

Приложение 2  
К письму Минздрава Чувашии  
№ 05/08-215 от 12.01.2022

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения  
Чувашской Республики

УТВЕРЖДАНО  
Главный врач

АУ «Республиканская стоматологиче-  
ская поликлиника»

Министерства здравоохранения Чу-  
вашской Республики

(название медицинской организации)

Уруков Н.Ю.

(Ф.И.О. главного врача)



(подпись) Девидкая И.Н.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»

Минздрава Чувашской Республики на 2023 год

(название медицинской организации)

Недостатки, выяв- ленные в ходе не- зависимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование меро- приятий по устранению недостатков, выявлен- ных в ходе независимой оценки качества усло- вий оказания услуг ор- ганизацией	Плановый срок реализа- ции меро- приятий	Ответственный испол- нитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

## I. Открытость и доступность информации об организации

1	2	3	4	5	6
<p>Поддерживать в актуальном состоянии информационно, уставовленную приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н;</p>	<p>Своевременное обновление информации на информационных стендах учреждения и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>Январь 2023г. – обновлена информация</p>	
<p>Обеспечить работоспособность формы поиска на сайте;</p>	<p>Своевременное техническое обеспечение</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий</p>		
<p>Разместить на официальном сайте информацию о графике приема и часы работы медицинских работников; о правилах и сроках госпитализации.</p>	<p>Своевременное размещение информации о графике работы специалистов, оповещение об изменении; о правилах и сроках госпитализации</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>		
<p>Разместить 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;</p>					

1	2	3	4	5	6
Актуализировать информацию на сайте стеддах поликлиники о медицинских работах (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;	Своевременная актуализация информации о медицинских работниках		Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения  Руководители структурных подразделений		

## 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, ЕШТУ, повторная запись врачом через электронные сервисы) в рамках создания единого цифрового контура в здравоохранении	Постоянно	Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий	Январь 2023г. – обеспечение возможности записи врачом на повторный прием	
Организовывать прием пациентов в	Ежедневный контроль сроков записи на прием в	Постоянно			

1	2	3	4	5	6
<p>соответствии с пред-варительной записью с соблюдением сроков оказания меди-цинской помощи в со-ответствии с террито-риальной программой государственных га-рантий</p>	<p>установленные Программой государственных гарантий бесплатного оказания граж-данам медицинской помощи по телефону, через колл-центр, в системе «электрон-ная регистратура», на пор-тале государственных услуг, при обращении в учрежде-ние</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Старшие администраторы фи-лиалов</p>		
<p>Проводить ежеднев-ный мониторинг со-блюдения врачами, ведущими амбулатор-ный прием, очередно-сти приема пациентов согласно предвари-тельной записи;</p>	<p>Проведение ежедневных контрольных мероприятий в структурных подразде-лениях</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями</p>		
<p>Своевременно инфор-мировать пациентов о задержке времени приема;</p>	<p>Информирование пациента о задержке времени приема более чем на 5 минут</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Врачи учреждения</p>		

### III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспорт-ных средств инвали-дов на территории</p>	<p>Установка знака «Парковка для инвалидов» на террито-рии учреждения</p>	<p>Февраль 2023г.</p>	<p>Григорьев И.И., начальник от-дела материально-техниче-ского снабжения</p>		
---	---	-----------------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
<p>структурного подразделения по адресам: г. Чебоксары, пр-кт Московский 11А, г. Канаш, ул. Карла Маркса, 9</p>	<p>Поддержание в рабочем состоянии пандусов, подъемных платформ, поручней, расширенных дверных проемов, санитарно-гигиенических помещений, оборудованных в целях доступности помещений учреждения для инвалидов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок для обеспечения возможности перемещения инвалидов в помещениях учреждения;</p> <p>Организация приема инвалидов специалистами в помещениях на первых этажах зданий учреждения</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Пригорьев И.И., начальник отдела МТС</p> <p>Фёдорова Л.Г., главная медсестра</p> <p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>		

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению;</p>	<p>Проведение ежемесеичного анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>заведующий ОМК – врач-методист</p>		
---	--	-------------------	---------------------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6
<p>Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики;</p> <p>Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра;</p> <p>Соблюдать Кодекс этики медицинских работников;</p> <p>Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение;</p> <p>Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии;</p>	<p>Проведение семинаров по соблюдению этики и деонтологии медицинскими работниками</p> <p>Проведение тренинга для работников регистратуры по управлению конфликтными ситуациями</p> <p>Ознакомление под роспись вновь принятых сотрудников</p> <p>Проведение служебных расследований с принятием мер по профилактике подобных нарушений</p> <p>Рассмотрение вопросов этики и деонтологии медицинских работников с персоналом отделения</p>	<p>Не реже 1 раза в квартал</p> <p>Постоянно</p> <p>При возникновении</p> <p>Ежемесячно</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями</p> <p>Макарушкова А.А., юристконсульт</p> <p>Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения</p> <p>При возникновении</p> <p>Макарушкова А.А., юристконсульт</p> <p>Заведующие структурными подразделениями</p>		

#### У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Проводить мониторинг обращений и ан-	Формирование QR-кода для ссылки на анкету для оценки качества условий оказания	Январь 2023г.	Корнилов О.А., инженер-программист	QR-код сформирован	
--------------------------------------	--	---------------	------------------------------------	--------------------	--



1	2	3	4	5	6
<p>ентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг</p>	<p>ния услуг в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии</p> <p>Анализ анкет для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях</p>	<p>Ежемесячно</p> <p>Постоянно</p>	<p>заведующий ОМК – врач-методист</p> <p>Уруков Н.Ю., главный врач Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>		
	<p>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 2024год</p>	<p>Декабрь 2023г.</p>			