

СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

УТВЕРЖДАНО

Главный врач

БУ «Городской клинический центр Минздрава Чувашии»
(название медицинской организации)

Топкий С.И.

(подпись)

(ФИО главного врача)

17 января 2022 г.

«17» января 2022 г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии

(название медицинской организации)

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 ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации

1	2	3	4	5	6
1. Открытость и доступность информации об организации					
Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте, а так же на информационном стендах в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	Сопоставление информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и требованиях к содержанию и форме		Техник - протраммист контрактной службы, Специалист по связям с общественностью Димитриева Мария Владимировна	Информация на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии по содержанию и форме представлена в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	постоянно

1	2	3	4	5	6
	предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещенных на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
	Своевременная актуализация информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии в соответствии с вносимыми коррективами в нормативно-правовую базу, изменениями в кадровом составе, графике работы и других изменениях в деятельности медицинской организации.		Специалист по связям с общественностью Димитриева Мария Владимировна	Проведена актуализация информации, представленной на сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии в соответствии с действующей нормативной базой, кадровым составом и графиком работы в медицинской организации	постоянно
Организация систем информирования в медицинской организации	Обеспечение заполняемости и обновления информации на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии		Специалист по связям с общественностью Димитриева Мария Владимировна	Актуализация и обновление новостной информации на сайте осуществляется ежедневно	постоянно
	Размещение на информационном стендах информации о проведении		Заведующий кабинетом медицинской	На информационных стендах, а также в оформленных в фойе полигоники №1 и	постоянно

1	2	3	4	5	6
	различных мероприятий (дней открытых дверей), школ здоровья, лекций для населения, обучающих встреч и т.д., информации по вопросам здоровья образа жизни, профилактики хронических заболеваний, о порядке проведения диспансеризации определенных групп взрослого населения и профилактических медицинских осмотров.		профилактики Бирюкова Елена Николаевна	поликлиники №2, женской консультации БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии информационных уголках представлена разнообразная информация по различным направлениям ведения здоровья образа жизни, проведения среди прикрепленного населения диспансеризации взрослого населения и профилактических медицинских осмотров и т.д.	
Размещение табло - (электронное) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью оперативной замены информации при необходимости	Размещение электронного табло рядом с регистратурой поликлиники №2 и женской консультации с актуальным расписанием приема врачей-специалистов		Заместитель главного врача по амбулаторно- поликлинической работе Никитина Елена Николаевна.	В фойе рядом с регистратурой поликлиники №1, поликлиники №2 и женской консультации размещено электронное табло с актуальным расписанием приема врачей-специалистов	постоянно
	Своевременная актуализация информации на информационном электронном табло в соответствии с вносимыми изменениями в графике приема врачей.		Старший медицинский регистратор Лоскутова Татьяна Михайловна	При изменении в кадровом составе, графике приема врачей своевременно вносятся коррективы в информацию на электронном табло структурных подразделений БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Организация системы навигации в рамках	Создание наглядной навигационной системы		Заместитель главного врача по амбулаторно-	Создана навигационная система в поликлиники №1 БУ «Городской клинический	постоянно

1	2	3	4	5	6
оптимизации внутренней логистики поликлиники			поликлинической работе Никитина Елена Николаевна.	центр» Минздрава Чувашии	
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Распределение потоков пациентов, обратившихся планово, с потоком пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи. Обеспечивать контроль за сокращением очереди в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»; Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий. Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи; Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема.		Заместитель главного врача по амбулаторно- поликлинической работе Никитина Елена Николаевна.	Неотложная медицинская помощи при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Чувашской Республики от 08.08.2014 № 1533 «Об оказании неотложной медицинской помощи в Чувашской Республике» организована и оказывается пациентам без предварительной записи в кабинете неотложной медицинской помощи поликлиники №1 (ул. Социалистическая, д. 1 а, каб № 106) и поликлиники №2 (ул. Энтузиастов, д. 21, каб. № 15). Врачи амбулаторного приема осуществляют прием пациентов по предварительной записи по указанному времени. На прием к врачу можно	постоянно

1	2	3	4	5	6
Организация работы регистратуры по открытому типу	Оформление стойки регистратуры по типу максимально беспрепятственного общения пациентов с администратором регистратуры		Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Елена Николаевна	записаться через электронную регистратуру на сайте больницы, по телефону единого Call-центра поликлиники 26-00-34, а также путем личного обращения в регистратуру поликлиники БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии.	постоянно
Создание удобной зоны ожидания	Закупка диванов, стульев для оформления комфортной зоны ожидания пациентов у кабинетов врачей поликлиники		Начальник материально-технического снабжения Рябинина Надежда Николаевна	В поликлинику № 1 БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии закуплена мебель, в том числе для оформления зоны ожидания пациентов.	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг. Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н «Об	Создание выделенных стоянок автотранспортных средств для инвалидов;		Заместитель главного врача по медицинской части Гущенков Андрей Геннадьевич	На парковочной территории БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии выделены стоянки автотранспортных средств для инвалидов.	постоянно
			Оформление доступной входной группы с установкой	В настоящее время на фоне капитального ремонта	постоянно

1	2	3	4	5	6
утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставления услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»	поручней, пандусов			поликлиники №1 и входной группы поликлиники №2 БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии планируется создание доступной входной группы с установкой поручней, пандусов.	

IV. Добровольность, вежливость работников медицинской организации

Организовать «вежливую регистратуру»	Проведение обучения с персоналом регистратуры по вопросам грамотного и доброжелательного общения с пациентами, правильного ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов. Формирование алгоритма ответа администратора регистратуры при общении с пациентами.		Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Елена Николаевна; старший регистратор Лоскутова Татьяна Михайловна	Периодически с персоналом регистратуры проводятся беседы по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами в медицинской организации.	постоянно
Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы; внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал	Стимулирующие выплаты, премии сотрудникам за достижение отличных результатов в работе, направление на обучающие семинары и конференции с целью профессионального роста сотрудников		Главный врач Майорова Елена Степановна	По итогам месяца сотрудникам выплачиваются стимулирующие выплаты в соответствии с утвержденными критериями	По итогам месяца, квартала, года

1	2	3	4	5	6
повышать качество работы	медицинской организации				
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.	Регулярно проводить инструктаж с медицинским персоналом по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики; Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра. Соблюдать Кодекс этики медицинских работников.		Заведующие структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	Заведующими структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии регулярно проводятся инструктаж по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии с внесением информации в Журнал инструктажа.	Постоянно

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами. Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации	Рассмотрение и решение конфликтных ситуаций на местах ответственными лицами (заведующими структурных подразделений, заместителями главных врачей). Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение.		Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	Ежедневно заведующими структурными подразделениями главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии проводится работа с пациентами, в том числе по разрешению конфликтных, спорных и сложных вопросов в части оказания медицинской помощи в учреждении	Постоянно
Размещение листа проблем и листа предложений,	Размещение в общей доступности Журнала регистрации устных		Заведующие структурными подразделениями,	В регистратуре поликлиники №1, поликлиники №2, женской консультации, а	постоянно

1	2	3	4	5	6
Доступных для пациентов	обращений, предложений и жалоб граждан.		заместители главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	также на посту медицинской сестры структурных подразделений стационара имеется Журнал регистрации устных обращений, предложений и жалоб граждан, который доступен для пациентов по их просьбе.	