

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики



(подпись)

О.О. Игнатъева

«29» февраля 2024 г.

УТВЕРЖДАНО

Главный врач

АУ «Республиканская стоматологиче-
ская поликлиника»

Министерства здравоохранения Чу-
вашской Республики
(название медицинской организации)



(подпись)

Уруков Н.Ю.
(ФИО главного врача)

«29» 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

<p>Поддерживать в актуальном состоянии информацию, установленную 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 2024г. – 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>Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий</p>	<p>Информация размещена: https://rsp.med.cap.ru/licenses/rezhim-raboti/grafik-raboti-vrachej-otdeleniya-platnih-uslug</p>	
<p>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;</p>		<p>Постоянно</p>	<p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>https://rsp.med.cap.ru/licenses/pravila-i-sroki-gospitalizacii</p>	

1	2	3	4	5	6
<p>Актуализировать информацию на сайте 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;</p>	<p>Своевременная актуализация информации о медицинских работниках</p>		<p>Карзакова Н.П., начальник отдела кадрового обеспечения</p> <p>Руководители структурных подразделений</p>		

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Лист ожидания» на базе ГИС «РМИС ЧР»</p>	<p>Обеспечение дистанционных видов записи на прием (колл-центр, ЕПГУ, повторная запись врачом через электронные сервисы) в рамках создания единого цифрового контура в здравоохранении</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Андреева Т.В., заместитель главного врача по медицинской части Корнилов О.А., начальник отдела информационных технологий</p>	<p>Январь 2024г. – обеспечение возможности дистанционной записи врачом на повторный прием</p>	
<p>Организовывать прием пациентов в</p>	<p>Ежедневный контроль сроков записи на прием в сроки,</p>	<p>Постоянно</p>	<p>администраторы филиалов</p>		

1	2	3	4	5	6
<p>соответствии с предварительной записью 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>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</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</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>структурного подразделения по адресам: г. Чебоксары, пр-кт 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>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., 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>		