



«УТВЕРЖДАЮ»

Ио главного врача

ГБУЗ «Закаменская ЦРБ»

О.С.Найданова

19 сентября 2019г.

ПЛАН

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

ГБУЗ «Закаменская ЦРБ»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условия оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условия оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия*	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактически срок реализации
1	2	3	4	5	6
Открытость и доступность информации о медицинской организации					
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (менее 95%)	Размещение достоверной информации о деятельности ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» на общедоступных информационных стендах в структурных подразделениях в соответствии с перечнем и требованиями к ней, установленными нормативно-правовыми актами	до конца мая 2019г.	Цыренжапова Д.О. – заведующая ОМО	Размещена информация в соответствии с перечнем на информационных стендах в структурных подразделениях ГБУЗ «Закаменская ЦРБ»	Май 2019г.
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации,	Проведение мероприятий, направленных на улучшение доступности и качества медицинской помощи, с последующим проведением	Ежеквартально	Соктоев В.Ш. – ио заместителя главного врача по	На этапе проведения анкетирования	До конца 2019г.

<p>размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<p>анкетирования в структурных подразделениях с целью достижения индикативных показателей по удовлетворенности населения</p>		<p>лечебной работе; Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС; Цыренжапова Д.О. – заведующая ОМО; Хилтунова Е.Д. – заведующая районной поликлиникой</p>		
--	--	--	--	--	--

Комфортность условий предоставления услуг

<p>Время ожидания предоставления медицинских (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) менее 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Уменьшение очереди на прием к врачам-специалистам путем совершенствования порядка предварительной записи пациента на прием; - Совершенствование схемы маршрутизации пациентов, записи на прием (через регистратуру, создание колл-центра с установкой многоканального телефона); - Соблюдение времени ожидания скорой и неотложной медицинской помощи, плановой госпитализации в круглосуточный стационар и сроков ожидания плановых диагностических исследований; 	<p>2019-2020гг.</p>	<p>Соктоев В.Ш. – ио заместителя главного врача по лечебной работе; Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС; Норбоев Э.Б. – системный администратор</p>	<p>Соблюдаются время ожидания и своевременность предоставления медицинских услуг. Издан внутренний приказ о возложении на средних медицинских отдельных функций лечащего врача (приказ главного врача ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» от</p>	<p>2019-2020гг.</p>
---	--	---------------------	--	---	---------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - Минимизировать время ожидания в очереди к врачу, а также сроки ожидания пациента, с возложением на средних медицинских работников первичного звена отдельных функций лечащего врача согласно приказа МЗиСР РФ от 23.03.2012г. №252н; - Установка электронного терминала самозаписи («Инфомат») на прием (ремонт неисправного оборудования) 			<p>16.07.2019г. №291-ОД - копия прилагается). Терминал самозаписи «Инфомат» находится на ремонте.</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Участие в национальной программе Дальнего востока по строительству современного акушерско-гинекологического корпуса, патологоанатомического отделения, врачебной амбулатории. ФАПов; - Ежеквартальное проведение анкетирования в структурных подразделениях 	<p>- 2019-2022гг.;</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС;</p> <p>Цыренжапова Д.О. – заведующая ОМО</p>	<p>Согласованы проекты строительства данных объектов по национальной программе Дальнего востока и по программе «Устойчивое развитие сельских территорий». На этапе проведения анкетирования</p>	<p>2019-2022гг.</p>
Доступность услуг для инвалидов					
<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Создание условий для индивидуальной мобильности инвалидов и возможности для самостоятельного их</p>	<p>2019-2022гг.</p>	<p>Хайдапов А.Н. – главный врач, Злыгостева</p>	<p>Имеются пандусы в структурных подразделениях ГБУЗ</p>	

(менее 95%)	передвижения на территории ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» (устройство пандусов, установка поручней, расширение дверных проемов и др.)		С.Ж. – начальник планово-экономического отдела; Абашеев Б.С. – начальник АХЧ	«Закаменская ЦРБ»	
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (менее 95%)	Приобретение и установка средств связи, информации и сигнализации (звуковые, световые, тактильные), тактильных табличек, тактильных мнемосхем, упрощающих ориентацию инвалидов с нарушением слуха и зрения	2019-2022гг.	Хайдапов А.Н. – главный врач	На этапе решения финансирования приобретение и установка средств связи и сигнализации	2019-2022г.
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) менее 95%	Ежеквартальное проведение анкетирования в структурных подразделениях	Ежеквартально	Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС; Хилтунова Е.Д. – заведующая районной поликлиникой	На этапе проведения анкетирования	До конца 2019г.
Доброжелательность и вежливость работников					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон,	- Проведение семинаров, лекций среди медицинских работников по этике и деонтологии; - Разработка методов «сглаживания» конфликтных ситуаций;	Постоянно	Соктоев В.Ш. – ио заместителя главного врача по лечебной работе;	Проведены инструктажи, беседы по этике и деонтологии в структурных подразделениях. Проводится	Постоянно

<p>кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ниже 95%</p>	<p>- Совершенствование работы с обращениями граждан (активное ведение личных приемов главного врача, заместителей главного врача, анализ поступающих обращений граждан); - Ежеквартальное проведение анкетирования на удовлетворённость, вежливость работников ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» ;</p>		<p>Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС; Хилтунова Е.Д – заведующая районной поликлиникой</p>	<p>анализ обращений граждан</p>	
<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<p>- Обеспечение доступности лекарственной помощи населению по федеральной программе ОНЛП и постановлению №890; - Создание комфортных условий пребывания больных в структурных подразделениях ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» (обеспечение удобных мест для ожидания – столики, диваны); - Проведение анкетирования в структурных подразделениях</p>	<p>2019-2020гг.</p>	<p>Соктоев В.Ш. – ио заместителя главного врача по лечебной работе; Найданова О.С. – заместитель главного врача по АПС</p>	<p>Размещена информация по федеральной программе ОНЛП; Постановлению №890 на информационном стенде. Имеются диваны, столики для ожидания</p>	
<p>Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<p>Проведение анкетирования в структурных подразделениях</p>	<p>до конца мая 2019г.</p>	<p>Цыренжапова Д.О. – заведующая ОМО</p>	<p>На этапе проведения анкетирования</p>	<p>До конца 2019г.</p>

* Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".