


 УТВЕРЖДАЮ  
 Главный врач  
 РГБЛПУ «КЧОД им.С.П.Бутова»  
 З.Д.Махов  
 « 20 \_\_\_\_\_ г.

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг <1>**  
**РГБЛПУ «Карачаево-Черкесский онкологический диспансер им.С.П.Бутова»**  
**на 2022 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

Принять необходимые меры по оптимизации структуры и повышению	Своевременная актуализация информации на сайте onko-kchr.ru	В течении года	Зам.гл.врача по ОМО Сакиева И.А.		
---	---	----------------	-------------------------------------	--	--

наполняемости сайтов, соц. сетей и информационных	Актуализация информационных стендов на территории РГБЛПУ «КЧОД им С.П.Бутова»	В течении года	Зам.гл.врача по ОМО Сакиева И.А.		
стендов медицинских организаций актуальными данными, информирующими потребителей услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организации.	Своевременная актуализация информации в соц.сети Telegram		Начальник отделения для обеспечения эксплуатации медицинского и информационного оборудования Айбазов Р.Я		

### II. Комфортность условий предоставления услуг

Утвердить план обучения сотрудников медицинских учреждений навыкам работы с инвалидами, основам жестового языка.	Обучение медицинского персонала РГБ ЛПУ «КЧОД им.С.П.Бутова» на базе АНОВО «Санкт-Петербургский национальный открытый университет» навыками работы с инвалидами со слуховыми отклонениями.	4 квартал	Начальник ОК Щирова О. А.		
--	--	-----------	------------------------------	--	--

### 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	Начальник отдела материально-технического снабжения Абазалиев Р.Х.		
---	--	-----------	---	--	--

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

Доброжелательность, вежливость медперсонала поликлиник, стационаров	1. Проведение заседаний совета по этике и деонтологии при учреждении не реже 1 раза в квартал:	Февраль, май сентябрь	Гл. мед.сестра Алабердова З.З.		
	1.1.Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению.	Постоянно	Зам.глав врача по медицинской части Салпагарова Б.М.		
	1.2.Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи.-	Май, сентябрь, ноябрь	Заведующая поликлиническим отделением Алиева Л.Х.		
	1 Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии	Апрель Октябрь	Заведующая поликлиническим отделением Алиева Л.Х. Главная медицинская сестра Алабердова З.З.		
2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры	Ежеквартально	Заведующая поликлиническим отделением Алиева Л.Х.			

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Снижение числа обоснованных обращений	Индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами.	По мере возникновения	Зам.глав врача по медицинской части		
--	---	--------------------------	--	--	--

граждан на неудовлетворённое качество 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	Салпагарова Б.М. Психолог Боташева О.В.		
Повышение информированности населения	Прием вопросов по телефону «горячей линии», по электронной почте, своевременно дать полный исчерпывающий ответ	По мере поступления вопросов	Зам.глав врача по медицинской части Салпагарова Б.М.		

-----

<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".