

**БУ «Яльчикская центральная районная больница»  
Министерства здравоохранения Чувашской Республики**

Приказ

26 апреля 2019 г.

№ 121/1

**О мерах по совершенствованию деятельности БУ «Яльчикская ЦРБ» 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 «Яльчикская ЦРБ» 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 «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии в 2018 году. (Приложение 1) .

2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач      Н.В.Уркова

С приказом ознакомлены:

Уфукова Г.И.  
Александрова А.А.  
Цветкова Л.А.  
Сергеев А.А.  
Шаков А.Н.  
Капламова Л.И.  
Молостцова Л.С.  
Патшин Н.Н.  
Кузьмин В.А

**ПЛАН**  
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
БУ «Яльчикская ЦРБ» 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
<b>Открытость и доступность информации</b>					
Обеспечение актуализации 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 системы информирования в МО	- Обновление (актуализация) информации об организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, размещенной на 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	Постоянно	Зам.гл.врача по медицинской части Уфукова Г.И., Зав.отделениями, Системный администратор Сергеев А.А., Специалист по связям с общественностью Александрова А.А.	Работа проводится систематически	Постоянно

	<p>качества услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества медицинских услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Размещение на информационных стендах, а также на официальном сайте организации профилактических материалов в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 №956н.</li> <li>- Добавление новых разделов, отражающих деятельность МО.</li> <li>- Организация системы системы информирования в МО</li> </ul> <p>Проверка сайта МО с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в раздел «Сведения о медицинских работниках»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить процесс сбора, обработки обращений и предложений, поступающих от граждан</li> <li>- Обеспечить возможность задать вопрос и получить ответ</li> <li>- Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования по НОК на сайте МЗ РФ</li> </ul>	<p>В течение 3 дней с момента изменения информации</p>	<p>Начальник отдела кадров Цветкова Л.А.,</p>		
<p>Комфортность условий предоставления услуг</p>					

Установить кулер с водой	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, установка кулеров	2 квартал 2019г	Начальник технического отдела Шаков А.Н.		
Организация системы навигации	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг пациентам, организация системы навигации в поликлинике	2019г	Начальник технического отдела Шаков А.Н., Зав. поликлиникой Капламова Л.И.	Выполнено в 1 квартале 2019г.	
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Обеспечение соответствия времени приема врача, времени указанному при записи пациента на прием	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Зав. поликлиникой Капламова Л.И.		
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 (по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети интернет, в электронном виде удаленным доступом)	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Зав. поликлиникой Капламова Л.И.		
Создание удобной зоны ожидания	Обеспечение отсутствия предписаний надзорных органов по вопросам организации медицинской амбулаторной помощи Организация удобной зоны ожидания	1 квартал 2019г	Начальник технического отдела Шаков А.Н., Зав. поликлиникой Капламова Л.И.	Проведен ремонт в поликлинике, размещены удобные кресла для ожидания	

Оптимизация внутренней логистики поликлиники	Создание комфортных условий для пациентов. Оптимизация внутренней логистики поликлиники	постоянно	Начальник технического отдела Шаков А.Н., Зав. поликлиникой Капламова Л.И.		
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, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»	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 доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан.	2019г.	Начальник технического отдела Шаков А.Н.	Паспорта доступности ОСИ утверждены 04.08.2017г. Номера паспортов доступности №14.1.1.по 14.1.33	
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 Зав. поликлиникой Капламова Л.И.		

	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 Зав. поликлиникой Капламова Л.И.		
Внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы;	Мониторинг удовлетворенности участников процесса оказания первичной медико-санитарной помощи.	Постоянно	Зам.главного врача  Уфукова Г.И.		
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 Капламова Л.И.		
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 Зав. отделениями		
Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	Систематически	Зам. главного врача по медицинской части Зав. отделениями		
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 Зав. отделениями	В доступных для пациентов местах размещены ящики и	

				канцелярские принадлежност и	
--	--	--	--	------------------------------------	--

