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 стендахразмещение 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 стендахразмещение 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 |

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