


СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения Чу-
вашской Республики

 О.О. Игнатьева

«29» февраля 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Главный врач
БУ «Республиканская
психиатрическая больница»
Минздрава Чувашии
В.В. Дубов

«29» февраля 2024 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
БУ «Республиканская психиатрическая больница» 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					
Дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения	Обеспечить работоспособность формы поиска на сайте	постоянно	Маркова К.Н., начальник АСУ Копеева А.А., специалист по связям с общественностью.	Работоспособность формы поиска на сайте больницы обеспечена.	постоянно
Дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества	Контроль за качеством информации, размещенной на сайтах и информационных стендах	постоянно	Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМР	Обеспечивается контроль за качеством информации, размещенной на официальном сайте и информа-	постоянно

1	2	3	4	5	6
информации, размещенной на сайтах и информационных стендах организаций	организаций		Маркова К.Н., начальник АСУ	ционных стендах	
Дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальном сайте для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта	Постоянный контроль за информацией от посетителей в дополнительной вкладке «Обратная связь»	постоянно	Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМР Маркова К.Н., начальник АСУ	Обеспечивается контроль поступившей информацией от посетителей в дополнительной вкладке «Обратная связь»	постоянно
Функционирование на официальном сайте 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 отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения	Размещение на официальном сайте 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 отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения	до 01.02.2024	Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМР Копеева А.А., специалист по связям с общественностью	Обеспечивается контроль поступившей информацией от посетителей в дополнительной вкладке «Обратная связь»	реализовано

1	2	3	4	5	6
<p>Популяризация официального сайта больницы и страницы больницы в сети Интернет через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.</p>	<p>Размещение информационных материалов о деятельности больницы на официальном сайте больницы и страницы больницы в сети Интернет</p>	<p>постоянно</p>	<p>Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМР Копеева А.А., специалист по связям с общественностью</p>	<p>Обеспечивается постоянное информационных материалов о деятельности больницы на официальном сайте больницы и страницы больницы в сети Интернет</p>	<p>постоянно</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>Внедрение в практику работы больницы инновационных технологий, позволяющих расширить спектр медицинских услуг, повысить их качество и эффективность</p>	<p>Оптимизация внутренней логистики диспансерных отделений. Совершенствование системы навигации и визуализации в диспансерных отделениях и дневных стационарах при поликлинике. Распределение потока пациентов, обратившихся на прием к врачу-психиатру и на медицинский осмотр.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи. Заведующие диспансерными отделениями № 1-4.</p>	<p>После проведенных ремонтных работ в диспансерном отделении № 1-4 увеличено число свободных мест в залах комфортного ожидания для получателей услуг. В диспансерном отделении № 1-2 проведена актуализация маршрутизации лиц, проходящих медицинские осмотры. Ведётся постоянная работа по информированию пациентов о возможности предварительной электронной записи.</p>	<p>До 01.02.2024 г.</p>
<p>Продолжать совершенствование материально-технической базы больницы по обеспечению доступности и комфортности услуг</p>	<p>Совершенствование материально-технической базы больницы по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан</p>	<p>постоянно</p>	<p>Дубов В.Р., главный врач Васильева Э.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам</p>	<p>Приведение оборудования структурных подразделений к стандартам, утвержденным Порядками оказания медицинской помощи при психических расстройствах и расстройствах поведения, улучшение</p>	<p>в течение года в зависимости от выделенного финансирования</p>

