

СОГЛАСОВАНО  
Заместитель министра здравоохранения  
Чувашской Республики



Девяцкая И.Н.

УТВЕРЖДЕНО  
И.о. главного врача

АУ «Республиканский клинический  
онкологический диспансер»  
Минздрава Чувашии



Вазанов А.А.

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии**  
**на 2023 год**

1	2	3	4	5	6
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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 мероприятий	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6

**I. Открытость и доступность информации об организации**

1. Разместить на	1. Регулярное обновление и	В течение	Петрова	Екатерина	
------------------	----------------------------	-----------	---------	-----------	--

1	2	3	4	5	6
<p>сайте информацию: - контактные данные (адрес и телефон) учредителя; - сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: ФИО медицинского работника, занимаемая должность; сведения из документа об образовании, организации, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация; сведения из сертификата специалиста (специальность,</p>	<p>поддержание в актуальном состоянии разделов сайта <a href="http://www.tkod.med.sar.ru">http://www.tkod.med.sar.ru</a> в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов самоуправления и муниципальных образований, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для повышения открытости и доступности информации об организации, в</p>		<p>Геннадьевна, начальник юридического отдела. Филиппова Татьяна Юрьевна, начальник отдела кадров Артамонова Елена Юрьевна, специалист по связям с общественностью Мышков Александр Витальевич, заместитель главного врача по организационно-методической работе. Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением</p>		

1	2	3	4	5	6
<p>соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы.</p> <p>2. Обеспечить работоспособность формы поиска на сайте.</p> <p>3. Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p>	<p>том числе сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, график работы.</p> <p>2. Обновление информационного материала с размещением на сайте, стендах медицинской организации актуальных документов, регламентирующих деятельность медицинской организации, графиков работы, графиков приема граждан руководящим составом организации, территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, критериев качества и доступности медицинской помощи, эффективности применяемых методов лечения и др.</p> <p>3. Поддержка новостной</p>				

1	2	3	4	5	6
	<p>ленты и объявлений на сайте организации в актуальном состоянии (в соответствии с действующим законодательством).</p> <p>Своевременная публикация -информационно-аналитических справок и статистических сводок о состоянии выполнения плана мероприятий Программы Чувашской Республики «Борьба с онкологическими заболеваниями</p> <p>-статистических сводок о работе организации.</p> <p>4. Размещение фотографий внешнего вида и интерьера организации.</p> <p>5. Дальнейшая работа по модернизации сайта с целью ее большей доступности и открытости, работа в социальных сетях по освещению деятельности организации.</p>				

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

### II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>1. Обеспечить контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуги «Электронная запись к врачу».</p> <p>2. Организовать прием пациентов с соответствия с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.</p> <p>3. Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема</p>	<p>1 Повышение доступности обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения, актуализирование услуги «Электронная запись к врачу».</p> <p>2. Регулярное доведение информации до медицинских организаций о возможностях направления электронных заявки в Республиканской медицинской информационной системе для организации консультативного приема пациентов.</p> <p>3. Использовать возможность проведения консультации с применением телемедицинских технологий.</p> <p>2. Соблюдение графика работы в поликлиническом отделении с 8.00 до 20.00 ч. и в субботу с 8.00 до 13.00 ч. для повышения доступности оказания медицинской</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместители главного врача по направлениям</p> <p>Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением</p> <p>Зайцев Николай Владимирович, заместитель главного врача по хозяйственным вопросам</p>		
--	---	-----------------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
<p>пациентов согласно предварительной записи.</p> <p>4. Своевременно информировать пациента о задержке времени приема.</p>	<p>помощи.</p> <p>3. Распределение потоков пациентов, обратившихся по предварительной записи с потоком пациентов, нуждающихся в оказании неотложной помощи и обратившихся без предварительной записи.</p> <p>4. Организация работы дежурного врача в поликлиническом отделении с 8.00 до 16.00 для приема пациентов, обратившихся без предварительной записи, экстренных пациентов, пациентов, нуждающихся в диагностических исследованиях.</p> <p>5. Организация работы «контакт-Центра» в ежедневном режиме с 8.00 до 20.00.</p> <p>6. Регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской</p>				



1	2	3	4	5	6
	<p>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.</p> <p>7. Реализация графиков          проведения тематических          месячников и акции «Дни          открытых дверей» в          поликлиническом отделении          организации.</p> <p>8. Обеспечение          амбулаторного приема          плановых пациентов врачами          строго по времени и по          предварительной записи.</p> <p>9. С целью увеличения          доступности медицинской          помощи, сокращения времени          ожидания проведения          диагностического          исследования дооснащение          организации диагностическим</p>				

