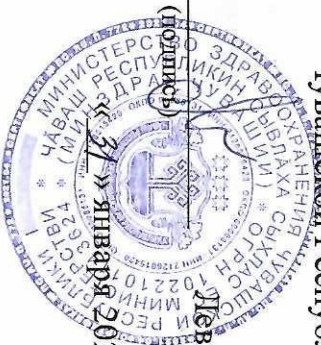


СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики



Девипская И.Н.

(подпись)
«31» января 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУ «Республиканский кардиологический
диспансер» Минздрава Чувашии



Бабочкин В.Е.

(подпись)
«31» января 2023 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг в БУ «Республиканский кардиологический диспансер»
Минздрава Чувашии на 2023 год

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
	2	3	4	5	6

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

I. 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; обеспечить работоспособность формы поиска на сайте.	постоянно	Специалист по связям с общественностью и СМИ	Ведется работа	2023
Размещать обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации	Информирование пациентов о деятельности медицинской организации, нормативных документах, регламентирующих медицинскую	постоянно	Специалист по связям с общественностью и СМИ, юристконсульт, заведующая консультативной поликлиникой, старшая сестра	Ведется работа	2023

<p>(регистратура/приемный покой) с учетом возможности оказания медицинской помощи маломобильных групп населения;</p>	<p>2</p> <p>Деятельность, порядок оказания медицинских услуг, государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и др., путем размещением актуальной информации на сайте БУ «Республиканский кардиологический диспансер» Минздрава Чувашии, информационные стендах;</p>	<p>3</p>	<p>4</p> <p>консультативной поликлиникой</p>	<p>5</p>	<p>6</p>
<p>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</p>	<p>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,</p>	<p>постоянно</p>	<p>Специалист по связи с общественностью и СМИ, начальник отдела кадров, заведующая консультативной поликлиникой, старшая сестра консультативной поликлиникой</p>	<p>Ведется работа</p>	<p>2023</p>

специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника;	2 квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника;	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

II. Комфортность условий предоставления услуг

Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуг «Электронная запись к врачу»;	Минимизация времени ожидания 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	2023
Организовывать прием пациентов в соответствии с	Запись к специалистам предоставлять в	постоянно	Заместитель главного врача по КЭР,	Ведется работа	2023

предварительной записью с соблюдением сроков оказания помощи в соответствии с территориальной программой государственной гарантий;	2	3	4	5	6
Проводить мониторинг врачами, амбулаторный очереди пациенты предварительной записи;	Обеспечение ежедневного мониторинга очереди пациентов предварительной записи амбулаторный прием;	постоянно	заведующая консультативной поликлиникой	Ведется работа	2023
Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема;	Использование сестринского персонала в регулировании потока пациентов, профилактике конфликтных ситуаций;	постоянно	Старшая сестра консультативной поликлиникой	Ведется работа	2023

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	Имеется возможность трудоустройства, сотрудников, владеющих сурдопереводом.	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе,	Ведется работа	2023
---	---	-----------	--	----------------	------

услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	2	3	4	5	6
Обеспечить полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н;	<p>Изыскание возможности предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению).</p> <p>Проведение работ по адаптации помещений к потребностям инвалидов и других маломобильных групп;</p> <p>Ремонт санитарных помещений и оборудования специальными приспособлениями для маломобильных групп населения;</p> <p>Адаптация официального сайта и внутренней навигации в медицинской организации с учетом потребностей инвалидов по зрению;</p>	постоянно	<p>главная медицинская сестра</p> <p>Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам, главная медицинская сестра</p>	Ведется работа	2023

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики;	2	3	4	5	6
Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра;	Регулярное проведение обучающих мероприятий по правилам ведения разговора с пациентами, с использованием речевых модулей	постоянно	Старшая медицинская сестра консультативной поликлиники, медицинский психолог	Ведется работа	2023
Соблюдать Кодекс этики медицинских работников;	Контроль за соблюдением этических норм поведения и общения с пациентами, доброжелательности и вежливости медицинских работников;	постоянно	Заместитель главного врача по КЭР, заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	Ведется работа	2023
Проводить профилактическую работу с	Проведение психологических	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской	Ведется работа	2023

	2	3	4	5	6
медицинскими работниками, особенно приятными, по вопросам соблюдения этики и деонтологии;	тренингов медицинскими работниками; Реализация системы наставничества;		части, заведующие отделением		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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; Анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности условиями оказания услуг и внесения предложений по их усовершенствованию;	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, заведующие отделением	Ведется работа	2023
Проводить оперативные служебные расследования возникновения	Обеспечить своевременное внутреннее расследование при	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе,	Ведется работа	2023

конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;	возникновении конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;	3	заведующие отделением	5	6
Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.	Анализ обращений и жалоб, своевременное принятие мер по совершенствованию деятельности учреждения.	постоянно	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Ведется работа	2023