|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение № 2к распоряжению Министерства здравоохранения Забайкальского края от 20.12.2019 г. № 1666/Р  УТВЕРЖДЕНОПриказом главного врача от 24.01.2020г. № 8 |

**ПЛАН**

**По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГАУЗ «Шилкинская ЦРБ»**

(наименование организации)

На 2020 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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. Открытость и доступность информации об организации
 |
| Информация о медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах внутри помещений, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н | 1. Выполнить анализ информации об медицинской организации, размещенной на сайте и стендах внутри помещений.2. Предоставить отчет о выполненной работе с предложениями о нивелировании выявленных недостатков по размещению информации об медицинской организации на сейте и стендах на расширенном совещание у главного врача.3. Осуществлять контроль:- за выполнением плана устранения выявленных недостатков о размещении информации на сайте и стендах;- за своевременным размещением информации о медицинской организации на сайте и стендах внутри помещений в соответствии с приказом МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н. | до 01.02.2020г.06.02.2020г.Постоянно | Зам. гл. врача по МОН Фомина М.Д.программист Казанов С.А.Юрист Казанов Д.Е.Зам. гл. врача по МОН Фомина М.Д.программист Казанов С.А.Юрист Казанов Д.Е.Зам. гл. врача по МОН Фомина М.Д.программист Казанов С.А.Юрист Казанов Д.Е. |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 2% респондентов отметили, что прием врача осуществляется не своевременно и не соответствует времени, указанному по записи.  | 1. Ежедневный анализ случаев ожидания с момента записи приема врачей узких специалистов с заслушиванием отчета на планерном совещании 1 раз в месяц.2. Реализация проекта «Бережливая поликлиника»:- увеличивается число окон в часы пик;- работа кол-центра, холл-менеджера, психологаэлектронного информационного табло и инфомата.- распределение входящих потоков пациентов;- разработка памяток для пациентов по маршрутизации;- контроль за работой кабинета по неотложной помощи.3. Участие в создании и тиражировании «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»:- определение процессов после анкетирования пациентов4. Проведение работы по 100% укомплектованию врачебными кадрами медицинских организаций района:- проведение проф. ориентационной работы со школьниками- целевое обучение студентов- участие в «Ярмарке свободных вакансий» | ПостоянноПостоянноПостояннодо 01.03.2020г.ПостоянноПредоставление отчета раз в месяцдо 01.03.2020г.ПостоянноНоябрь 2020г. | Зав. поликлиникой Зверева Т.И.Зав. поликлиникой Зверева Т.И.гл. м/с Волнакова К.Б.Зав. поликлиникой Зверева Т.И.ст. м/с Ковшова Л.М.Зав. отделением мед. профилактики Туранова О.А.Зав. поликлиникой Зверева Т.И.ст. м/с Ковшова Л.М.Зав. поликлиникой Зверева Т.И.Зав. детской поликлиникой Готовская И.И.Гл. врача С.Ю. БянкинОтдел кадров |  |  |
| 2% респондентов отметили, что не своевременно проводятся диагностические исследования (КГ, МРТ). | - Работа КТ в круглосуточном режиме.- Распределение потоков пациентов амбулаторного и стационарного звена (с 08:00 до 15:00 – амбулаторное звено, с 15:00 до 16:00 – стационарное звено).- Контроль за обоснованностью направления на КТ обследование | ПостоянноЕжедневно | зав. поликлиникой Зверева Т.И.зав. поликлиникой Зверева Т.И.зав. структурными подразделениями |  |  |
| 50% респондентов отметили, что недостаточная доступность получения направления на госпитализацию. | Контроль за обоснованностью направления на госпитализацию | Ежедневно | зам. гл. врача Иванова М.В.зав. поликлиникой Зверева Т.И. |  |  |
| 1% респондентов отметили, что не удовлетворены комфортностью в амбулаторных условиях предоставления услуг: отсутствие свободных мест ожидания, очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений. | - Приобретение дополнительных стульев, кресел в местах ожидания в поликлинике.- Контроль за наличием питьевой воды в кулере, за состоянием санитарно-гигиенических помещений в поликлинике. | до 01.06.2020г.Ежедневно | зав. поликлиникой Зверева Т.И.начальник хоз. части Золотухин В.А.ст. м/с Ковшова Л.М.кастелянша поликлиники Казовникова А.И. |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| Из всех респондентов инвалидов 123 человека, что составило 8%, 4 % инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили: отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, возможность оказания первичной медико-санитарной помощи на дому. | В связи с тем, что в помещениях ЦРБ (до их реконструкции или капитального ремонта), где инвалидам предоставляются услуги нет возможности полностью приспособить к потребностям инвалидов необходимо согласовать с Председателем общества объединений инвалидов, осуществляющего свою деятельность на территории муниципального района «Шилкинский район» меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг либо, когда это возможно обеспечить, для предоставления необходимых услуг по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме согласно Приказа МЗ РФ от 12.11.2015г. № 802н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи» | до 15.02.2020г. | зам. гл. врача по МОН Фомина М.Д.зав. поликлиникой Зверева Т.И. |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  |
| Замечаний нет |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Замечаний нет |  |  |  |  |  |

Главный врач С.Ю. Бянкин

Исполнитель: зам. гл. врача по МОН Фомина М.Д.

тел. 8 (30244)2-33-71