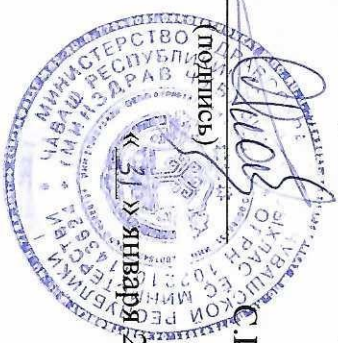


СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения  
Чувашской Республики



С.И. Топкий

«31» января 2022 г.

УТВЕРЖДАНО

Главный врач  
БУ «Цивильская ЦРБ»



(подпись)

Р.В. Леонтьева  
(ФИО главного врача)

«27» января 2022 г.

# План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУ «Цивильская ЦРБ» Минздрава Чувашии на 2022 год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией                         | Наименование мероприятий 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 реализации мероприятия                       |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| Открытость и доступность информации о медицинской организации                                                         |                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                |                                                         |                             |
| Несоответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» и на стендах | 1. Своевременная актуализация информации, размещенной на сайте bus.gov.ru в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н и на сайте БУ «Цивильская ЦРБ» Минздрава Чуваши | постоянно                            | Заместитель главного врача по медицинской части<br>Павлова Н.М.<br>отв. за сайт Касаткина Н.В. |                                                         |                             |
|                                                                                                                       | 2. Актуализировать информацию на сайте, на стендах о медицинских работников с указанием уровня образования, сертификата специалиста , графиков работы и часы приема медицинского работника               | постоянно                            | Зав. поликлиникой Юсова З.Ф.<br>отв. за сайт Касаткина Н.В.                                    |                                                         |                             |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                    |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Недостаточная комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | 3. Размещать документы , для обязательные пациентов с указанием места нахождения полного текста документа с учетом возможности с их ознакомления маломобильных групп населения.                | постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части Павлова Н.М.<br>Заведующий поликлиникой Юсова З.Ф. |  |  |
|                                                                                                | 4. Актуализация информации на сайте и на стендах по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи в соответствии с действующими нормативными документами                         | постоянно | Заместитель главного врача по медицинской части Павлова Н.М.<br>отв. за сайт Касаткина Н.В.        |  |  |
|                                                                                                | <b>1. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения</b>                                                                                                     |           |                                                                                                    |  |  |
|                                                                                                | 1. Продолжение работы по внедрению новой модели поликлиники по принципу «Бережливая поликлиника»                                                                                               | постоянно | Главный врач, зав. поликлиникой Юсова З.Ф.<br>Зав. детским отделением поликлиники Михайлова Н.Ю.   |  |  |
|                                                                                                | 2. Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике                                                                                                                                 | постоянно | Зав. поликлиникой Юсова З.Ф.<br>Зав. детским отделением поликлиники Михайлова Н.Ю.                 |  |  |
|                                                                                                | 3. Организовать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий | Постоянно | Заместители главного врача                                                                         |  |  |
|                                                                                                | 4. Проводить ежедневный мониторинг соблюдения                                                                                                                                                  | постоянно | Зав.поликлиникой Юсова З.Ф.                                                                        |  |  |

|  |                                                                                                                        |           |                                |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------|--|
|  | врачами , ведущими амбулаторный прием , очередности приема пациентов согласно предаварительной записи                  |           |                                |  |
|  | 5. Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема                                                      | Постоянно | Работники регистратуры         |  |
|  | 6. Соблюдение сроков ожидания лабораторных и инструментальных исследований согласно Программе государственных гарантий | Постоянно | Заместители главного врача     |  |
|  | 7. Мониторинг и контроль за работой coll-центра , совершенствование его работы , увеличение процента дозвола.          | постоянно | Зав.поликлиникой<br>Юсова З.Ф. |  |

#### II. Доступность услуг для инвалидов

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                                                    |  |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------|--|
| Недостаточное обеспечение в организации условий доступности | 1. 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 так же оказания им при этом необходимой помощи» | Постоянно | Заместители главного врача, заведующие отделениями |  |
|                                                             | 2. Усовершенствовать способ вызова пациентов с ограничениями по слуху и зрению                                                                                                                                                                                                                                                              | 2022      | Начальник АХЧ                                      |  |



|                                                                                                           |           |                                                |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|--|--|
| 3. Дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 2022      | Начальник АХЧ                                  |  |  |
| 4. Обеспечить прием пациентов с ограниченными возможностями без очереди                                   | постоянно | Заместители главного врача<br>зав. отделениями |  |  |
|                                                                                                           |           |                                                |  |  |

### III. Добросовестность, вежливость, компетентность работников медицинской организации

|                                                                                                             |                  |                                                                |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|--|--|
| 1. Продолжить работу по организации «вежливой» регистратуры                                                 | 2022 г           | Заместители<br>главного врача, зав.<br>поликлиникой            |  |  |
| 2. Соблюдение требований этического кодекса медицинских работников БУ «Цивильская ЦРБ»                      | Постоянно        | Заместители<br>главного врача,<br>заведующие отделениями       |  |  |
| 3. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики                                         | 1 квартал 2022 г | Зам.гл. врача по<br>медицинской части                          |  |  |
| 4. Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры                                       | постоянно        | Зав.поликлиникой<br>Юсова З.Ф.                                 |  |  |
| 5. Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками по вопросам соблюдения этики и деонтологии. | ежегодно         | Заместители главного<br>врача<br>Главная медицинская<br>сестра |  |  |

### IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|                                                                                                |                                      |                                               |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|--|--|
| 1. Проведение приема граждан в соответствии с утвержденным графиком                            | Согласно<br>утвержденному<br>графику | Главный врач<br>Заместители<br>главного врача |  |  |
| 2. Оценка удовлетворенности населения оказанной медицинской помощи посредством анкетирования в | Ежеквартально                        | Заместители<br>главного врача                 |  |  |

|  |                                                                                                |               |                                                 |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|--|--|
|  | соответствии с приказом МЗ РФ от 14.05.2015 г. № 240                                           |               |                                                 |  |  |
|  | 3. Проводить анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам | Ежеквартально | Заместитель главного врача по медицинской части |  |  |