

«Согласовано»

Заместитель министра здравоохранения  
Чувашской Республики

Невицкая И.Н.

« 30 » января 2023 г.



«Утверждено»

Главный врач

БУ «Вторая городская больница»

Минздрава Чувашии

Д.В. Веденева

« 30 » января 2023 г.

### План

## Мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в БУ «Вторая городская больница» Минздрава Чувашии на 2023 год

№ п/п	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.	Отсутствие на официальном сайте следующей информации: сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне профессионального образования и квалификации: фамилия, инициалы, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемая	Размещение на официальном сайте следующей информации: сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемая	I квартал 2023 года	Специалист по связям с общественностью Скворцова А.Г., Начальник Васильева Т.Н., ответственный администратор регистратуры Дмитриева Н.В.		

	<p>Имя, отчество (при наличии) медицинское работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании; уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация; сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности; график работы).</p>	<p>Должность; сведения из документа об образовании; уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация; сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы.</p>				
2.	<p>Отсутствие работоспособности формы поиска на сайте</p>	<p>Обеспечение работоспособности формы поиска на сайте путем наполняемости информацией разделов сайта и постоянной ее актуализации</p>	Постоянно	<p>Специалист по связям с общественностью Скворцова А.Г., заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2</p>		
3.	<p>Недостаточная актуализация информации, размещенная на официальном сайте БУ «Вторая городская больница» Минздрава</p>	<p>Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте БУ «Вторая городская больница» Минздрава Чувашии, на сайте bus.gov.ru и на</p>	Постоянно	<p>Заместитель главного врача поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2</p>		

<p>Чувашии, на сайте bus.gov.ru и на информационный стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н</p>	<p>информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н</p>			
---	---	--	--	--

Комфортность условий предоставления услуг

<p>1. Недостаточный контроль за сокращением очередей в поликлинике и представлением услуги «Электронная запись к врачу»;</p>	<p>Обеспечение сокращения очередей в поликлинике представлением услуги «Электронная запись к врачу» в формате ежедневного мониторинга, анализа ситуации и своевременного реагирования</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2, ответственный администратор регистратуры Дмитриева Н.В.</p>	
<p>2. Недостаточная организация приема пациентов в соответствии с предварительной записью, нарушение сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственной гарантий</p>	<p>Организация приема пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственной гарантий в формате ежедневного мониторинга, анализа ситуации и своевременного реагирования</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2, ответственный администратор регистратуры Дмитриева Н.В.</p>	
<p>3. Недостаточный контроль соблюдения врачами, ведущими амбулаторный</p>	<p>Проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлиническому</p>	

	прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи	амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи		разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2, ответственный администратор регистратуры Дмитриева Н.В.		
4.	Недостаточное информирование пациентов о задержке времени приема	Своевременное информирование пациентов о задержке времени приема путем визуального контакта медлицинской сестры с пациентом, заблаговременного оповещения доступными способами связи	Постоянно	Старшие медицинские сестры поликлиник № 1 и № 2 Яковлева З.И., Вазюкова С.Ю., ответственный администратор регистратуры Дмитриева Н.В.		
Доступность услуг для инвалидов						
1.	Отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов на территории структурных подразделений	Согласование с администрацией Калининского района г. Чебоксары выделения стоянки для автотранспортных средств инвалидов на территории 50 лет Октября, 21.	1 квартал 2023 г.	Начальник СХТО Кузнецов Д.Ю.	На территории по адресу г. Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53 г. стоянка для автотранспортных средств инвалидов имеется	
	учреждения по адресам: г. Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53, г. Чебоксары, 50 лет Октября, 21	Приобретение и установка дорожного знака «Стоянка для инвалидов»	3 квартал 2023 г.			
2.	Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в структурных подразделениях по адресам: г. Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53, г.	Установка широкоэкранных телевизоров в холлах 1 и 3 этажей поликлиники №1 по адресу: г. Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53 Монтаж ролика дублирующей звуковой и зрительной информации для инвалидов по	1 квартал 2023 г.	Начальник СХТО Кузнецов Д.Ю., Заместитель главного врача по поликлиническому		
			3 квартал 2023 г.			

