

Бюджетное учреждение Чувашской Республики
«Шемуршинская районная больница»
Министерства здравоохранения Чувашской Республики

П Р И К А З

от 15.04.2019 г.

№ 174

с. Шемурша

**О мерах по совершенствованию деятельности БУ
«Шемуршинская РБ» Минздрава Чувашии по
результатам проведенной независимой оценки
качества оказания услуг в 2018 году.**

В соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», с целью повышения доступности и качества оказания медицинской помощи в БУ «Шемуршинская РБ» Минздрава Чувашии, повышения уровня информирования граждан о правах в сфере здравоохранения, п р и к а з ы в а ю:

Утвердить:

1.План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУ «Шемуршинская РБ» Минздрава Чувашии в 2018 году. (Приложение 1) .

2.Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.А.Смирнова

Утверждено:
 заседание
 БУ «Шемуршинская РБ»
 Сессия
 Приложение 1
 к приказу БУ «Шемуршинская РБ»
 Минздрава Чувашии

от 15.04.2019 № 174

ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

БУ «Шемуршинская РБ» Минздрава Чувашии в 2018 году

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
Открытость и доступность информации					
Обеспечение актуализации	- Обновление (актуализация) информации об организации,	Постоянно	Зам.гл.врача по медицинской части	Работа проводится	Постоянно

информации, размещенной на информационных стендах учреждения и официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.декабря 2014 г.№956н Организация системы информирования в МО	оказывающей первичную медико-санитарную помощь, на размещенной информационных стендах учреждения и официальном сайте организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.декабря 2014 г.№956н - Создание на официальном сайте МО в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества медицинских услуг. - Размещение на информационных стендах, а также на официальном сайте организации профилактических материалов в соответствии с		Ильина Н.Д., Зав.отделениями, Системный администратор Петров Ф.В., Специалист по связям с общественностью Вернер О.А.	систематически	
	приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н.				

	- Добавление новых разделов, отражающих деятельность МО. - Организация системы информирования в МО Проверка сайта МО с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о медицинских работниках» - Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан - Обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ - Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования по НОК на сайте МЗ РФ	В течение 3 дней с момента изменения информации	Специалист по кадрам Иванова Н.Н.		

Комфортность условий предоставления услуг

Установить кулер с водой	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, установка кулеров	2 квартал 2019г	Начальник хозяйственного отдела Какаев М.М.		
Организация системы навигации	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, организация системы навигации в поликлинике	2019г	Начальник хозяйственного отдела Какаев М.М., Зав. поликлиникой Чихина Е.В.	Выполнено в 1 квартале 2019г.	
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Обеспечение соответствия времени приема врача, времени указанного при записи пациента на прием	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д., Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
Организация работы регистратуры по открытому типу	-Обеспечение отсутствия предписаний надзорных органов по вопросам организации медицинской амбулаторной помощи -Обеспечение возможности проведения записи на прием к врачу всеми удобными для пациента способами	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д., Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
	(по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети интернет, в электронном виде				

удаленным доступом)					
Создание удобной зоны ожидания	Обеспечение отсутствия предписаний надзорных органов по вопросам организации медицинской амбулаторной помощи Организация удобной зоны ожидания	1 квартал 2019г	Начальник хозяйственного отдела Какаев М.М. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.	Проведен ремонт в поликлинике, размещены удобные кресла для ожидания	
Оптимизация внутренней логистики поликлиники	Создание комфортных условий для пациентов. Оптимизация внутренней логистики поликлиники	постоянно	Начальник хозяйственного отдела Какаев М.М. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
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 объектов инфраструктуры государственной,	Утверждение паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг. Обеспечение создания на прилегающей территории и в самой медицинской организации доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан. Проработать вопрос по созданию	2019г.	Начальник хозяйственного отдела Какаев М.М.	Паспорта доступности ОСИ утверждены 04.08.2017г. Номера паспортов доступности №14.1.1.по 14.1.33	

муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»	доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан.				
Доброжелательность, вежливость работников организаций					
-Организовать «вежливую регистратуру»;	Организация «вежливой регистратуры» Обеспечение организации проведения психологических тренингов с медицинскими регистраторами поликлиники, в том числе по	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		

	вопросам стандартизации правил обращения с пациентами и навыков коммуникации				
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы;	Внедрение механизмов мотивации персонала к повышению качества их работы;	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
Внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы;	Мониторинг удовлетворенности участников процесса оказания первичной медико-санитарной помощи.	Постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д.		
Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности	Организация проведения психологических тренингов с медицинским персоналом, в том числе по вопросам стандартизации правил обращения с пациентами и навыков коммуникации	В течение 2019 г	Заведующая поликлиники Чихина Е.В.		
Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами	Улучшение работы Школ здоровья, проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
Проведение оперативных служебных расследований	Проведение оперативных расследований	Систематически	Зам. главного врача по медицинской		

возникновения конфликтной ситуации	возникновения конфликтной ситуации		части Ильина Н.Д. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.		
Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов	В целях удовлетворенности условиями оказания услуг размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Ильина Н.Д. Зав. поликлиникой Чихина Е.В.	В доступных для пациентов местах размещены ящики и канцелярские принадлежности и	