|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Приказом главного врача ГУЗ «КБ № 3»  от «\_30 января 2020 г. №23 |

**ПЛАН**

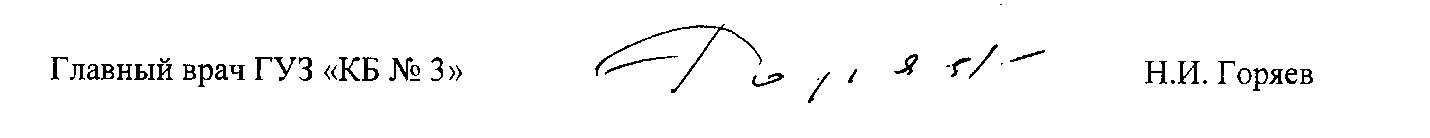
**По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГУЗ «Краевая больница №3»**

(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, размещенная на сайте и внутри помещений ГУЗ «Краевая больница №3» не в полном объеме соответствует требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | - Постоянная актуализация информации на официальном сайте ГУЗ «Краевая больница №3» в соответствие с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", особое внимание уделить обратной связи с пациентами.  -совершенствование и обновление информации на информационных стендах больницы с указанием контактных данных администрации больницы. | Январь 2020 г, далее систематические обновления | Вайнштейн Ирина Валентиновна –зам. главного врача по ОМР | Информация, размещенная на официальном сайте ГУЗ «Краевая больница №3» и на стендах внутри помещений приведена в соответствие с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н. | Январь 2020 г далее систематические обновления |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Несвоевременный прием пациентов врачами, наличие очередей у регистратуры и кабинетов врачей. | **Время ожидания предоставления медицинских услуг:**  Совершенствование работы регистратуры:  - рациональное распределение регистраторов в течение рабочего дня с учетом максимальной нагрузки (3 регистратора в период с 8.00 до 12.00.)  - запись на прием по телефону , в системе РМИС, на портале госуслуг, через инфомат  -совершенствование работы кабинета доврачебного приема:  Организация оформления бланков направления на исследования,  консультации, бюро МСЭ, на оказание ВМП  - организация выписки лекарственных средств льготным категориям пациентов с выделением отдельных часов приема и на дому с доставкой рецептов.  - выделение отдельного времени для проведения профилактических медицинских осмотров.  - организация приема врачей наиболее востребованных специальностей (акушер-гинеколог, терапевт, стоматолог) по субботам  -совершенствование работы приемного отделения при оформление пациентов на плановую госпитализацию.  - рациональная организация оказания экстренной медицинской помощи. | Лучанкина Вера Васильевна – заведующая поликлиникой | 1 квартал 2020 г | Сроки ожидания медицинских услуг соответствует требованиям Территориальной программы госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Забайкальского края на 2020 г., утвержденной постановлением правительства Забайкальского края № 521 от 30.12.2019.  Обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг соответствует «Критериям новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», утвержденным «Методическими рекомендациями «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»: 90% пациентов принимаются по времени, указанном в талоне на прием, у 10% пациентов время ожидания не превышает 10 минут. |  |
| Отсутствие питьевой воды. | На каждом этаже поликлиники установлены кулеры с питьевой водой с одноразовыми стаканчиками. Во всех отделениях больницы имеются графины с питьевой водой. | Лучанкина Вера Васильевна – заведующая поликлиникой | Январь 2020 | На каждом этаже поликлиники установлены кулеры с питьевой водой с одноразовыми стаканчиками. Во всех отделениях больницы имеются графины с питьевой водой. | Январь 2020 |
| Неудовлетворенность санитарным состоянием. | Санитарное состояние помещений больницы в полной мере соответствует требованием Сан ПиН 2.1.3.2630 – 10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность». | Пахомова Татьяна Михайловна – главная медицинская сестра | Январь 2020 | Санитарное состояние помещений больницы в полной мере соответствует требованием Сан ПиН 2.1.3.2630 – 10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность». | Январь 2020 |
| Отсутствие мест для детских колясок. | У входа в детскую консультацию организована крытая площадка для детских колясок. | Манчевская Эвелина Геннадьевна | Январь 2020 | У входа в детскую консультацию организована крытая площадка для детских колясок. | Январь 2020 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. | Создание условий для доступности медицинских услуг инвалидам в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. N 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", в том числе наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. | Лучанкина Вера Васильевна – заведующая поликлиникой | Январь 2020 г. | Изготовлены и размещены в необходимых местах поликлиники информационные таблички выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля | Январь 2020 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Замечаний нет |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5% пациентов в амбулаторных условиях не удовлетворены навигацией. | Совершенствование навигации в поликлинике в соответствие с «Методическими рекомендациями МЗ РФ «Навигация в реализации проекта  «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» | Лучанкина Вера Васильевна – заведующая поликлиникой  Пахомова Татьяна Михайловна – главная медицинская сестра | Январь 2020 г. | Навигация в поликлинике приведена в полное соответствие с требованияим «Методических рекомендаций МЗ РФ «Навигация в реализации проекта  «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»: поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.), в том числе в точке ветвления маршрута, занимает не более 30 секунд. | Январь 2020 г |



Исполнил: Вырупаева Е.П. – заместитель главного врача ГУЗ «КБ № 3» (8-30-262) 4-36-69