

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

М.Ю.Коккий С.И.



УТВЕРЖДАНО
Главный врач
АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер»
Минздрава Чувашии

« 01 » февраля 2022 г.

С.А. Карамаликов



ПЛАН

**По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» на 2022 год**

№ п/п	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 мероприятий	Сведения о ходе реализации	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1.	Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте и в информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н.	<ul style="list-style-type: none"> Сопоставление информации, размещенной на официальном сайте АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н. Своевременная актуализация информации, размещенной на официальном сайте АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н 	<p>Петрова Екатерина Геннадьевна, начальник отдела организационно-правового обеспечения</p> <p>Филиппова Татьяна Юрьевна, начальник отдела кадров</p> <p>Артамонова Елена, специалист по связям с общественностью</p>	<p>Проведена актуализация информации, предоставленной на официальном сайте АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии и на информационных стенах поликлиники в соответствие</p>	31.03.2022

		ствии с вносимыми корректировками в нормативно-правовую базу, изменениями в кадровом составе, графике работы и других изменениях в деятельности медицинской организации.	Мельников Александр Витальевич, заместитель главного врача по организационно-методической работе	ветствии с действующей нормативной базой, кадровым составом и графиком работы в Учреждении.
2.	Актуализировать информацию на сайте и стенах поликлиники о медицинских работниках: ФИО, образование (уровень образования), организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация (сведения из сертификата специалиста), график работы и часы приема медицинского работника.	<ul style="list-style-type: none"> Размещение документов, обязательных для информирования пациентов, в т. ч. актуальных документов, регламентирующих деятельность медицинской организации, графиков работы, графиков приема граждан, руководящим составом Учреждения, территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, критерии качества и доступности медицинской помощи, эффективности применения методов лечения и др., с указанием места нахождения полного текста документа в медицинской организации с учетом возможности с их ознакомлением маломобильных групп населения. 	Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением Пытилина Наталья Александровна, заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	Актуализация и обновление новостной информации на сайте осуществляется ежедневно.
3.	Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации с учетом возможности с их ознакомления маломобильных групп населения.	<ul style="list-style-type: none"> Издание корпоративного печатного издания «Вестник онкологии». Поддержка новостной ленты и объявлений на сайте и в корпоративном печатном издании «Вестник онкологии» в актуальном состоянии (в соответствии с действующим законодательством). Своевременная публикация информационно-аналитических справок и статистических сводок о состоянии выполнения мероприятий Программы Чувашской Республики «Борьба с онкологическими заболеваниями», утв. Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики, статистических сводок о работе медицинской организации. 	Степанов Андрей Вячеславович, начальник отдела информационных технологий	При изменении в кадровом составе, графике приема врачей своевременно вносятся корректировки.

	<ul style="list-style-type: none"> Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализация услуги «Запись к врачу» через республиканский интернет-портал «Госуслуги». Дальнейшая работа по модернизации сайта с целью ее большей доступности и открытости, работа в социальных сетях по освещению деятельности Учреждения. Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте Учреждения: -проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой доступности информации на сайте медицинской организации; - проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан. 														
II. Комфортность условий предоставления услуг	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding-bottom: 5px;">1. Обеспечение кон- троля за сокращени- ем очередей в поли- клинике и предо- ставлении услуги «Электронная запись к врачу»</th> <th style="text-align: left; padding-bottom: 5px;">2. Организовать прием пациентов в соответ- ствии с предвари- тельной записью с сроках оказания ме- дицинской помощи в соответствии с тер- риториальной про- граммой государ- ственных гарант�й</th> <th style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">В течение года</th> <th style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">Заместители главного врача по направлениям</th> <th style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00</th> <th style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00</th> <th style="text-align: center; padding-bottom: 5px;">2022 год</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00 ч. для повышения доступности оказания медицинской помощи. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через РМИС «Статистика», электронный портал «Госуслуги». </td><td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> Обеспечение постоянного функционирования электронной очереди в поликлиническом отделении. Оптимизация внутренней логистики поликлинического отделения. Совершенствование системы навигации и визуализации. </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Наринский Игорь Иосифович, заместитель главного врача по хозяйственной части</p> </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением</p> </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p> </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p> </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <p>2022 год</p> </td></tr> </tbody> </table>	1. Обеспечение кон- троля за сокращени- ем очередей в поли- клинике и предо- ставлении услуги «Электронная запись к врачу»	2. Организовать прием пациентов в соответ- ствии с предвари- тельной записью с сроках оказания ме- дицинской помощи в соответствии с тер- риториальной про- граммой государ- ственных гарант�й	В течение года	Заместители главного врача по направлениям	Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00	Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00	2022 год	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00 ч. для повышения доступности оказания медицинской помощи. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через РМИС «Статистика», электронный портал «Госуслуги». 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение постоянного функционирования электронной очереди в поликлиническом отделении. Оптимизация внутренней логистики поликлинического отделения. Совершенствование системы навигации и визуализации. 	<p>Наринский Игорь Иосифович, заместитель главного врача по хозяйственной части</p>	<p>Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением</p>	<p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p>	<p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p>	<p>2022 год</p>
1. Обеспечение кон- троля за сокращени- ем очередей в поли- клинике и предо- ставлении услуги «Электронная запись к врачу»	2. Организовать прием пациентов в соответ- ствии с предвари- тельной записью с сроках оказания ме- дицинской помощи в соответствии с тер- риториальной про- граммой государ- ственных гарант�й	В течение года	Заместители главного врача по направлениям	Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00	Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00	2022 год									
<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00, в т. ч. в субботу с 8.00 до 13.00 ч. для повышения доступности оказания медицинской помощи. Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через РМИС «Статистика», электронный портал «Госуслуги». 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение постоянного функционирования электронной очереди в поликлиническом отделении. Оптимизация внутренней логистики поликлинического отделения. Совершенствование системы навигации и визуализации. 	<p>Наринский Игорь Иосифович, заместитель главного врача по хозяйственной части</p>	<p>Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением</p>	<p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p>	<p>Организована</p> <p>работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч</p>	<p>2022 год</p>									

