

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

« 27 » января 2022 г.

Топкий С.И.

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач БУ «Городская клиническая

больница №1» Минздрава Чувашии

А.В. Власов

2022 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Городская клиническая больница №1» Минздрава Чувашии, проводимой в 2021 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	
I. Открытость и доступность информации об организации											
Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н; Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации (адресатура/приемный покой) с учетом возможности с их ознакомления любых групп маломобильных населения;											
Актуализировать информацию на сайте стендах поликлиники о медицинских работниках		Актуализация информации, размещенной на сайте медицинской организации		В течение года		Начальник отдела по связям с общественностью и СМИ		Ведется работа		2022	
		Информирование пациентов о медицинской организации с размещением на сайте, информационных стендах, нормативных документов, регламентирующих деятельность медицинской организации									
		Программа государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, графики приема и т.д.)									
		Выпуск корпоративной газеты «Вестник современной клинической медицины»									

(ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуг «Электронная запись к врачу»;	Минимизация времени ожидания приема пациентами за счет рациональной организации приема врачами - специалистами	В течение года	Заместитель главного врача по поликлинической работе	Ведется работа	2022
Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.	Использование сестринского персонала в регулировании потока пациентов		Начальник отдела кадров		
Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи; Своевременно информировать пациентов о	Подготовка врачей по специальности «акушерство и гинекология», «неврология», «терапия», «оториноларингология», «травматология и ортопедия», «анестезиология и реанимация» Информирование пациентов о медицинской организации с размещением на сайте, информационных стендах нормативных документов, регламентирующих деятельность медицинской организации Программа государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, графики приема и т.д.)		Начальник отдела по связям с общественностью и СМИ		

Задержке времени приема	Выпуск корпоративной газеты «Вестник современной клинической медицины»			
-------------------------	--	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Обеспечить полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н	Проведение работ по адаптации помещений к потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения	В течение года	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	Ведется работа	2022
	Ремонт санитарных помещений и оборудование специальными приспособлениями для маломобильных групп населения				
	Адаптация официального сайта и внутренней навигации в медицинской организации с учетом потребностей инвалидов по зрению		Начальник отдела по связям с общественностью и СМИ		

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики; Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра; Соблюдать Кодекс этики медицинских работников; Проводить оперативные служебные расследования возникающих конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечения оперативное их решение; Проводить профилактическую работу с медицинским персоналом, особенно в связи с применением,	Проведение психологических тренингов с медицинским персоналом Реализация системы наставничества Контроль за соблюдением этических норм поведения и общения с пациентами, добросовестности и вежливости медицинских работников	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной части	Ведется работа	2022
			Заместители главного врача		

по вопросам соблюдения этики и деонтологии						
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению; Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.	Анализ обращений и жалоб пациентов/по результатам принятия мер дисциплинарного воздействия	В течение года	Заместитель главного врача по КЭР	Ведется работа		2022
	Анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности условиями оказания услуг		Начальник отдела по связям с общественностью и СМИ			