

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач РГБ ЛПУ «КЧРКБ»

Салпагарова Ф.Э.

« \_\_\_\_\_ » 20\_\_ г



**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг <1>**  
**РГБ ЛПУ «Карачаево-Черкесская республиканская клиническая больница»**  
**на 2022год**

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Принять необходимые меры по оптимизации структуры и повышению наполняемости сайтов, соц. сетей и информационных стендов медицинских организаций актуальными данными, информирующими потребителей услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организации.	Своевременная актуализация информации на сайте kchrkb.ru	В течении года	Зам.гл.врача по ОМР Даулова Фатима Рамазановна		
	Актуализация информационных стендов на территории РГБ ЛПУ «КЧРКБ»	В течении года	Зам.гл.врача по ОМР Даулова Фатима Рамазановна		
	Своевременная актуализация информации в соц.сети Telegram				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Утвердить план обучения сотрудников медицинских учреждений навыкам работы с	Обучение медицинского персонала РГБ ЛПУ «КЧРКБ» на базе АНОВО «Санкт-	III квартал	Начальник ОК Помозанова		

инвалидами, основам жестового языка.	Петербургский национальный открытый университет» навыками работы с инвалидами со слуховыми отклонениями		Наталья Григорьевна		
--------------------------------------	---	--	---------------------	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Система мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми	Оборудовать стоянки для автотранспорта спецзнаками для инвалидов	Июнь-июль	Зам.гл.врача по ГО Кипкеев Мурадин Османович		
---	--	-----------	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

	Проведение				
Доброжелательность, вежливость медперсонала поликлиник, стационаров	<p>1. Проведение заседаний совета по этике и деонтологии при учреждении не реже 1 раза в квартал:</p> <p>1.1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению.</p> <p>1.2. Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи.-</p> <p>1.3. Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии</p> <p>2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры</p>	<p>Февраль, май сентябрь</p> <p>Постоянно</p> <p>Май, сентябрь, ноябрь</p> <p>Апрель Октябрь</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Гл.медсестра Байрамукова Соня Хызыровна</p> <p>Зам.гл.врача по КЭР Шабалина Татьяна Ивановна</p> <p>Зам.гл.врача по КЭР Шабалина Татьяна Ивановна Руководители подразделений</p> <p>Гл.медсестра Байрамукова Соня Хызыровна</p> <p>Зам.гл.врача по ОМР Даулова Фатима Рамазановна</p>		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Снижение числа обоснованных обращений граждан на неудовлетворённое качество	Индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами	По мере возникновения	Зам.главного врача по КЭР Шабалина		
---	---	-----------------------	------------------------------------	--	--

обслуживания	Предоставление возможности выбора другого врача. Оказание посильной психологической помощи. Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации. Оперативное гашение конфликтной ситуации по возможности, на месте ее возникновения	конфликтных ситуаций	Татьяна Ивановна		
Повышение информированности населения	Прием вопросов по телефону «горячей линии», по электронной почте, своевременно дать полный исчерпывающий ответ	По мере поступления вопросов	Зам.главного врача по КЭР Шабалина Татьяна Ивановна		

-----

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".