

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра здравоохранения
Чувашской Республики

Толкий С.И.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУ «Республиканская клиническая
больница» Минздрава Чувашии

(название медицинской организации)

Е.В. Барсукова
(подпись) (ФИО главного врача)

«20» января 2022г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг

БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии на 2022 год

(название медицинской организации)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
Усовершенствование работы официального сайта медицинской организации с проведением внутри	В течение года	Карабут Алексей Александрович, специалист по связям с общественностью I категории	- Поддержание обратной связи с пациентами с целью улучшения работы организации (написание отзывов,	2022 год	

1	2	3	4	5	6
	<p>ренного технического и содержательного аудита</p>			<p>комментариев, подача жалоб и предложений через специализированную форму. Горячая линия Минздрава Чувашии, официальная группа ВКонтакте, Портал обратной связи, Инстаграм).</p> <p>- Оперативное реагирование на комментарии, жалобы, заявления, оставленные посетителями сайта. Публикация информации о принятых решениях и мерах.</p> <p>- Размещение информации о предоставлении Государственной социальной поддержки отдельных категорий граждан по высоко затратным лекарственным средствам;</p> <p>- Размещение контактов контролирурующих организаций;</p> <p>- Размещение ежегодных информационно-аналитических справок о деятельности медицинской ор-</p>	

1	2	3	4	5	6
				<p>ганизации;</p> <p>- Обновление данных о показателях доступности и качества и др.</p>	

II. Комфортность условий предоставления услуг

	Повышение уровня комфорта пребывания пациентов на территории организации в амбулаторных условиях	В течение года	Иванова Елена Владимировна, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе - руководитель консультативно-диагностического центра	Улучшение работы консультативных отделений №1 и №2 (расположенного на базе диагностического центра)	2022 год
	Повышение уровня доступности получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях	В течение года	Ответственные лица по структурным подразделениям БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии	<p>- Обновление и замена устаревшего парка медицинского оборудования и аппаратуры</p> <p>- Рациональное использование лечебно-диагностической аппаратуры в структурных подразделениях больницы, своевременное техническое обслуживание «тяжелой техники»</p>	

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечение доступности	В течение года	Заместители главного врача	- Поддержание в рабочем	2022 год
-------------------------	----------------	----------------------------	-------------------------	----------

1	2	3	4	5	6
	Медицинских услуг для маломобильных групп населения	да	ча, заведующие структурных подразделений БУ «Республиканская клиника Чувашская область» Минздрава Чувашии	состоянии пандусов во входных группах. - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. - Поддержание в рабочем состоянии кнопки-вызова, установленной при входе для сопровождения лиц. - Иные мероприятия.	

IV. Добрежелательность, вежливость работников организации

	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала медицинской организации по вопросам этики и деонтологии приёма пациентов	В течение года	Заведующие, старшие медицинские сёстры структурных подразделений БУ «Республиканская клиника Чувашская область» Минздрава Чувашии	- Соблюдение внедренного стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала. - Улучшение обратной связи между пациентом и учреждением с целью выяснения удовлетворенности качеством взаимодействия с медицинским персоналом. - Разбор возникших случаев	2022 год
--	--	----------------	---	---	----------

1	2	3	4	5	6
				конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуаций впредь	
				- Повышение внимательности к пациентам, вежливости и корректности в общении с ними.	

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Комплексное изучение причин неудовлетворенности пациентов качеством обслуживания в медицинской организации	В течение года	Заместители главного врача, завкаблучшие, старшие медицинские сестры структурных подразделений БУ «Республиканская клиника» Минздрава Чувашии	- Изучение сроков ожидания плановой амбулаторно-поликлинической, диагностической и стационарной медицинской помощи и потребности пациентов, связанной с сервисными (проблемы, возникающие с записью на приём) и коммуникативными (отношение, внимание, доброжелательность медицинского персонала) характеристиками медицинской помощи	- Проведение внутреннего аудита медицинской организации с целью эффективного	2022 год
--	----------------	---	---	--	----------

1	2	3	4	5	6
				решения проблем взаимод- действия с пациентами. - Проведение анкетирования медицинских работников на предмет выявляемости про- фессионального (эмоцио- нального) выгорания.	