

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики
О.О. Игнатьева
«4» февраля 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач БУ «Моргаушская ЦРБ»
Минздрава Чувашии
Попова О.Ю.
«4» февраля 2024 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в БУ «Моргаушская ЦРБ» Минздрава Чувашии на 2024 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 | | | | | |
| Актуализации информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 г № 956н | 1. Дальнейшее поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на информационных стендах МО и на официальном сайте БУ «Моргаушская ЦРБ» Минздрава Чувашии; | Постоянно | Филиппова Л.М., пресс-секретарь; Музыков Ю.В., программист | | |
| | 2. Дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения; | Постоянно | Софронова И.Ю., зам.гл. врача Музыков Ю.В., программист | | |
| | 3. Дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах организаций для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта; | Постоянно | Толстов В.В., зам.гл. врача Музыков Ю.В., программист | | |
| | 4. Обеспечить функционирование на официальных сайтах организаций раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, общественными советами организаций, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывы граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения | Постоянно | Софронова И.Ю., зам.гл. врача | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Сокращение очередей в поликлинике, прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»; 2. Организовать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий; 3. Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи; 4. Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема. | Постоянно | Федотова Г.Г., зав.поликлиникой, регистратура ЦРБ, медицинские сестры поликлиники. | | |
| Расширение спектра медицинских услуг, повышение их качества и эффективности | <ol style="list-style-type: none"> 5. Внедрение в практику работы инновационных технологий, позволяющих расширить спектр медицинских услуг, повысить их качество и эффективность; 6. Продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан. | Постоянно | Попова О.Ю., главный врач, Степанова Ю.С., начальник планово-экономического отдела Авилова Э.И., главная медицинская сестра | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015г № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи» | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов на территории всех структурных подразделений учреждения. 2. Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | 4 квартал 2024 г | Попова О.Ю., главный врач, Яковлев А.В., начальник ХО | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Соблюдение морально-этических норм и правил, Кодекса этики медицинских работников, этики и деонтологии в процессе профессиональной деятельности | <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики; 2. Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра; | Ежеквартально Постоянно | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | <p>3. Соблюдать Кодекс этики медицинских работников;</p> <p>4. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;</p> <p>5. Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии;</p> <p>6. Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.</p> | <p>Постоянно</p> <p>При возникновении конфликтных ситуаций</p> <p>Постоянно</p> <p>Ежеквартально</p> | <p>Заместители главного врача, заведующие отделениями, Авилова Э.И., главная сестра</p> | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Обращение граждан | <p>1. Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению;</p> <p>2. Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.</p> <p>3. Привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов медицинских организаций, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования.</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Попова О.Ю., главный врач, Заместители главного врача, заведующий поликлиникой</p> | | |