**УТВЕРЖДАЮ:**

Министр здравоохранения

Республики Коми

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Д.Б.Березин

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**ПЛАН на 2019 год**

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

**ГБУЗ РК «Усть-Куломская центральная районная больница»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| **I. Открытость и доступность информации о ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ»** | | | | | |
| Неполное соответствие  сайта Приказу к 956-Н | 1.Обеспечить бесперебойную ра-  боту и регулярное обновление ин-  формации на официальном сайте | Постоянно | Программист Тюрнин А.А.;  Зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Попова С.И. |  |  |
| 2.Обеспечить полноту, актуаль-  ность и понятность информации | Постоянно | Зам.главного врача по  медицинской части Лысенко Д.А.;  Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф.;  Зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Попова С.И. |  |  |
| 3.Наличие и доступность спосо-  бов обратной связи | Постоянно | Программист Тюрнин А.А. |  |  |
| **II. Комфортность предоставления услуг** | | | | | |
| Наличие очереди в регист  ратуру, на приём к специа  листам | Запись на приём к специалистам по телефону в регистратуре  94-437, через портал Госуслуг, по  телефону контакт-центра  88005500000 | Постоянно | Медрегистратор  Юдина С.А. |  |  |
| Отсутствие питьевой воды | Установить кулер с питьевой во-  дой в поликлинике и в приёмном  покое | При наличии  денежных средств | Начальник хозяйственного отдела Холоша В.А. |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Отсутствие места стоянки  для автотранспортных  средств инвалидов | Выделение места стоянки для ав-  тотранспортных средств | III квартал  2019 г. | Начальник хозяйственного отдела Холоша В.А. |  |  |
| Отсутствие информации  шрифтом Брайле | Организация дублирования инфор  мации шрифтом Брайле | IV квартал  2019 г. | И.о.главного врача  Д.В.Пермяков;  Старшая медицинская сестра поликлиники Шебырева В.И. |  |  |
| Отсутствие специально  оборудованных санитар-  но-гигиенических поме-  щений | Оборудовать санитарно-гигиени-  ческое помещение для МГН | При постройке  новой поликлиники | И.о.главного врача Д.В.Пермяков |  |  |
| Отсутствие сопровожде-  ния медицинскими работ  никами МГН. | Организовать сопровождение ме-  дицинскими работниками | I квартал  2019 г. | Соц.работник  Казаринова Е.И. | Сопровождение соц.работником | Январь 2019 г. |
| Оказание помощи на дому | Организовать помощь на дому | I квартал  2019 г. | Зам.главного врача по меди-  цинскому обслуживанию  населения района  Попова С.И. | Осмотр участковыми терапевтами,  специалистами забор анализов | I |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ»** | | | | | |
| Низкий процент удовлет-  воренности | 1.Проводить анализ обращений  граждан | По мере необ-  Ходимости | Зам.главного врача по медицинской части Д.А.Лысенко;  Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф.;  Зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Попова С.И. | Проводится регулярно |  |
| 2.Провести тематические семина-  ры по вопросам этики, деонтоло-  гии с рассмотрением ФЗ № 323  от 21.11.11 г. | I квартал  2019 г. | Зам.главного врача по медицинской части Лысенко Д.А. | Проведено | Январь 2019 г. |
| 3. Обеспечить внимательность, вежливость и тактичность медицинских регистраторов, в том числе при работе с людьми с ограниченными взможностми, соблюдение  этики и деонтологии. | Постоянно | Главная медицинская сестра  Климович Р.Н. |  |  |
|  | 4.Обеспечить приём людей с ограниченными возможностя-  ми без очереди. | Постоянно | Зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Попова С.И. |  |  |
| 5.Своевременно передавать врачам информацию о заре-  гистрированных вызовах. | Постоянно | Медрегистратор  Юдина С.А. |  |  |
| 6.Оптимизировать деятель-  Ность платных медицинских услуг, предусмотреть разгра-  ничение потоков пациентов по платным услугам и бесплатно. Иметь информацию о перечне платных медицинских услуг, в том числе сведения об усло-  виях, порядке, форме пре-  доставления медицинских услуг и порядке их оплаты. | Постоянно | Зам.главного врача по  экономике Мингулова С.С. |  |  |
| 7.Содержать в актуальном состоянии график работы специалистов. | Постоянно | Старшая медицинская сестра поликлиники Шебырева В.И. |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| Низкий процент удовлет-  воренности оказанием  услуг | 1.Сократить время ожидания в приёмном отделении, срок ожидания плановой госпита-  лизации по направлению врачей поликлиники соблюде-  ние назначенного срока плано  вой госпитализации. | Постоянно | Зам.главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Попова С.И |  |  |
| 2.Строго соблюдать стандарты и порядки оказания медицин-  ской помощи. Применять лекарственные препараты в соответствии со стандартами медицинской помощи и переч-  нем ЖНВЛС. Не допускать применение лекарственных препаратов с недоказанной  терапевтической эффектив-  ностью | Постоянно | Зам.главного врача по меди  цинской части  Лысенко Д.А.;  Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф. |  |  |
|  | 3.Лекарственное обеспечение.  Усилить контроль за рацио-  нальным назначением лекар-  ственных средств. Исключить случаи приобретения лекар-  ственных препаратов пациен-  тами за свой счёт в стационар-  ных условиях и при лечении в дневных стационарах. | Постоянно | Зам.главного врача по лекарственному обеспеченнию  Володина Т.И. |  |  |
| 4.Проведение работ по контро  лю качества и безопасности медицинской деятельности. Проведение оперативных совещаний с медицинскими работниками по вопросам повышения качества оказания  медицинской помощи. | Постоянно | Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф. |  |  |
| 5.Направлять на диагности-  ческое исследование строго по показаниям и в рамках стандар  тов и порядков оказания меди-  цинской помощи | Постоянно | Зам.главного врача по медицинской части Лысенко Д.А. |  |  |
| 6.Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам инфор-  мации коррупционных проявле  ний. | Постоянно | Зам.главного врача по медицинской части Лысенко Д.А.;  Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф.; заведующие структурных подразделений |  |  |