|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к распоряжению  Министерства здравоохранения  Забайкальского края  от 20.12.2019 г. № 1666/Р    УТВЕРЖДЕНО  Приказом 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, психолога  электронного 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 пациентов  4. Проведение работы по 100% укомплектованию врачебными кадрами медицинских организаций района:  - проведение проф. ориентационной работы со школьниками  - целевое обучение студентов  - участие в «Ярмарке свободных вакансий» | Постоянно  Постоянно  Постоянно  до 01.03.2020г.  Постоянно  Предоставление отчета раз в месяц  до 01.03.2020г.  Постоянно  Ноябрь 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. Бянкин  Отдел 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 | Постоянно  Ежедневно | 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