1	2	3	4	5	6
	<p>оборудованием, подготовка специалистов.</p> <p>10. Реализация Программы государственной гарантии бесплатного ока-зания гражданам Чувашской Республики медицинской помощи на 2023, обратив особое внимание на соблюдение сроков оказания медицинской помощи.</p> <p>11. Обеспечение наличия кулеров с питьевой водой в коридорах поликлинического отделения, кресел, диванов.</p> <p>12. Обеспечение функционирования Системы вызова пациентов в кабинет врача с применением голосового оповещения. Обеспечение постоянного функционирования электронной очереди в поликлиническом отделении.</p> <p>13. Оптимизация внутренней логистики поликлинического отделения Совершенствование</p>				



1	2	3	4	5	6
	системы навигации и визуализации. 14. Завершение капитального ремонта хирургического корпуса № 1 по адресу ул. Гладкова, д.23				

### III. Доступность услуг для инвалидов

1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	1. Обеспечение подержания доступности зданий для лиц с ограниченными возможностями:	В течение года	Заместители главного врача по направлениям		
2. Предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	возможностями: - обустройство территории, прилегающей к зданиям (парковка, знак доступности объекта) - вход в здания (пандус, нескользкое покрытие, оптимальная высота поручней, указатели) - пути движения внутри здания (обеспечение работы лифтов, наличие кресел-каталок, тактильные наклейки на поручнях, рельефная полоса		Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением Зайцев Николай Владимирович, заместитель главного врача по хозяйственным вопросам		

1	2	3	4	5	6
	<p>перед маршем вверху и внизу, контрастная окраска крайних ступеней, указатели)</p> <p>- санитарно-гигиенические помещения (знаки доступности помещений, указатели).</p> <p>2. Обеспечение наличия медицинского оборудования, имеющее подъемное устройство (гинекологические, урологические, проктологические кресла, медицинские кушетки-каталки), в достаточном количестве.</p> <p>3. Обеспечение наличия кресел-каталок для перемещения маломобильных граждан внутри подразделений АУ «РКОД».</p> <p>4. Рассмотрение вопроса о возможности дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-</p>				

1	2	3	4	5	6
точечным шрифтом Брайля.					

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>1. Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению</p> <p>2. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.</p> <p>3. Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и «контакт-центра»</p> <p>4. Соблюдать кодекс этики медицинских работников</p> <p>5. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных</p>	<p>1. Внедрение программы адаптации вновь принятых сотрудников АУ «РКОД». Реализация план мероприятий по развитию наставничества.</p> <p>2. Проводить обучение сотрудников по вопросам бесконфликтного поведения, соблюдения морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдения требований и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных, получаемых в ходе исполнения трудовых обязанностей.</p> <p>3. Проведение обучения с персоналом «контакт-центра» и регистратуры по вопросам грамотного и доброжелательного общения с пациентами, правильного</p>	В течение года	Заместители главного врача по направлениям руководители структурных подразделений.	Старостина Татьяна Валерьевна, заведующий поликлиническим отделением	Филиппова Татьяна Юрьевна, начальник отдела кадров
---	--	----------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
<p>ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение.</p> <p>6. Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии</p>	<p>ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов. Формирование алгоритма ответа при обращении с пациентом.</p> <p>4. Необходимость решения кадровых проблем с целью увеличения количества квалифицированных работников.</p> <p>5. Проведение анкетирования медицинских работников на предмет выявления профессионального выгорания</p>				

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.</p>	<p>1. Совершенствование мероприятий, направленных на повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на сайте РКОД</p> <p>-проведение анкетирования населения по изучению удовлетворенности пациентов качеством и полнотой</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместители главного врача по направлениям, руководители структурных подразделений.</p> <p>Пигидина Н.А. заведующий отделом</p>		
--	--	-----------------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
	<p>Доступности информации на сайте медицинской организации;</p> <p>- проведение анализа работы с письменными и устными обращениями граждан, выявление причин обращения, принятие мер корректирующего воздействия.</p> <p>-регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.</p> <p>2. Активное вовлечение всех работников организации в работу по совершенствованию механизмов и процессов в организации, обеспечивающих высокое качество предоставляемых услуг.</p> <p>3. Размещение листа проблем и листа предложений, доступных для пациентов, ящиков «для почты» от пациентов и родственников.</p>		<p>внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности</p>		