

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»
от «20 » февраля 2019 г. № 71/1

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» на 2019г.

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Не в полном объеме сайт ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» соответствует приказу МЗ РФ от 30. 12. 2014 № 956н.	<p>1. Информационные сайты медицинской организации привести в соответствие требований нормативной документации (приказ МЗРФ от 30 12 2014 № 956н) и актуализировать информацию о медицинской организации внутри помещений.</p> <p>2. Проводить анализ информации, размещенной на официальных сайтах детских педиатрических отделениях №№ 1-5, СО, ОПО ГУЗ «ДКМЦ г. Читы».</p>	Постоянно	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		

	<p>3. Обеспечить ведение сайтов ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» в соответствии с критериями, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2004 г. № 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».</p> <p>4. Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами на информационных сайтах достоверной информации о медицинской организации</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова</p>		
	<p>5. Размещать информацию на сайте в виде звуко - и видеовоспроизведения для лиц с ограниченными возможностями, для маломобильных групп населения.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист</p>		

			С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
	6. Систематическое обновление размещенной на официальных сайтах информации о ГУЗ «ДКМЦ г. Читы».	Постоянно	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
	7. Обеспечить постоянную актуализацию информации по расписанию приема врачей ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» на	Постоянно	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова,		

	информационных стендах, официальных сайтах.		главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
II. Комфортность условий предоставления услуг.					
14,6 % респондентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления медицинской услуги.	1.Разработать мероприятия, способствующие улучшению комфортности условий предоставления услуг, как для лиц с ограниченными возможностями, так и для всего населения.	1 квартал 2019 г.	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		

	2. Провести ремонтные работы в помещениях по адресам: - ул. Угданская, 29 - кабинет водолечения №26; - 6 мкр., д. 17а – кабинет №04 – галокамера.	1-е п/г 2019г.	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
	3. Установка кондиционеров в кабинетах в помещениях по ул. Угданской, 29 (к. №2, к. №6, к. №18).	В течение года	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
	4. Установка кулера для питьевой воды для пациентов в кабинетах ЛФК по адресу: ул. Угданская, 29; 6 мкр., д.17а.	В течение года	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
	5. Оснащение туалетов предметами гигиены.	1 кв. 2019г.	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, Зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
	6. Создание детских уголков для повышения комфортности ожидания приема, по адресу: ул. Угданская, 29; 6 мкр., д.17а.	В течение года	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, Зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
	7. Приобрести дополнительные стулья в РП	В течение года	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, Зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		
ДПО № 4 -32 % пациентов не принимаются в установленное	8. Укомплектовать участковую службу врачами педиатрами	В течение года	Зам.главного врача ДПО № 4		

время по записи	участковыми на 100%		Ж.К.Таюрская		
Время ожидания приема специалистов, лабораторных и инструментальных исследований не соответствует программе государственных.	9.При первичном обращении пациента, лечащий врач лично записывает на лабораторные и инструментальные исследования в программу РМИС. 10. Проанализировать время ожидания приема врачей педиатров и узких специалистов с момента записи и принять меры по приведению времени ожидания в соответствие с требованиями Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам 11.Проанализировать причины удлинения времени ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требованиями Программы государственных гарантий 12.Привлечение участковых мед.сестер в часы повышенной обращаемости пациентов	1 квартал 2019 г. 1 квартал 2019 г. В течение года	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, главный инженер программист С.М.Дутов, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
Очередь в регистратуры					
III. Доступность услуг для инвалидов					
Неудовлетворенность доступностью услуг для детей инвалидов.	1. Обеспечить условия беспрепятственного доступа в помещения РП «Феникс» (по адресам: ул. Угданская, 29; 6 мкр., д.17а.) для пациентов с ограниченными возможностями с целью повышения удовлетворенности условиями пребывания в учреждении: - установка пандуса для пациентов с ограниченными	В течение года	Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, Зав. хозяйством В.В. Шулыгин.		

	<p>возможностями;</p> <p>- установка при входе в помещения РП «Феникс» кнопки вызова медицинского персонала для пациентов с ограниченными возможностями.</p>				
	<p>2. Оказание первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи детям инвалидам на дому.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова, О.Г.Пискунова</p>		
	<p>3. При обращении детей инвалидов за медицинской помощью, предусмотреть их сопровождение работниками ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова</p>		
	<p>4. Провести обучение медицинского персонала и прочего персонала, работающего с инвалидами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов.</p>	<p>1 кв.2019г.</p>	<p>Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова,</p>		

			Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Неудовлетворенность доброжелательностью при первичном обращении.	1.Проведение конференции по вопросам этики и деонтологии для врачебного и сестринского персонала.	1 квартал 2019г.	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
	2.Проведение семинара для врачей «Профилактика эмоционального выгорания»	2 квартал 2019г.	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		

	3. Организация и проведение тренингов «Эффективное общение» для регистраторов.	1 раз в квартал	Медицинские психологи Т.В. Кузьмина, Е.С. Голобокова		
	4. Тренинг по повышению стрессоустойчивости для средних медицинских работников на сестринской конференции.	июнь 2019г.	Медицинские психологи Т.В. Кузьмина, Е.С. Голобокова		
	5. Анализ жалоб и обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи, соблюдения этикодеонто - логических и моральных норм в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы».	Ежемесячно	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А. Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л. Милькова, О.Г. Пискунова, Т.С. Гринь, Ж.К. Таюрская, Ю.В. Куликова, Ю.Г. Ерофеева, Е.В. Петрова, Т.А. Чупрова		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Не удовлетворенность навигацией при первичном обращении	1. Внедрить настенную и напольную навигацию для понятной и оптимальной маршрутизации пациента, по адресу: ул. Угданская, 29; 6 мкр., д. 17а	В течение года	Заместитель главного врача реабилитационного подразделения «Феникс» Е.В. Петрова		
	2. Проводить анализ	Ежекварталь	Заместитель		

	удовлетворенности населения качеством оказания медицинских услуг по данным анкетирования и опроса населения	но	главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
	3. Проводить анализ случаев, сопровождающихся жалобами родителей пациентов на несоблюдение нормативов сроков ожидания в очереди при получении медицинской слуги на заседаниях врачебной комиссии.	Постоянно	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
	4. Использовать результаты независимой экспертизы качества оказания медицинской помощи по данным анкетирования населения для реализации Плана мероприятий	В течение года	Заместитель главного врача по КК и БМД С.А.Голобокова, заместители главного врача по		

	по улучшению качества оказания медицинской помощи в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы».		лечебной работе: И.Л.Милькова, О.Г.Пискунова, Т.С.Гринь, Ж.К.Таюрская, Ю.В.Куликова, Ю.Г.Ерофеева, Е.В.Петрова, Т.А.Чупрова		
--	---	--	---	--	--

Ответственный за план мероприятий
по улучшению качества оказания МП
С.А.Голобокова 414-818