышение уровня доступности получения медицинских услуг в амбулаторных условиях, стационарных условиях	В течение года	Шеркунов Ф.Б., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, Егорова В.Н., заведующая консультативным отделением, Винокур Т.Ю., заместитель главного врача по медицинской части.	Обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества в объеме и на условиях, соответствующих Программе государственных гарантий. Сохранение равного доступа к медицинскому обслуживанию различных социально-экономических групп населения. Совершенствование медицинского обслуживания с учетом мнения пациентов о качестве медицинского обслуживания. Своевременное обеспечение пациентов лекарственными препаратами с учетом стандартов оказания медицинской помощи.	2019 год

III. Доступность услуг для инвалидов

Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг; обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов	Обеспечение инвалидам доступности и качества получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях	В течение года	Арзамасов М.Ю. , и.о. заместителя главного врача по административно-хозяйственной части, Винокур Т.Ю., заместитель главного врача по медицинской части.	Наличие пандуса при входе в стационарные корпуса медицинского учреждения. Наличие поручней лестничного марша. В случае соответствующей необходимости пациентам предоставляются кресла-каталки. В здании терапевтического и хирургического корпусов, а также Консультативно-диагностического центра имеются грузовой и пассажирский лифты. В здании Консультативной	2019 год
---	---	----------------	--	--	----------

<p>объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»; рекомендуется усовершенствовать способ вызова пациентов с ограничениями по зрению и слуху; для удобства слабослышащих в кабинете предусмотреть наличие индукционной петли</p>				<p>поликлиники есть запасный вход для лиц, кто не может самостоятельно подняться по лестнице. Использование каналов обратной связи (ящики жалоб, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении медицинских услуг.</p>	

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

<p>Организовать «вежливую регистратуру»; внедрить механизмы мотивации персонала, к повышению качества их работы; внедрить механизмы, мотивирующие управленческий и медицинский персонал</p>	<p>Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала медицинской организации по вопросам этики и деонтологии приема пациентов</p>	<p>В течение года</p>	<p>Винокур Т.Ю., заместитель главного врача по медицинской части, Шеркунов Ф.Б., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической</p>	<p>Организация семинаров по правам и обязанностям граждан в сфере охраны здоровья в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Соблюдение внедренного</p>	<p>2019 год</p>
---	---	-----------------------	--	--	-----------------

<p>повышать качество работы; 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</p>			<p>работе.</p>	<p>стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала. Улучшение обратной связи между пациентом и учреждением с целью выяснения удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом. Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь. Повышение внимательности к пациентам, вежливости и корректности в общении с ними.</p>	

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами; проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации; размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов</p>	<p>Комплексное изучение причин неудовлетворенности пациентов качеством обслуживания в медицинской организации и корректировка выявленных причин</p>	<p>В течение года</p>	<p>Винокур Т.Ю., заместитель главного врача по медицинской части, Шеркунов Ф.Б., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, Зеленцова Л.А., главная медицинская сестра, Столяров С.И.,</p>	<p>Проведение личных бесед с пациентами. Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь. Использование каналов обратной связи (ящики жалоб, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении медицинских услуг.</p>	<p>2019 год</p>
--	---	-----------------------	---	--	-----------------

			заместитель главного врача по хирургическим вопросам.		
--	--	--	--	--	--