1	2	3	4	5	6
для всех категорий обслуживаемых граждан				материально-технической базы больницы	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Оснащение входной группы диспансерных отделений № 1-4 звуковой и зрительной информацией для инвалидов по слуху и зрению	в течение года	Васильева Э.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам. Соколов Ю.А., начальник ОМТС Заведующие диспансерными отделениями № 1-4.	В соответствии договором с ОО «Академия дизайна» на входных группах диспансерных отделений № 1-4 размещена зрительная информация для инвалидов по слуху и зрению. Вопрос размещения звуковой информации будет решен во время проведения ремонтных работ.	сентябрь-октябрь 2024 г.
Дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации входной группы диспансерных отделений № 1-4 для инвалидов по слуху и зрению	в течение года	Васильева Э.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам. Соколов Ю.А., начальник ОМТС Заведующие диспансерными отделениями № 1-4.	В соответствии договором с ОО «Академия дизайна» на входных группах диспансерных отделений № 1-4 размещена зрительная информация для инвалидов по слуху и зрению, выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля.	реализовано
Возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Поиск возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	2 кв. 2024 г.	Васильева Э.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи	Заключение договора с БУ «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних г.Чебоксары» Минтруда Чувашии по оказанию услуги по переводу русского жестового языка инвалидам с нарушениями функции слуха (сурдопереводу).	4 кв. 2024 г.
Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-	Осуществлять постоянный контроль за соблюдением санитарно- гигиенических требо-	В течение года	Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической по-	Оборудование санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп населения в	4 кв. 2024 г.

1	2	3	4	5	6
гигиенических помещений в диспансерных отделениях № 1-4	ваний и доступность услуг для инвалидов. Обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		мощи. Васильева Э.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам. Соколов Ю.А., начальник ОМТС Заведующие диспансерными отделениями № 1-4.	структурных подразделениях по адресам: г. Новочебоксарск, Коммунистическая, 27, г. Канаш, Машиностроителей, 33.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками больницы основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников медицинских организаций	Проведение мероприятий для сотрудников больницы по нормам и правилам служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников медицинских организаций	постоянно	Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи. Дмитриев Е.В., юристконсульт	С целью исключения фактов нарушения медицинской этики и деонтологии проводится системная работа с врачами, средним и младшим медицинским персоналом по обучению принципам этики и деонтологии. Проведены лекции для сотрудников больницы по нормам и правилам служебного поведения	постоянно
Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами структурных подразделений по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	Проведение рабочих совещаний заведующих структурных подразделений со своими коллективами по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения	постоянно	Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи. Руссов А.В., заместитель главного врача по мед. части	Ежемесячно проводятся рабочие совещания заведующих структурных подразделений со своими коллективами по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения, разбор жалоб больных на неэтичное поведение сотрудников	постоянно
Организация проведения анонимной акции «Тайный клиент» с це-	Проведение анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма,	1 раз в год	Сафронов С.А., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической по-	Запланировано проведение анонимной акции «Тайный клиент» в октябре 2024 г.	

1	2	3	4	5	6
<p>лью оценки профессионализма, компетенции специалистов больницы, выполнения ими норм профессиональной этики</p>	<p>компетенции специалистов больницы, выполнения ими норм профессиональной этики</p>		<p>Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМП</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению</p>	<p>Изучения мнения пациентов о работе учреждения. Выявление существующих проблем при оказании медицинской помощи в учреждении.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМП.</p>	<p>Ежеквартально проводится анализ обращений граждан, разбор причин, послуживших поводом к обращению, на врачебных и сестринских конференциях.</p>	<p>ежеквартально</p>
<p>Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.</p>	<p>Регулярное проведение анкетирования на удовлетворенность оказываемыми услугами. Повышение привлекательности медицинской организации для потребителей услуг. Размещение ящиков для предложений в структурных подразделениях.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Овечкина Л.А., заместитель главного врача по ОМП. Решнова Н.А., координатор социальной службы.</p>	<p>С целью изучения удовлетворенности условиями оказания медицинской помощи ежеквартально проводится анкетирование пациентов диспансерных отделений, стационарных подразделений, дневного стационара с последующим анализом. В 2022 г. в анкетировании приняли участие 240 получателей услуг. Удовлетворенность качеством оказания услуг составила 84,5 %. Результат говорит об отсутствии у пациентов критичных замечаний по работе подразделений больницы.</p>	<p>постоянно</p>