

СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

Толкий С.И.
(подпись)
2022 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Республиканский кардиологический диспансер»
Минздрава Чувашии на 2022 год

УТВЕРЖДАЮ
И.о. главного врача
БУ «Республиканский кардиологический
диспансер» Минздрава Чувашии
Дубова А.В.
(подпись)
2022 г.

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	фактически срок реализации
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	

	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---

1. Открытость и доступность информации об организации

Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;	Актуализация информации, размещенной на сайте БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг, утвержденной приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;	постоянно	Специалист по связи с общественностью, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Ведется работа	2022
Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации (регистратура/приемный покой) с учетом возможности с их	Информирование пациентов о деятельности медицинской организации, нормативных документах, регламентирующих медицинскую деятельность, порядке оказания медицинских услуг, программе	постоянно	Специалист по связи с общественностью, юристконсульт, заведующая консультативной поликлиникой	Ведется работа	2022

	2	3	4	5	6
ознакомления маломобильных групп населения;	государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и др., путем размещением актуальной информации на сайте БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии, информационных стендах;				
Актуализировать информацию на сайте стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, (специальность, соответствующая	Своевременно и в полном объеме предоставлять информацию на сайте, стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста	постоянно	Специалист по связи с общественностью, начальник отдела кадров, заведующая консультативной поликлиникой	Ведется работа	2022

	2	3	4	5	6
занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника;	(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 услуги «Электронная запись к врачу»;	Минимизация времени ожидания приема пациентами за счет рациональной организации приема врачами-специалистами; Использование сестринского персонала в регулировании потока пациентов; Повышение укомплектованности сотрудниками;	постоянно	заведующая консультативной поликлиникой, старшая сестра консультативной поликлиникой, начальник отдела кадров, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Ведется работа	2022
Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской	Запись к специалистам предоставлять в соответствии со сроками ожидания амбулаторной медицинской помощи	постоянно	заведующая консультативной поликлиникой	Ведется работа	2022

	2	3	4	5	6
помощи в соответствии с территориальной программой государственными гарантий;	согласно территориальной программе государственных гарантий;				
Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;	Обеспечение проведения ежедневного мониторинга очередности приема пациентов согласно предварительной записи соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием;	постоянно	заведующая консультативной поликлиникой	Ведется работа	2022
Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема;	Использование сестринского персонала в регулировании потока пациентов, профилактике конфликтных ситуаций;	постоянно	Старшая сестра консультативной поликлиникой	Ведется работа	2022

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Изыскание возможности предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению)	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, главная медицинская сестра, начальник ОМТС	Ведется работа	2022
---	---	-----------	---	----------------	------

	2	3	4	5	6
Обеспечить полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н;	Проведение работ по адаптации помещений к потребностям инвалидов и других маломобильных групп; Ремонт санитарных помещений и оборудования специальными приспособлениями для маломобильных групп населения; Адаптация официального сайта и внутренней навигации в медицинской организации с учетом потребностей инвалидов по зрению;	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, главная медицинская сестра, начальник ОМТС	Ведется работа	2022

IV. Добровольность, вежливость работников организации

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики;	Проведение психологических тренингов с медицинскими работниками, рассмотрение кабинета эмоциональной разгрузки;	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделением	Ведется работа	2022
---	---	-----------	--	----------------	------

	2	3	4	5	6
	Реализация системы наставничества; Контроль за соблюдением норм медицинской этики;				
Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра;	Регулярное проведение обучающих мероприятий по правилам ведения разговора с пациентами;	постоянно	Заведующая консультативной поликлиники Старшая медицинская сестра консультативной поликлиники	Ведется работа	2022
Соблюдать Кодекс этики медицинских работников;	Контроль за соблюдением этических норм поведения и общения с пациентами, доброжелательности и вежливости медицинских работников;	постоянно	Заведующие отделений, старшие сестры отделений	Ведется работа	2022
Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии;	Проведение психологических тренингов с медицинскими работниками; Реализация системы наставничества;	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделений	Ведется работа	2022

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	2	3	4	5	6
Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению;	По результатам обращений и жалоб пациентов проводить анализ и принятие мер по стимулированию или наказанию медицинского работника;	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, Заведующая отдела контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Ведется работа	2022
Проводить оперативные служебные расследования возникновений конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;	Обеспечить своевременное внутреннее расследование возникновений конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, заведующие отделением	Ведется работа	2022
Проводить мониторинг	Анализ обращений и	постоянно	Заместитель главного	Ведется работа	2022

	2	3	4	5	6
обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.	жалоб, своевременное принятие мер по совершенствованию деятельности учреждения.		врача по медицинской части		
