

Приложение №2
к распоряжению Министерства здравоохранения
Забайкальского края
от « 20 » 12 2019 г.


УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача от « 20 » 12 2019 г.
№ 109/1600718382



ПЛАН

По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг по Приаргунскому району

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
3% респондентов не удовлетворены полнотой и доступностью информации на сайте и стендах	<ol style="list-style-type: none"> Своевременно пополнять и актуализировать размещаемую на официальном сайте ГУЗ «Приаргунская ЦРБ» информацию. Провести коррекцию доступности размещаемой информации на стендах: <ul style="list-style-type: none"> рациональное размещение информации по различным категориям в блоках читабельный вид простота изложения актуальность тем информации привлекательный вид 	<ol style="list-style-type: none"> Ежемесячно Ежемесячно 	<ol style="list-style-type: none"> Заведующий орг-метод. кабинетом Кондратьева А.В. Старшая мед. сестра поликлиники Мокина Н.И. 		

II. Комфортность условий предоставления услуг					
19% респондентов не удовлетворены несвоевременно проведенным врачебным приемом	<p>1. Упорядочить потоки пациентов: — выделить время приема пациентов по ОМС — выделить время приема пациентов по платным услугам — выделить поток пациентов, не нуждающихся во врачебной помощи</p> <p>2. Планирование и выравнивание нагрузки врачей-специалистов, а также оптимизация и разделение работ сотрудников внутри кабинета (врач – мед. сестра).</p> <p>3. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины сотрудников, рациональным использованием рабочего времени сотрудников.</p> <p>4. Укомплектование ЦРБ врачами: неврологом, акушер-гинекологом путем размещения вакансий, заключения договоров с выпускниками медицинских ВУЗов.</p>	<p>1. Ежедневно</p> <p>2. Ежедневно</p> <p>3. Ежедневно</p> <p>4. Август 2020г.</p>	<p>1. Старший регистратор Плотникова Ю.В.</p> <p>2. Заместитель главного врача по поликлинике Горбунова В.М.</p> <p>3. Заместитель главного врача по поликлинике Горбунова В.М.</p> <p>4. Главный врач Мунгалов Д.П.</p>		
Неудовлетворенность питанием в стационаре – 22% респондентов	<p>1. Проведение анкетирования круглосуточного стационара о качестве питания и предложениях по улучшению.</p> <p>2. Обучить диет-сестру на курсах первичной переподготовки.</p>	<p>1. Ежеквартально</p> <p>2. II квартал 2020г.</p>	<p>1. Главная м/с Кондратьева А.В.</p> <p>2. Главная м/с Кондратьева А.В.</p>		
50% респондентов не удовлетворены своевременностью проведения КТ, МРТ (обследование проводится в других учреждениях края, т.к. в ЦРБ данного оборудования нет)	<p>Проводить тщательный отбор пациентов, нуждающихся в обследовании КТ, МРТ. При неисправности оборудования перераспределить пациентов на обследование в другие учреждения края, соблюдая сроки ожидания согласно Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам РФ</p>	Ежемесячно	Заместитель Главного врача по поликлинике Горбунова В.М.		

<p>Неудовлетворенность комфортностью, условиями предоставления услуг (31% в амбулаторных условиях, 14% в стационарных условиях), наличие очередей в регистратуру, у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, отсутствие мест для детских колясок, отсутствие свободных мест ожидания, а также неудовлетворенность действиями мед. персонала по уходу, состоянием санитарно-гигиенических комнат.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сократить очередь в регистратуру путем увеличения доли пациентов, записанных через портал Госуслуги <ul style="list-style-type: none"> — Обеспечить запись пациентов на прием по телефону — Обеспечить запись пациентов из сельской местности через фельдшеров ФАП — Обеспечить запись на прием повторных пациентов в кабинете врача, ведущего прием 2. Сократить очереди у кабинета врача путем: <ul style="list-style-type: none"> — Планирования нагрузки на приеме — Рационального использования рабочего времени — Распределения нагрузки между сотрудниками в кабинете — Строгое соблюдение регламента выделенного на прием времени 3. Увеличение мест ожидания путем приобретения дополнительной мебели 4. Приобретение кулеров для питьевой воды 5. Строительство колясочной для детских колясок 6. Провести текущий ремонт санитарно-гигиенических комнат 7. Проводить ежедневный контроль за санитарно-гигиеническим состоянием данных помещением 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Постоянно 2. Постоянно 3. II квартал 2020г. 4. II квартал 2020г. 5. II квартал 2020г. 6. II квартал 2020г. 7. Постоянно 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зам. Главного врача по поликлинике Горбунова В.М., старшая медсестра Мокина Н.И. 2. Зам. Главного врача по поликлинике Горбунова В.М 3. Главный врач Мунгалов Д.П. 4. Главный врач Мунгалов Д.П. 5. Главный врач Мунгалов Д.П. 6. Главный врач Мунгалов Д.П. 7. старшая медсестра Мокина Н.И. 		
---	---	--	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов					
<p>Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 28% респондентов в амбулаторных условиях, 44% в стационарных условиях, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Отсутствием мест стоянки для автотранспорта для инвалидов — Отсутствием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений — Отсутствием адаптированных лифтов 	1. Оборудование мест стоянки для автотранспорта инвалидов	1. II полугодие 2019г.	1. Зам. Гл. врача по хоз. части Дьяченко С.В.	1. Оборудована стоянка для автотранспорта инвалидов	1. 10.07.2019г.
	2. Оборудование туалетов, приспособленных для пользования инвалидами (ручки, поручни)	2. Февраль 2020г.	2. Зам. Гл. врача по хоз. части Дьяченко С.В.	2. Туалеты оборудованы приспособлениями для пользования инвалидами (ручки, поручни)	2. 04.02.2020г.
	3. Ремонт лифтового оборудования	3. 8-9 месяцев 2019г.	3. Зам. Гл. врача по хоз. части Дьяченко С.В.	3. Произведен ремонт лифтового оборудования	3. 05.09.2019г.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
5% респондентов не удовлетворены действиями мед. персонала	<p>Увеличить число пациентов, удовлетворенных действиями мед. персонала путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Повышения культуры общения и поведения — Соблюдения норма этики и деонтологии персоналом — Проведение регулярных обучающих тренингов и занятий по стрессоустойчивости, компетентности, культуре общения с пациентами и др. 	Постоянно	Зам. Главного врача по поликлинике Горбунова В.М Главная м/с Кондратьева А.В.		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Не удовлетворены навигацией 17% респондентов в амбулаторных условиях и 12% в стационарных условиях	Оформление помещений поликлиники и стационара стендами навигации с учетом: — Рационального размещения — Привлекательного вида	2-3 месяц 2020г.	Главная мед. сестра ЦРБ Кондратьева А.В.		
--	---	------------------	--	--	--