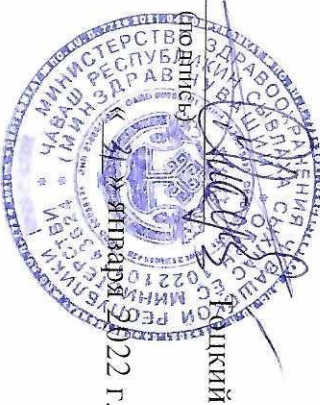


СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики



(подпись) Колесников С.И.

«18» января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»

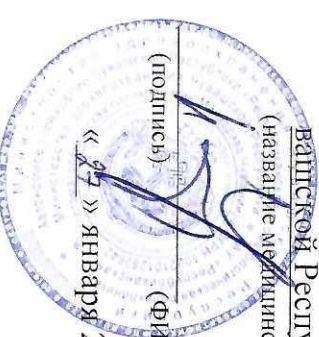
Министерства здравоохранения Чувашской Республики

(название медицинской организации)

(подпись) Уруков Н.Ю.

(Ф.И.О. главного врача)

«17» января 2022 г.



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»
Минздрава Чувашской Республики на 2022 год
(название медицинской организации)

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
---	---	---	---	---	---

1. Открытость и доступность информации об организации

Поддерживать в актуальном состоянии информационно, установившуюся, приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;	Своевременное обновление информации на информационных стендах учреждения и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Постоянно	Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части Лисенкова И.Ю., заведующий ОМК – врач-методист	Январь 2022г. – обновлена информация	
Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации (регистратура/приемный покой) с учетом возможности с их ознакомления любых маломобильных групп населения;					
Актуализировать информацию на сайте стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специаль-	Своевременная актуализация информации о медицинских работниках	Постоянно	Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения Руководители структурных подразделений		

1	2	3	4	5	6
ность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника;					

II. Комфортность условий предоставления услуг

Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуг «Электронная запись к врачу»	Обеспечение дистанционных видов записи на прием (колл-центр, ЕПГУ, повторная запись врачом через электронные сервисы) в рамках создания единого цифрового контура в здравоохранении	Январь 2022г.	Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части Корнилов О.А., инженер-программист	Январь 2022г. – обеспечение возможности дистанционной записи врачом на повторный прием	
Организовывать прием пациентов в соответствии с предвзятельной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий	Ежедневный контроль сроков записи на прием в сроки, установленные Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи по телефону, через колл-центр, в системе «электронная регистратура», на портале государственных услуг, при обращении в учреждение	Постоянно	Богданова Е.В., старший администратор		

1	2	3	4	5	6
Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;	Проведение ежедневных контрольных мероприятий в структурных подразделениях	Постоянно	Заведующие структурными подразделениями		
Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема;	Информирование пациента о задержке времени приема более чем на 5 минут	Постоянно	Врачи учреждения		

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Предоставление услуг сурдопереводчика (по согласованию с БУ «РКБ» МЗ ЧР)	При необходимости	Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части		
Поддерживать полное соблюдение требований приказов Минздрава России от 12.11.2015 № 802н;	Поддержание в рабочем состоянии пандусов, подъемных платформ, поручней, расширенных дверных проемов, санитарно-гигиенических помещений, оборудования в целях доступности помещений учреждения для	Постоянно	Григорьев И.И., начальник отдела МТС		

1	2	3	4	5	6
	инвалидов; наличие сменных кресел-колясок для обеспечения возможности перемещения инвалидов в помещениях учреждения; Организация приема инвалидов специалистами в помещениях на первых этажах зданий учреждения		Фёдорова Л.Г., главная медсестра Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части		

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению;	Проведение ежемесячного анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях	Ежемесячно	Лисенкова И.Ю., заведующий ОМК – врач-методист		
Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики;	Проведение семинаров по соблюдению этики и деонтологии медицинскими работниками	Не реже 1 раза в квартал	Заведующие структурными подразделениями		
Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра;	Проведение тренинга для работников регистратуры по управлению конфликтными ситуациями		Макарушкова А.А., юристконсульт		
Соблюдать Кодекс этики медицинских работников;	Ознакомление под роспись вновь принятых сотрудников	Постоянно	Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения		
Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных	Проведение служебных расследований с принятием мер по профилактике подобных нарушений	При возникновении	Макарушкова А.А., юристконсульт		

1	2	3	4	5	6
ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение; Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии;	Рассмотрение вопросов этики и деонтологии медицинских работников с персоналом отделения	Ежемесячно	Заведующие структурными подразделениями		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг	Формирование QR-кода для ссылки на анкету для оценки качества условий оказания услуг в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии	Январь 2022г.	Корнилов О.А., инженер-программист	QR-код сформирован	
Анализ анкет для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях	Ежемесячно	Лисенкова И.Ю., заведующий ОМК – врач-методист			
Контроль за выполнением плана мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и обеспечению информирования граждан	Постоянно	Уруков Н.Ю., главный врач Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части Загребяева Е.А., заместитель главного врача по клинико-			

1	2	3	4	5	6
	дан о правах в сфере здравоохранения Разработка планов мероприятий АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии по повышению качества условий оказания услуг и обеспечению информирования граждан о правах в сфере здравоохранения на 2023год	Декабрь 2022г.	экспертной работе Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части		