|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к распоряжению Министерства здравоохранения  Забайкальского края  от «20» декабря 2019 г. №1666/Р    УТВЕРЖДЕНО  Приказом главного врача от «17» января 2020 г.  № 35 |

**ПЛАН**

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

**в ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер»**

(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 | | | | | |
| Недостаточный объем информации на общедоступных информационных ресурсах (сайт медицинской организации, информационные стенды в структурных подразделениях) | Приведение в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2004г. №956н информации о медицинской организации на общедоступных информационных ресурсах | До 02.03.2020 | Баранова Ю.В.  Заместитель главного врача  по ОМР |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Несвоевременность приема пациентов специалистами | Анализ и устранение причин несвоевременного приема пациентов | До 01.02.2020 | Лобцова Н.Г.  Заведующая консультативно-диагностическим отделением |  |  |
| Недостаточная организация комфортных условий оказания услуг (недостаточное количество свободных мест ожидания, питьевой воды; неудобный график работы гардероба, отсутствие мест для детских колясок). | Определение дополнительных мест ожидания, оснащение мебелью (стулья, скамьи);  Обеспечение необходимым запасом питьевой воды в куллерах;  Определение колясочной зоны;  Утверждение оптимального  графика работы гардероба. | До 02.03.2020 | Лобцова Н.Г.  Заведующая консультативно-диагностическим отделением  Стрелова Н.В.  Заведующая хозяйством. |  |  |
| Неудовлетворенность питанием пациентов, находящихся на лечении в условиях круглосуточного стационара. | Анкетирование пациентов, с целью выявления причин неудовлетворенности питанием.  Коррекция выявленных причин. | Ежемесячно  с 01.02.2020 | Шипулина Е.А.  Заместитель главного врача по лечебной работе.  Иконникова Т.А.  Диетическая сестра |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Отсутствие выделенных мест стоянки автотранспортных средств для инвалидов. | Определение мест стоянки автотранспортных средств для инвалидов, обеспечение дорожной разметкой и дорожными знаками, знаками доступности. | выполнено | Стрелова Н.В.  Заведующая хозяйством. |  |  |
| Отсутствие сменных кресел-колясок. | Обеспечить приобретение сменных кресел-колясок | выполнено | Асламова О.И.  Главная медицинская сестра |  |  |
| Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. | Ремонт и оснащение имеющегося санитарно-гигиенического помещения вспомогательными средствами или приспособлениями, знаком-пиктограммой "Инвалид". | до 01.08.2020 | Стрелова Н.В.  Заведующая хозяйством. |  |  |
| Отсутствие информации выполненной шрифтом Брайля в консультативно-диагностическом отделении | Размещение информации,  выполненной шрифтом Брайля в консультативно-диагностическом отделении | До 01.05.2020г. | Лобцова Н.Г.  Заведующая консультативно-диагностическим отделением  Асламова О.И.  Главная медицинская сестра |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Неудовлетворенность общением с работниками регистратуры, сотрудниками колл-центра. | Провести обучающее занятие с сотрудниками регистратуры ГУЗ «ККВД», в целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами (в соответствии с распоряжением МЗЗК от 19.04.2017г. №461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации»).  Мониторинг работы сотрудников регистратуры в части доброжелательного, вежливого отношения к получателям услуг. | До 19.02.2020г.  Еженедельно, в течении года | М.А. Хайрулина  медицинский психолог  М.А. Хайрулина  медицинский психолог |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Неудовлетворенность навигацией в структурных подразделениях медицинской организации. | Доработать  навигацию в структурных подразделениях медицинской организации. | До 01.05.2020г. | Лобцова Н.Г.  Заведующая консультативно-диагностическим отделением  Стрелова Н.В.  Заведующая хозяйством.  Асламова О.И.  Главная медицинская сестра |  |  |

Исполнитель: Баранова Юлия Владимировна – заместитель главного врача по ОМР

Тел.: 8(3022) 31-42-13