

УТВЕРЖДАЮ:



г. Реж, М. Глебовский, главный врач ГАУЗ СО
«Режевская ЦРБ»
А.Н. Язенко
«05» февраля 2020г.

ПЛАН

**по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества, условий оказания услуг
ГАУЗ СО «Режевская ЦРБ» на 2020 год**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации о ГАУЗ СО «Режевская ЦРБ»					
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:	Контроль за своевременным обновлением информации на информационных стенах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации	Ежемесячно	Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна, заведующая информационно-аналитического отдела	Территориальная программа Госгарантий на 2020 - размещена 10.01.2020	Город: г. Реж, М. Глебовский, главный врач ГАУЗ СО «Режевская ЦРБ» Адрес: г. Реж, ул. Краснодарская, д. 10, кабинет № 102 Телефон: +7 (343) 250-10-00 Электронная почта: rej@rejmed.ru
- на информационных стенах в помещениях медицинской организации;					
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";					

<p>1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг;</p> <p>Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>заведующая информационно-аналитического отдела Берсенёва Лидия Георгиевна</p>	<p>Еженедельный контроль расписания, открыта запись на 21 день.</p>
II. Комфортность условий предоставления услуг				
<p>2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; 	<p>Контроль за обеспеченностью наличия электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет)</p>	<p>Еженедельно</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна</p>	<p>Еженедельный контроль расписания, открыта запись на 21 день.</p>
<p>2.2. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); 	<p>Увеличить количество телеконсультаций амбулаторных и стационарных пациентов с областными учреждениями (не менее 60 консультаций в квартал)</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна Заведующая детской поликлиникой Саган Елена Николаевна</p>	<p>Проведено 59 телеконсультаций</p>

<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние; 	<ul style="list-style-type: none"> - подготовить проектно-сметную документацию на капитальный ремонт инфекционного отделения, детского отделения ЦРБ; 	<p>IV квартал 2020 года</p>	<p>Заведующий административно-хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p>
<ul style="list-style-type: none"> - замена оконных блоков стационарного корпуса; 	<ul style="list-style-type: none"> - провести капитальный ремонт филиала №1 поликлиники; 	<p>III квартал 2020 года</p> <p>IV квартал 2020 года-II квартал 2021 года</p>	<p>Заведующий административно-хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p> <p>Заведующий административно-хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p>
<ul style="list-style-type: none"> - подготовить проектно-сметную документацию на капитальный ремонт детской поликлиники; 	<ul style="list-style-type: none"> - подготовить проектно-сметную документацию на капитальный ремонт детской поликлиники; 	<p>IV квартал 2020 года</p>	<p>Заведующий административно-хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p> <p>Заместитель главного врача по</p>

2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность

<p>предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)</p>	<p>Контроль за сроками ожидания инструментальных методов диагностики (не более 14 рабочих дней)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна</p>
III. Доступность услуг для инвалидов			
<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений; <p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной 	<p>Установить кнопку вызова у входной группы взрослой поликлиники</p> <p>Заведующий административно- хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p> <p>Наличие кресла- коляски для инвалидов в регистратуре</p> <p>Заведующий административно- хозяйственного отдела Нестерков Вадим Алексеевич</p> <p>Наличие кресла- коляски для инвалидов в регистратуре</p> <p>Обновить в помещении взрослой поликлиники визуальные средства информации</p> <p>IV квартал 2020 года</p>	<p>1 квартал 2020 года</p> <p>16.03.2020г.</p> <p>16.03.2020г.</p> <p>16.03.2020г.</p> <p>16.03.2020г.</p>	

			Установка информационных материалов для слепых шрифтом Брайля	29.03.2020г.
			На дому оказана паллиативная помощь 64 инвалидам	1 квартал 20г.
			Заведующий администрации УЗИ на 1 этаже стационарного корпуса для прохождения лицами с ограничением передвижения (коляска, каталка)	02.03.2020 Оборудован кабинет УЗИ на 1 этаже отдела Нестерков Вадим Алексеевич
			обеспечить проведение УЗИ на 1 этаже стационарного корпуса для прохождения лицами с ограничением передвижения (коляска, каталка)	1 квартал 2020 года

IV. Доброжелательность, вежливость работников

<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>1.Проведение технических учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;</p>	<p>В течение года в соответствии с графиком учёб</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна, Заместитель главного врача по медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович, Главная медицинская сестра Федоровских Галина Михайлова</p>	<p>Работа комиссии по контролю качества и обращению граждан в ежемесячном режиме</p>	<p>1.Тех. Учеба в рамках подготовки к эпидемии COVID-19, тема-правильное сообщение пациенту о противоэпидемических мероприятиях.</p>	<p>2.Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на комиссии по оказанию медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>11.03.2020</p>
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>2.Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на комиссии по оказанию медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайлова, Заместитель главного врача по медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович,</p>					

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<p>Увеличить долю пациентов, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при обращении граждан (регистратура, телефон, подача электронных обращений, разбор жалоб, анкетирование)</p>	<p>Ежеквартально по результатам анкетирования</p>	<p>Заведующая информационно-аналитического отдела Берсенёва Лидия Георгиевна Заместитель главного врача по поликлинической части Топоркова Любовь Михайловна, Заместитель главного врача по медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович, Заведующая информационно-аналитического отдела Берсенёва Лидия Георгиевна</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных	Долю получателей услуг готовых рекомендовать Режевскую ЦРБ для оказания медицинской помощи не	В течение года	Заместитель главного врача по поликлинической

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организациии (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	снижать ниже 90% Установить дополнительные указатели навигации в больничном комплексе Медгородка	части Топоркова Любовь Михайлова, Заместитель главного врача по Медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович	части Топоркова Любовь Михайлова, Заместитель главного врача по Медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович
5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	повысить качество оказания медицинской помощи: - усовершенствование врачей, 15 человек; - усовершенствование медсестер, акушерок, 61 среднего медицинского персонала;	В течение года Начальник отдела кадров Лебедева Любовь Сергеевна	1.Ежемесячный срок до 5 числа
	1. Внедрение приказов МЗ РФ, МЗ СО по повышению качества оказания медицинской помощи, помощи в стационаре (Приказ Минздрава России от 07.06.2019 N 381н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности")	Заместитель главного врача по медицинской части Нешатаев Геннадий Леонидович	1.Ежемесячный анализ заболеваемости ОРВИ, грипп, пневмония с контролем качества лечения. 2.Проведение КИЛИ всех умерших в стационаре, с оформлением протокола КИЛИ.

		3.Проведение врачебных комиссий по качеству оказания медицинской помощи (2 комиссии).	27.01.2020г. 25.02.2020г.
--	--	---	------------------------------