

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Пензенской области

В.В. Стрючков

« 11 » _____ 2019 года

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУЗ «Нижнеломовская МРБ»

на 2019 год

№ п/п	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 мероприятий	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					
1.1.	Приобрести единообразные информационные стенды во все обособленные подразделения	Разработка и приобретение единообразных стендов для в поликлиники №1, №2, детской	Март 2019	Заведующая организационно-методическим		

	поликлиники. Обеспечить наличие на указанных стендах соответствующей информации.	поликлиники. Обеспечение на постоянной основе наличие актуальной информации на указанных стендах.		отделом Королева Н.М.		
1.2.	Приобрести единообразные информационные стенды во все стационарные отделения. Обеспечить наличие на указанных стендах соответствующей информации.	Разработка и приобретение единообразных стендов для каждого отделения стационара. Обеспечение на постоянной основе наличие актуальной информации на указанных стендах.	Апрель 2019	Заведующая организационно-методическим отделом Королева Н.М.		
1.3.	Разместить на сайте информацию о показателях доступности медицинской помощи, установленных в ТПГГ Пензенской области на соответствующий год	Размещение на официальном сайте больницы информации о показателях доступности медицинской помощи, установленных в ТПГГ Пензенской области на 2019 год	Март 2019	Начальник АСУ Ромашкин С.А.		
1.4.	Разместить на сайте информацию о показателях качества медицинской помощи, установленных в ТПГГ Пензенской области на соответствующий год	Размещение на официальном сайте больницы информацию о показателях качества медицинской помощи, установленных в ТПГГ Пензенской области на 2019 год	Март 2019	Начальник АСУ Ромашкин С.А.		
1.5.	Разместить на официальном сайте сведения об уровне образования, специальности, квалификации, имеющихся сертификатах с указанием срока действия по всем медицинским работникам	Размещение и постоянное обновление на официальном сайте сведений об уровне образования, специальности, квалификации, имеющихся сертификатах с указанием срока действия по всем медицинским работникам	Февраль 2019	Начальник АСУ Ромашкин С.А.		
1.6.	Разместить на сайте график работы учреждения, всех структурных подразделений	Размещение и ежемесячное корректирование графика работы учреждения и всех структурных подразделений	Январь 2019 г.	Начальник АСУ Ромашкин С.А.		
1.7.	Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» и	Создание на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и	Март 2019 г.	Начальник АСУ		

	наполнить его информацией	наполнение его информацией		Ромашкин С.А.		
2.	Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечить на постоянной основе мониторинг эффективности использования в РИАМС «ПроМед» компонентов для автоматизации лабораторных и диагностических служб	Обеспечение на постоянной основе мониторинга эффективности использования в РИАМС «ПроМед» компонентов для автоматизации лабораторных и диагностических служб	Май 2019г.	Начальник АСУ Ромашкин С.А. Инженер Тимофеев А.Ю. Заместитель главного врача Ивлева Л.И. Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.2.	Обеспечить реализацию проекта «Электронный льготный рецепт»	Обеспечение реализации проекта «Электронный льготный рецепт»	Март 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.3.	Организовать регистратуру открытого типа в поликлинике, изменить организацию пространства	Организация регистратуры открытого типа в поликлинике, изменение организации пространства	Июнь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.4.	Внедрить электронную систему управления очередью в поликлинике	Приобретение терминала для осуществления электронной системы управления очередью в поликлинике	Июнь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.5.	Обеспечить открытый, безбарьерный контакт сотрудников регистратуры и пациентов	Приобретение столов-рецепши для открытого, безбарьерного контакта сотрудников регистратуры и пациентов	Январь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.6.	Организовать зонирование пространства поликлиники	Организация зонирования пространства поликлиники. Выделение отделения неотложной медицинской помощи и медицинской профилактики	Июнь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.7.	Создать комфортные места ожидания для пациентов	Создание комфортных мест ожидания для пациентов.	Март 2019 г.	Заведующая поликлиникой		

