|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к распоряжению Министерства здравоохранения  Забайкальского края  от «*04*»\_\_\_*02*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. №\_\_*123/ОД*    УТВЕРЖДЕНО  Приказом главного врача от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.  №\_\_\_\_\_\_ |

**ПЛАН**

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

**в реабилитационном подразделении «Феникс» 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 |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| - 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.  - Осуществлять контроль за размещением ответственными лицами достоверной информации о медицинской организации. | 1. Проводить анализ информации, размещенной на официальном сайте реабилитационного подразделения «Феникс»  ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». | постоянно | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  техник –  программист  А.А. Воскобойников | |  |  |
| 2. Обеспечить ведение сайта реабилитационного подразделения «Феникс» 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». | постоянно | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  техник - программист  А.А. Воскобойников | |  |  |
| 3. Размещать информацию на сайте в виде звуко - и видеовоспроизведения для лиц с ограниченными возможностями, для маломобильных групп населения. | постоянно | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  техник - программист А.А. Воскобойников | |  |  |
| 4. Систематическое обновление размещенной на официальном сайте информации о реабилитационном подразделении ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». | постоянно | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  техник - программист А.А. Воскобойников | |  |  |
| 5. Обеспечить постоянную актуализацию информации по расписанию приема врачей реабилитационного подразделении ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» на информационном стенде, официальном сайте. | постоянно | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова,  техник - программист А.А. Воскобойников | |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг.** | | | | | | |
| - Разработать мероприятия, способствующие улучшению комфортности условий предоставления услуг как для лиц с ограниченными возможностями, так и для всего населения. | 1. 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. | |  |  |
| 2. 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. | |  |  |
| 3. 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. | |  |  |
| 4. Оснащение туалетов предметами гигиены. | 1 кв. 2019г. | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  Зав. хозяйством  В.В. Шулыгин. | |  |  |
| 5. 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. | |  |  |
| 6. Внедрить настенную и напольную навигацию для понятной и оптимальной маршрутизации пациента, 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. | |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| - Разработать мероприятия, способствующие улучшению комфортности условий предоставления услуг как для лиц с ограниченными возможностями, так и для всего населения. | 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 возможностями;  - установка при входе в помещения РП «Феникс» кнопки вызова медицинского персонала для пациентов с ограниченными возможностями. | В течение  года | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  Зав. хозяйством  В.В. Шулыгин. | |  |  |
| 2. Оборудовать кабинеты для оказания помощи пациентам с ограниченными возможностями (расширить дверные проемы). | В течение  года | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  Зав. хозяйством  В.В. Шулыгин. | |  |  |
| 3.Оборудовать санузел для пациентов с ограниченными возможностями | В течение  года | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  Зав. хозяйством  В.В. Шулыгин. | |  |  |
| 4. Провести обучение  медицинского персонала и прочего персонала, работающего с инвалидами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов. | 1 кв.2019г. | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова,  заведующие отделениями | |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| - Недостатков не выявлено. | 1.Проведение конференции по вопросам этики и деонтологии для врачебного и сестринского персонала. | 1 квартал  2019г. | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  гл. медсестра  М.С. Бобрякова |  |  |
| 2.Проведение семинара для врачей «Профилактика эмоционального выгорания» | 2 квартал  2019г. | | Медицинский психолог  Т.В. Кузьмина |  |  |
| 3.Организация и проведение тренингов «Эффективное общение» для регистраторов. | 1 раз  в квартал | | Медицинский психолог  Т.В. Кузьмина |  |  |
| 4.Тренинг по повышению стрессоустойчивости для средних медицинских работников на сестринской конференции. | июнь 2019г. | | Медицинский психолог  Т.В. Кузьмина |  |  |
| 5.Анализ жалоб и обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи, соблюдения этикодеонто - логических  и моральных норм в РП «Феникс» ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». | ежемесячно | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | |
| - 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  - Обеспечить запись на прием пациентов при первичном обращении в 100% Организовать разъяснительную работу среди населения о использовании сайта медицинской организации и портала государственных услуг при записи на прием.  - Проанализировать причины удлинения времени ожидания диагностических исследований и привести их в соответствие требовании Программы государственных гарантий. | 1.Проводить анализ удовлетворенности населения качеством оказания медицинских услуг по данным анкетирования и опроса населения | в течение года | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова |  |  |
| 2.Проведение мониторинга очередей к врачам реабилитационного подразделения  ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». | постоянно | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова |  |  |
| 3.Проводить анализ случаев, сопровождающихся жалобами родителей пациентов на несоблюдение нормативов сроков ожидания в очереди при получении медицинской слуги на заседаниях врачебной комиссии. | постоянно | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова |  |  |
| 4.Проводить анализ удовлетворенности населения сроком ожидания в очереди при получении медицинской слуги по данным анкетирования и опроса населения | постоянно | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова |  |  |
| 5.Организация приема внеплановых пациентов. | постоянно | | зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»  Е.В. Петрова,  Зав. отделениями |  |  |
| 6.Продолжить работу по приведению в соответствие стандартам оснащения кабинетов медицинским оборудованием согласно Порядков оказания медицинской помощи | в течение года | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова,  гл. медсестра  М.С. Бобрякова, отдел закупок |  |  |
| 7.Использовать результаты независимой экспертизы качества оказания медицинской помощи по данным анкетирования населения для реализацииПлана мероприятий по улучшению качества оказания медицинской помощи в реабилитационном подразделении ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». | в течение года | | Зам. гл. врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» Е.В. Петрова,  Зав. отделениями |  |  |

Заместитель главного врача по лечебной работе

РП «Феникс» ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»: Е.В. Петрова.