**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 соответствиесайта 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 помедицинской 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 регистратуру, на приём к специалистам | Запись на приём к специалистам по телефону в регистратуре 94-437, через портал Госуслуг, потелефону контакт-центра88005500000 | Постоянно | МедрегистраторЮдина С.А. |  |  |
| Отсутствие питьевой воды | Установить кулер с питьевой во-дой в поликлинике и в приёмномпокое | При наличииденежных средств | Начальник хозяйственного отдела Холоша В.А. |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствие места стоянкидля автотранспортныхсредств инвалидов | Выделение места стоянки для ав-тотранспортных средств | III квартал2019 г. | Начальник хозяйственного отдела Холоша В.А. |  |  |
| Отсутствие информациишрифтом Брайле | Организация дублирования информации шрифтом Брайле | IV квартал2019 г. | И.о.главного врачаД.В.Пермяков;Старшая медицинская сестра поликлиники Шебырева В.И. |  |  |
| Отсутствие специальнооборудованных санитар-но-гигиенических поме-щений | Оборудовать санитарно-гигиени-ческое помещение для МГН | При постройкеновой поликлиники | И.о.главного врача Д.В.Пермяков |  |  |
| Отсутствие сопровожде-ния медицинскими работниками МГН. | Организовать сопровождение ме-дицинскими работниками | I квартал2019 г. | Соц.работникКазаринова Е.И. | Сопровождение соц.работником | Январь 2019 г. |
| Оказание помощи на дому | Организовать помощь на дому | I квартал2019 г. | Зам.главного врача по меди-цинскому обслуживаниюнаселения районаПопова 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 обращенийграждан | 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 № 323от 21.11.11 г. | I квартал2019 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, соблюдениеэтики и деонтологии. | Постоянно | Главная медицинская сестраКлимович 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 | МедрегистраторЮдина 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 поэкономике 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 оказаниемуслуг | 1.Сократить время ожидания в приёмном отделении, срок ожидания плановой госпита-лизации по направлению врачей поликлиники соблюде-ние назначенного срока плановой 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 недоказаннойтерапевтической эффектив-ностью | Постоянно | Зам.главного врача по медицинской частиЛысенко 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 обеспеченниюВолодина Т.И. |  |  |
| 4.Проведение работ по контролю 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 стандартов 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 проявлений. | Постоянно | Зам.главного врача по медицинской части Лысенко Д.А.;Зам.главного врача по экспертизе Попова Н.Ф.; заведующие структурных подразделений |  |  |