		Приобретение дополнительных посадочных мест		Китаева Е.Н.		
2.8.	Оптимизировать процесс забора крови в процедурном кабинете (повысить проходную способность кабинета, создать дополнительные рабочие места для забора крови, выровнять нагрузку на сотрудников, организовать электронную запись на процедуры)	Оптимизация процесса забора крови в процедурном кабинете. Выделение отдельного кабинета, дополнительных рабочих мест, организация электронной записи на процедуры для повышения проходной способности кабинета	Ноябрь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
2.9.	Оптимизировать процесс диспансеризации и профилактических медицинских осмотров (расположить все необходимые подразделения в одном месте, исключить пересечение «больных» и «здоровых» пациентов)	Оптимизация процесса диспансеризации и профилактических медицинских осмотров. Расположить все необходимые кабинеты в отделении профилактики. Исключение пересечения «больных» и «здоровых» пациентов	Июнь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
3.	Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Выделить на 1-ом этаже поликлиник кабинеты для оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями	Выделение кабинета на первом этаже поликлиники рядом с регистратурой для оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями	Апрель 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
3.2.	Оборудовать указанный кабинет специальными приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями (широкие дверные проемы, поручни и т.д.)	Оборудование указанного кабинета специальными приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями. Оформление широких дверных проемов. Оборудование туалетной комнаты поручнями	Май 2019 г.	Заведующий АХЧ Тандалькин В.И.		

3.3.	Разработать порядок оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями в указанном кабинете	Разработка порядка оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями в указанном кабинете	Май 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
3.4.	Обеспечить входную группу в поликлинику, коридоры поликлиники и необходимые кабинеты расширенными дверными проемами, поручнями	Замена входной группы в поликлинике. Обеспечение коридора поликлиники и необходимых кабинетов расширенными дверными проемами, поручнями	Ноябрь 2019 г.	Инженер Курышкин В.В.		
3.5.	Обеспечить в поликлинике дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Организация в отдельном кабинете наличия необходимой информации для инвалидов по слуху и зрению. Назначение ответственного сотрудника для обслуживания данной категории	Июль 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
3.6.	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации, размещенной в поликлинике знаками рельефно-точечного шрифта Брайля	Организация в отдельном кабинете наличия необходимой информации для инвалидов по слуху и зрению. Назначение ответственного сотрудника для обслуживания данной категории	Июль 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		
3.7.	Оборудовать входные группы в приемное отделение пандусами или подъемными платформами, обеспечить входную группу в приемное отделение, коридоры стационарных отделений и необходимые кабинеты и палаты расширенными дверными проемами, поручнями	Оборудование входной группы в приемного отделения пандусом, расширенными дверными проемами, поручнями. Коридоры стационарных отделений и необходимые кабинеты, палаты расширенными дверными проемами и поручнями	Сентябрь 2019 г.	Инженер Курышкин В.В.		
4.	Доброжелательность, вежливости работников					
4.1.	Провести обучение всех работников регистратур	Обучение всех работников регистратур принципам	Июль 2019 г.	Заведующая поликлиникой		

	принципам «Бережливой поликлиники» и «Вежливой регистратуры»	«Бережливой поликлиники» и «Вежливой регистратуры»		Китаева Е.Н.		
4.2.	Проводить обучение с врачами и со средним медицинским персоналом по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии	Обучение врачей и среднего медицинского персонала по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии. Исключение фактов грубого отношения к пациентам.	Апрель 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н. Главная медицинская сестра Киселева И.А.		
4.3.	Проводить регулярное обучение коллектива штатными психологами на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами»	Регулярное обучение коллектива штатными психологами на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами»	Декабрь 2019 г.	Заместитель главного врача Ивлева Л.И. Начальник ОК Ермакова Ю.В.		
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Обеспечить понятную навигацию по поликлинике	Обеспечение понятной навигацией по поликлинике	Сентябрь 2019 г.	Заведующая поликлиникой Китаева Е.Н.		

Главный врач ГБУЗ «Нижнеломовская МРБ»



Р.Р. Янборисов