

СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики



О.О. Игнатьева

(подпись)

«24» февраля 2024 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»
Минздрава Чувашской Республики на 2024 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 |

I. Открытость и доступность информации об организации

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|-----------|--|--|---|
| Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную 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 | Январь 2024г. – обновлена информация | |
| Обеспечить работоспособность формы поиска на сайте; | Своевременное техническое обеспечение | Постоянно | Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий | | |
| Разместить на официальном сайте информацию о графике приема и часы работы медицинских работников; о правилах и сроках госпитализации. | Своевременное размещение информации о графике работы специалистов, оповещение об изменении; о правилах и сроках госпитализации | Постоянно | Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий | Информация размещена: https://rsp.med.cap.ru/licenses/rezhim-raboti/grafik-raboti-vrachej-otdeleniya-platnih-uslug | |
| 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 | | Постоянно | Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части | https://rsp.med.cap.ru/licenses/pravila-i-sroki-gospitalizacii | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--|---|--|---|---|
| стендах 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; | 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 услуги «Лист ожидания» на базе ГИС «РМИС ЧР» | Обеспечение дистанционных видов записи на прием (колл-центр, ЕПГУ, 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 2024г. – обеспечение возможности дистанционной записи врачом на повторный прием | |
| Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью | Ежедневный контроль сроков записи на прием в сроки, установленные Программой государственных гарантий | Постоянно | администраторы филиалов | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--|-----------------------------------|--|---|---|
| <p>с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий</p> <p>Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;</p> <p>Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема;</p> | <p>бесплатного оказания гражданам медицинской помощи по телефону, через колл-центр, в системе «электронная регистратура», на портале государственных услуг, при обращении в учреждение</p> <p>Проведение ежедневных контрольных мероприятий в структурных подразделениях</p> <p>Информирование пациента о задержке времени приема более чем на 5 минут</p> | <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> | <p>Заведующие структурными подразделениями</p> <p>Врачи учреждения</p> | | |

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|--------------------|--|--|--|
| <p>Обеспечить наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов на территории структурного подразделения по адресам: г. Чебоксары, пр-кт</p> | <p>Установка знака «Парковка для инвалидов» на территории учреждения</p> | <p>Март 2024г.</p> | <p>Григорьев И.И., начальник отдела материально-технического снабжения</p> | | |
|--|--|--------------------|--|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|------------------|---|---|---|
| <p>Московский 11А, г. Канаш, ул. Карла Маркса, 9</p> <p>Поддерживать полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н;</p> <p>Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</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>Предоставление услуг сурдопереводчика (по согласованию с БУ «РКБ» МЗ ЧР)</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Григорьев 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 ежемесячного анкетирования для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях</p> <p>Проведение семинаров по</p> | <p>Ежемесячно</p> <p>Не реже 1 раза в квартал</p> | <p>заведующий ОМК – врач-методист</p> <p>Заведующие структурными подразделениями</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>соблюдении 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>Постоянно</p> <p>При возникновении</p> <p>Ежемесячно</p> | <p>Макарушкова А.А., юрист-консульт</p> <p>Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения</p> <p>Макарушкова А.А., юрист-консульт</p> <p>Заведующие структурными подразделениями</p> | | |

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|----------------|------------------------------------|--------------------|--|
| Проводить мониторинг обращений и анкет | Формирование QR-кода для ссылки на анкету для оценки качества условий оказания | Февраль 2024г. | Корнилов О.А., инженер-программист | QR-код сформирован | |
|--|--|----------------|------------------------------------|--------------------|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|--|--|---|---|---|
| <p>кетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг</p> | <p>услуг в АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии</p> <p>Анализ анкет для оценки качества условий оказания услуг в амбулаторных условиях</p> <p>Контроль за выполнением плана мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и обеспечению информирования граждан о правах в сфере здравоохранения</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 2025год</p> | <p>Ежемесячно</p> <p>Постоянно</p> <p>Декабрь 2024г.</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> | | |