<p>3.</p> <p>Информирование пациентов о задержке времени приема</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Распределение потоков пациентов, обратившихся по предварительной записи с потоком пациентов, нуждающихся в оказании неотложной помощи и обратившихся без предварительной записи. 	<p>Организована работа «кон-такт»-центра в ежедневном режиме с 8-00 до 20-00</p>
<p>4.</p> <p>Повышение уровня комфорта приема пациентов в стационарных условиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Организация работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 ч., для приема пациентов, обратившихся без предварительной записи, экстренных пациентов, пациентов, нуждающихся в диагностических исследованиях, и для рассмотрения предварительных электронных заявок в РМИС «Статистика». • Обновление и замена медицинского оборудования. Рациональное использование лечебно-диагностического оборудования в структурных подразделениях Учреждения. • Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи. • Регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин, путем рациональной организации приема врача, повышение роли сестринского персонала в медицинской сортировке и очередности пациентов. • Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи. • Организация работы «контакт-центра» в ежедневном режиме с 8-00 до 20-00. • Проведение капитального ремонта хирургического корпуса № 1 по адресу ул. Гладкова 23.(сроки проведения 2022-2023гг) 	<p>Начат ремонт хирургического корпуса № 1 по адресу ул. Гладкова 23.(сроки проведения 2022-2023гг)</p>

III. Доступность услуг для инвалидов					
Обеспечение соблюдения требований приказа Минздрава России от 12 ноября 2015 года № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государства и частной системы здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»		Постоянно	Заместители главного врача по направлениям	Поддержание в рабочем состоянии пандусов во входных группах, кнопки вызова, установление при входе и др. меры	
1.	<ul style="list-style-type: none"> • обустройство территорий, прилегающих к зданиям (парковка, знак доступности объекта) • вход в здания (пандус, нескользкое покрытие, оптимальная высота поручней с двух сторон, указатели) • пути движения внутри здания (обеспечение работы лифтов, наличие кресел-каталок, тактильные наклейки на поручнях, рельефная полоса перед марплем вверху и внизу, контрастная окраска крайних ступеней, указатели) • зона целевого назначения здания (зона для кресел-колясок, указатели) • санитарно-гигиенические помещения (знака доступности помещений, указатели) 		Наринский И.И., заместитель главного врача по хозяйственной части		
	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации	В течение года	Заместители главного врача по направлениям, руководители структурных подразделений, старшие медицинские сестры, медицинский психолог	Соблюдение внедренного стандарта отношения к пациенту (этический кодекс)	2022 год
	<ul style="list-style-type: none"> • Внедрение программы адаптации вновь принятых сотрудников. Реализация план мероприятий по развитию наставничества • Проводить обучение сотрудников по бесконфликтному поведению, по вопросам соблюдения морально-этических 				

	<p>норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдения требований и норм законодательства в сфере защиты персональных данных, получаемых в ходе исполнения трудовых обязанностей.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение обучения с персоналом «контакт» центра и регистратуры по вопросам грамотного и доброжелательного общения с пациентами, правильного ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов. Формирование алгоритма ответа при обращении с пациентом. • Работа с обращениями граждан, выявление причин обращения, принятие мер корректирующего воздействия. • проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации. • Соблюдение требований этического кодекса медицинских работников АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии. • Активное вовлечение всех работников организации в работу по совершенствованию механизмов и процессов в Учреждении, обеспечивающих высокое качество предоставляемых услуг. • Проведение анкетирования медицинских работников на предмет выявляемости профессионального (эмоционального) выгорания 	<p>Филиппова Татьяна Юрьевна, начальник отдела кадров</p> <p>Все сотрудники Учреждения</p>
--	---	--

V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	Пигидина Наталья Александровна, заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	В течение года	Получение свое временной и объективной информации об удовлетворенности граждан качеством оказываемой медицинской помощью	2022 год
<ul style="list-style-type: none"> • Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации. • получение информации о доступности, качестве, объемах медицинской помощи, сокращение очередей в поликлинике, повышение рейтинга медицинской организации • необходимость повышения привлекательности медицинской организации для пациентов • Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов, ящиков «для почты» от пациентов и родственников 			<p>, руководители структурных подразделений, старшие медицинские сестры, медицинский психолог</p> <p>пациентов</p> <p>качеством обслуживания в медицинской организации</p>	