УТВЕРЖДАЮ

заместитель министра здравоохранения

Чувашской Республики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Дубов

(подпись)

1 марта 2021 г.

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг автономное учреждение Чувашской Республики «Республиканский клинический онкологический диспансер» Министерства здравоохранения Чувашской Республики**

**на 2021 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 | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |

| 1 | 2 | | 3 | | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | | |
| Актуализация информации на сайте медицинской организации и стендах  размещение приказа и графика приема врачами на сайте | | Своевременная актуализация информации согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014  № 956н на сайте медицинской организации по адресу http://resp-perinat.med.cap.ru | | постоянно | Мыциков А.В., заместитель главного врача по организационно-методической работе |  |  |
| Своевременная актуализация информации на сайте медицинской организации и стендах  размещение приказа и графика приема врачами на сайте. | |
| Указать сроки госпитализации | |
| Недостаточно полно представлена информация о медицинских работниках | | Актуализировать информацию на сайте и стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), график работы и часы приема медицинского работника. | | 31.12.2021 | Филиппова Т.Ю., начальник отдела кадров |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | |
| Несоблюдение сроков ожидания | | Ежемесячный анализ сроков ожидания приема врача на основании анкетирования получателей услуг. | |  | Норинский И.И., заместитель главного врача по хозяйственной работе |  |  |
| Обеспечение контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу». | |
| Превышение среднего времени ожидания приема врача | | Организация приемов пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий. | |  | Норинский И.И., заместитель главного врача по хозяйственной работе |  |  |
| Проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи. | |
| Своевременное информирование пациентов о задержке времени приема. | |
| Поддержание уровня комфортности пребывания | | Поддерживать в рабочем состоянии кнопки-вызова, установленные при входе для сопровождения лиц с ограниченными возможностями | | IV квартал | Норинский И.И., заместитель главного врача по хозяйственной работе |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
| Территория, прилегающая к медицинской организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов. | | Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | | В течение года | Норинский И.И., заместитель главного врача по хозяйственной работе |  |  |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | | |
| Доброжелательность и вежливость медперсонала поликлиник и стационаров | | Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.  Анализ обращений граждан при оказании медицинской помощи населению;  Проведение семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской этики.  Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры и кол-центра.  Соблюдение Кодекса этики медицинских работников.  Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации, оперативное их решение. | | ежеквартально | Казаков А.А.., главный врач |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | | Проведение анкетирования с целью изучения пациентов с целью изучения удовлетворенности оказания услуг | |  | Мыциков А.В., заместитель главного врача по организационно-методической работе |  |  |
| Проведение дней открытых дверей с широким информированием граждан посредством средств массовой информации, размещением информации на официальн6ом сайте и стендах во всех структурных подразделениях | |
| Мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_