|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение № 2к распоряжению Министерства здравоохранения Забайкальского края от «20» декабря 2019 г. №1666/Р  УТВЕРЖДЕНОПриказом 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 оптимальногографика работы гардероба. | До 02.03.2020 | Лобцова Н.Г.Заведующая консультативно-диагностическим отделениемСтрелова 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. | Ежемесячнос 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 отделениемАсламова 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. Хайрулинамедицинский психологМ.А. Хайрулинамедицинский 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 отделениемСтрелова 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