<p>Чебоксары, 50 лет Октября, 21.</p>	<p>слуху и зрению.</p> <p>Включение в план ФХД на 2024 год приобретение системы визуально-звукового оповещения «СурдоЦентр»</p>	<p>4 квартал 2023 г.</p>	<p>разделу работы Анисимова Т.Е., начальник ИАО Русаков А.А.</p>	
<p>3. Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в структурных подразделениях по адресам: г.Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53, г. Чебоксары, 50 лет Октября, 21.</p>	<p>Приобретение и установка тактильных вывесок на входных группах поликлиник №1, 2 по адресам: г.Чебоксары, ул. Гагарина Ю., 53, г. Чебоксары, 50 лет Октября, 21.</p>	<p>3 квартал 2023 г.</p>	<p>Начальник СХТО Кузнецов Д.Ю., заведующий хозяйством Акимова С.П.</p>	
<p>4. Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Заключение договора с Общероссийской общественной организацией инвалидов «Всероссийское общество глухих» на предоставление инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<p>1 квартал 2023 г.</p>	<p>Юрисконсульт Ларионова А.Г.</p>	
<p>Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</p>				
<p>1. Недостаточный анализ обращения граждан при</p>	<p>Ежемесячный анализ обращения граждан при</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Секретарь руководителя Кузина</p>	

	оказании медицинской помощи населению	оказании медицинской помощи населению. Подготовка ответов на обращения граждан при оказании медицинской помощи. Проведение корректирующих мероприятий по результатам анализа обращений граждан			Н.М. Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е.. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Абрамова И.В., заместитель главного врача по медицинской части Куприянова М.Ю.		
2	Проведение семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской этики	Проведение семинаров-тренингов для врачебного, среднего медицинского персонала по вопросам соблюдения норм медицинской этики	В течение 2023 г.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е.. заместитель главного врача по медицинской части Куприянова М.Ю. главная медицинская сестра Денисова Э.С., заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2, главная медицинская			
3	Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры и колл-центра	Проведение семинаров-тренингов для администраторов регистратур и колл-центра по бесконфликтному поведению, соблюдению морально-этических норм и правил в профессиональной	В течение 2023 г.	заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., зав. поликлиникой №2, главная медицинская			

		деятельности			сестра Денисова Э.С., старшие медицинские сестры поликлиник № 1 и № 2 Яковлева З.И., Вазюкова С.Ю		
4	Соблюдение Кодекса этики медицинских работников	Повторное ознакомление с «Кодексом этики и профессионального поведения сотрудников БУ «Вторая городская больница»	1 квартал 2023 г.	Заведующие отделениями, старшие медицинские сестры отделений			
5	Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии	Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии, ознакомление с «Кодексом этики и профессионального поведения сотрудников БУ «Вторая городская больница» при поступлении на работу	Постоянно	Заведующие отделениями, старшие медицинские сестры отделений, начальник ОК Васильева Т.Н.			
Удовлетворенность условиями оказания услуг							
1.	Проведение оперативных служебных исследований возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение	Проведение оперативных служебных исследований возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение	постоянно	Заместители главного врача Заведующие отделениями			
2.	Проведение мониторинга обращений и анкетирование пациентов по вопросу	Проведение ежемесячного мониторинга обращений и анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности	Постоянно, о	Секретарь руководителя Кузина Н.М.	проводится в течение года		

удовлетворенности оказания услуг.	оказания услуг.		Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Анисимова Т.Е., заместитель главного врача по медицинской части Куприянова М.Ю.		
-----------------------------------	-----------------	--	--	--	--

Заместитель главного врача по мед. части



М.Ю. Куприянова