

СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

Левипкая И.Н.



по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг БУ "Республиканский клинический госпиталь
для ветеранов войн" Минздрава Чувашии на 2023 год

ПЛАН

УТВЕРЖДЕНО
Главный врач
БУ «Республиканский клинический
госпиталь для ветеранов войн»
Минздрава Чувашии
Осипов В.Ф.

(подпись)

« 31 » января 2023 г.

1	2	3	4	5	6
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6

1. Открытость и доступность информации об организации

Отсутствие на официальном сайте графика работ	Усовершенствование работы официального сайта МО с проведением внут-	В течение года	Державина Елена Сергеевна, специалист по связям с общественностью;	Поддержание в актуальном состоянии информации о платных медицинских услу-	2023 год

1	2	3	4	5	6
<p>Медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> <p>Необходимость обеспечения работоспособности формы поиска на сайте</p>	<p>реального технического и содержательного аудита. Своевременное и полное обновление информации в специально отведенных местах учреждения (стенды, уголки, стойки).</p>		<p>Заведующие структурными подразделениями</p>	<p>гах, в частности об условиях, порядке и форме предоставления, порядке их оплаты;</p> <p>Размещение на официальном сайте графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> <p>Обеспечение работоспособности формы поиска на сайте;</p> <p>Поддержание в актуальном состоянии информации на сайте МО, установленной приказом Минздрава России от 30.12.2014 №956н;</p>	

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Повышение уровня комфортажности пребывания пациентов на территории организации в амбула-</p>	<p>В течение года</p>	<p>Айзетуглова Гузель Рафаиловна, заместитель главного врача по медицинской части;</p>	<p>Обеспечение контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуг «Электронная за-</p>	<p>2023 год</p>
---	-----------------------	--	---	-----------------

1	2	3	4	5	6
торных условиях		Ванина Ирина Владимировна, заведующий поликлиникой.		<p>пись к врачу»;</p> <p>Организация приема пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий;</p> <p>Проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;</p> <p>Своевременное информирование пациентов о задержке времени приема;</p>	

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопере-	Обеспечение инвалидам доступности и качества получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях	В течение года	Александров Дмитрий Геннадьевич, заместитель главного врача по хозяйственной части; Айзетуллова Гузель Рафилловна, заместитель	Проведение ежемесячного контроля за состоянием стоянок для автотранспортных средств инвалидов; поддержание в рабочем состоянии кнопки-вызова, ус-	2023 год
---	---	----------------	--	---	----------

1	2	3	4	5	6
водчика)			главного врача по медицинской части;	тановленной при входе для сопровождающих лиц;	
				Обеспечение условий доступности и качества получения медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях инвалидами с соблюдением требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н;	

IV. Добровольность, вежливость работников организации

	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала медицинской организации по вопросам этики и деонтологии приема пациентов		Айзетулова Гузель Рафаиловна, заместитель главного врача по медицинской части; Заведующие структурными подразделениями; Шарапова Марианна Юрьевна, главная медицинская сестра	Соблюдение внедренного стандарта отношения к пациенту (этический кодекс) на всех уровнях медицинского персонала; Проведение семинара на общих совещаниях медицинских работников по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии;	Проведение оперативных служебных расследований, в слу-	2023 год
--	--	--	---	---	--	----------

1	2	3	4	5	6
				<p>чае возникновения конфликтных ситуаций, обеспечение оперативного их решения;</p> <p>Проведение обучающих семинаров и тренингов по вопросам соблюдения норм медицинской этики с работниками регистратуры и кол-центра;</p> <p>Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии, особенно вновь принятыми;</p>	

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	<p>Комплексное изучение причин неудовлетворенности пациентов качеством обслуживания в медицинской организации</p>	В течение года	<p>Айзетуллава Гүзель Рафаиловна, заместитель главного врача по медицинской части;</p> <p>Заведующие структурными подразделениями;</p>	<p>Анализ обращений граждан при оказании медицинской помощи населению в том числе оперативное реагирование на комментарии, жалобы, заявления, оставленные посетителями официального сайта МО в форме обратной связи, через форму</p>	2023 год
--	---	----------------	--	--	----------

1	2	3	4	5	6
				<p>на портале Г осуслуг в системе «Платформа обратной связи (ПОС) и в случае иных форм обращений;</p> <p>Проведение мониторинга обращений и анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг;</p>	