

СОГЛАСОВАНО
Заместитель Министра здравоохранения
Чувашской Республики



Топкий С.И.

января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
БУ «Канашский межтерриториальный
медицинский центр» Министерства
здравоохранения Чувашской Республики

(подпись) Федорова Р.Н.

«29» января 2022 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Канашский межтерриториальный медицинский
центр» Министерства здравоохранения Чувашской Республики на 2022 год

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Не приведены в соответствие информации о деятельности медицинской организации размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Усовершенствование работы официального сайта медицинской организации с проведением внутреннего, технического и содержательного аудита.	1 квартал 2022 г.	Заведующий организационно-методическим отделом Афанасьева Э.А., администратор регистратуры поликлиники Баранова М.В.	1. Актуализация информации на официальном сайте организации. (bus.gov.ru) 2. Поддержание обратной связи с пациентами с целью своевременного улучшения работ. 3. Оперативное	1 квартал 2022 г. Заместители главного врача

(bus.gov.ru)				реализование на комментарии жалобы, заявления, оставленные посетителями сайта, письменное обращение, и жалобы оставленные на ЕПГУ. 4. Размещение ежегодных информационно-аналитических справок о деятельности БУ «Канашский ММЦ» (итоги работы, планы работ) 5. Обновление данных о показателях доступности и качества (итоговые показатели за год и плановые на следующий год).	главного врача по ведомству Заведующий организационно-методическим отделом Афанасьева Э.А.
--------------	--	--	--	---	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

Поддержание уровня комфорта при пребывании пациентов поликлинике и отделений стационара.	1. Повышение уровня комфорта при пребывании пациентов на территории организации в амбулаторных и стационарных условиях. 2. Повышение уровня доступности получения медицинских услуг в амбулаторных условиях, стационарных условиях	До июля 2022 г.	Начальник технического отдела Васильев С.А., инженер по техническому надзору Алантьева В.М. Заместитель главного врача по медицинской части Альжева Н.С. Шагалина Т.Ю. заместитель главного врача по детству и родовспоможению. Заведующий поликлиникой Михайлова Т.И.	1. Совершенствование зон комфорта с ожидания пациентов с формата «минимум» к формату «максимум» 2. Благоустройство прилегающей территории. 1. Обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества в объеме и на условиях, соответствующих Программе государственных гарантий. 2. Сохранение равного доступа к медицинскому обслуживанию различных социально-экономических групп населения.	Июль 2022г. До декабря 2022 г. До декабря 2022 г. До декабря 2022 г.
--	--	-----------------	--	--	--

				3. Совершенствование медицинского обслуживания с учетом мнения пациентов о качестве медицинского обслуживания. 4. Своевременное обеспечение пациентов лекарственными препаратами с учетом стандартов оказания медицинской помощи.	До декабря 2022 г. До декабря 2022 г.
--	--	--	--	---	---

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Выявление неудовлетворенности пациентов недоброжелательностью и грубостью медперсонала поликлиник и стационаров.	Проведение обучающих семинаров и тренингов для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии пациентов, а также бесконфликтному общению с пациентами.	Ежеквартально	Заведующий организационно-методическим отделом Афанасьева Э.А.	1. Организация семинаров по правам и обязанностям в сфере охраны здоровья и Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. 2. Проверка или тестирование на тему «Соблюдения стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала. 3. Используя систему оперативного управления и мониторинга удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи — выявлять и оперативно принимать решение по устранению причин неудовлетворенности.	Один раз в полугодие
		постоянно	Начальник отдела кадров Ануфриева Н.Л.		
	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения принципов профессиональной этики, Кодекса этики работников центра				
	Проведение инструктивных занятий по соблюдению стандарта консультирования по телефону	В течение года	Старшая медицинская сестра регистратуры Хайбуллова И.Ш.		
	Участие сотрудников в тренинговых занятиях, направленных на повышение стрессоустойчивости,	ежеквартально	Начальник отдела кадров Ануфриева Н.Л.		

	профилактику профессионального выгорания				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Готовность пациентов рекомендовать медицинское учреждение другим.	Комплексное изучение причин неудовлетворенности пациентов качеством обслуживания в БУ «Канашский межтерриториальный медицинский центр» Минздрава Чувашии и корректировка выявленных причин.	В течение года.	Заместитель главного врача по медицинской части Альжева Н.С. Шагалина Т.Ю. Заместитель главного врача по детству и родовспоможению. Заведующий поликлиникой Михайлова Т.И.	1. Проведение личных бесед с пациентами. 2. Анкетирование пациентов, устный опрос. 3. Разбор возникших случаев конфликта с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь.	До декабря 2022г. Заместители главного врача Заведующий организационно-методическим отделом Афанасьева Э.А. Заместители главного врача