|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение № 2к распоряжению Министерства здравоохранения Забайкальского края от «20\_» 12\_2019 г. №\_\_1666/р\_\_\_\_\_  УТВЕРЖДЕНОПриказом главного врача от «13»\_01\_2020\_ г. №\_\_\_\_\_\_ |

**ПЛАН**

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

**ГУЗ «Шелопугинская ЦРБ»**

(наименование организации)

На 2020год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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**
 |
| Информация, размещенная на сайте не в полном объёме сооветствует требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 года№956н  | Формирование и актуализация информациина официальном сайтеГУЗ «Шелопугинская ЦРБ» в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 года№956н | До 01.03.2020 | Добрынина В.В. оператор ЭВМ |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Несвоевременность приема врачами-специалистами и увеличение время ожидания приема | Организация работы по доступности предоставления государственной услуги «Запись на прием к врачу» на основании Распоряжение Правительства РФ от 09.06.2014 г. №991-р | До 01.03.2020 года и далее постоянно | Оболонская М.В. зам.главного врача по лечебной работе |  |  |
| Привлечение врачебных кадров на вакантные должности | Постоянно  | Каширина В.В. главный врач |  |  |
| Отсутствие питьевой воды в местах ожидания приема | Приобретение кулера для питьевой воды в поликлинику | До 01.04.2020 года | Каширина В.В. главный врач |  |  |
| Отсутствие мест для детских колясок | Оборудование мест для колясок в случае финансирования при реализации программы «Развитие материально-технической базы детских поликлиник» | До 01.06.2020 года  | Каширина В.В. главный врач |  |  |
| Отсутствие свободных зон ожидания | Создание комфортных зон пребывания пациентов, ремонт подразделений | До 01.12.2020 года  | Каширина В.В. главный врач |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков выполненных шрифтом Брайля, специально оборудованных санитарно - гигиенических помещений. | Проведение соответствующих ремонтных работ в случае финансирования при реализации программы «Доступная среда» | До 01.12.2020 года  | Каширина В.В. главный врач |  |  |
| IV. **Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| Неудовлетворенность пациентов доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации | Использовать опыт внедрения Корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинского учреждения | До 01.05.2020 года  | Заместитель главного врача по работе с сестринским персоналом С.В.Муратова |  |  |
| Разработка СОП «Алгоритм общения регистратора по телефону» | До 01.03.2020 года  | Заместитель главного врача по работе с сестринским персоналом С.В.Муратова |  |  |
| Проведение занятия со средним медицинским персоналом, регистраторами по теме «Кодексапрофессиональной этики и служебного поведения работников медицинских организаций государственной системы здравоохранения Забайкальского края» с последующей сдачей зачета | До 01.05.2020 года  | Заместитель главного врача по работе с сестринским персоналом С.В.Муратова |  |  |
| V. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Неудовлетворенность навигацией в амбулаторных и стационарных условиях | Внедрение навигации в поликлинике и стационаре ЦРБ | До 01.05.2020 года  | Каширина В.В. главный врач |  |  |

 Главный врач В.В.Каширина

Исполнитель

Заместитель главного врача

по работе с сестринским персоналом

С.В.Муратова

8-914-507-98-00

8-924-371-03-43