

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель министра здравоохранения

Чувашской Республики

Топкий С.И.



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

АУ «Городская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии

Борисов В.Н.



План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг по оказанию услуг АУ "Городская стоматологическая поликлиника" Минздрава Чувашии на 2022 год

План

АУ "Городская стоматологическая поликлиника" Минздрава Чувашии

на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества)		Сведения о ходе реализации мероприятий
			Фактические меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации	
1.Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 95н.	1.Поддержка в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте на информационных стендах организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 95н.	В течение года	Начальник отдела планирования, статистики и маркетинга Сеньков В.И.		
2.Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации (регистратура/приемный покой) с учетом возможностей с их ознакомления любых маломобильных групп населения.	2.Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста до-				

3.Актуализировать информацию на сайте стенах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

кумента в медицинской организации (регистратура/приемный покой) с учетом возможности с их ознакомления любой маломобильных групп населения.

3.Актуализировать информацию на сайте стенах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

4.Своевременное информирование пациентов о медицинской организации с размещением на сайте, информационных стендах медицинской организации нормативных документов, регламентирующих деятельность учреждения, актуальной информации о графике работы организации, графиков приема граждан руководством организаций, Программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, тарифного соглашения и т.д.

5.Совершенствование меро-

приятий, направленных на увеличение количества пациентов, удовлетворенных качеством и доступностью оказания медицинской помощи;

- проведение анкетирования населения по вопросам удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи;
- установление обратной связи с пациентами по актуальности информации на сайте организации.

II. Комфортность условий предоставления услуг

1.Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу».	1.Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу».	В течение года	Зам. главного врача по лечебной работе Мулендеев С.В.
2.Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.	2.Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.		
3.Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи.	3.Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи.		
4.Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема.	4.Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема.		

<p>5.Повышение уровня комфорта, сервиса и доступности, путем своевременного проведения ремонтных и косметических работ, в том числе улучшение дизайна поликлиник.</p> <p>6.Круглосуточное оказание неотложной стоматологической помощи.</p> <p>7.Строгое соблюдение графика работы всех филиалов АУ "Тородская стоматологическая поликлиника".</p> <p>8.Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через электронную регистрацию, Колл-центр.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. главного врача по хозяйственным вопросам Горшков Е.В.</p>	
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p> <p>1.Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненным рельефноточечным шрифтом Брайля.</p> <p>2.Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>3.Утверждение паспортов дос-</p>	<p>2022 г.</p> <p>Зам. главного врача по хозяйственным вопросам Горшков Е.В.</p>		

4. Обеспечение соблюдения приказа Минздрава России от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».	В течение года	Зам. главного врача по лечебной работе Мулендеев С.В.	
5 Устройство дополнительных приспособлений для пациентов с ограниченными возможностями.	В течение года	Зам. главного врача по хозяйственным вопросам Горинков Е.В.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
1. Обеспечить полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н. 2. Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. 3. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицины.	В течение года	Зам. главного врача по лечебной работе Мулендеев С.В.	
		Все сотрудники	

4.Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.
5.Соблюдать Кодекс этики медицинских работников.

4.Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.
5.Соблюдать Кодекс этики медицинских работников.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1.Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение.	1.Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение.	В течение года	Зам. главного врача по лечебной работе Мулленцев С.В.
2.Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.	2.Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.		
3.Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	3.Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.- возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).		
4.Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами.	4.Проведение индивидуальной работы с «конфликтными» пациентами.		