Приложение к письму от \_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_

**План по устранению недостатков,**

**выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019год**

**ГУЗ « ГКБ № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | | | | | | | |
| Не в полном объеме размещены материалы на информационных стендах | 1.Размещение на информационных стендах в поликлинике:  - правил подготовки к диагностическим исследованиям;  -правил госпитализации, сроки госпитализации.  2.Размещение на информационных стендах в стационаре:  - информации о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;  - правил записи на первичный прием;  - правил записи на консультацию;  - правил записи на обследование. | Февраль | | | Главный врач  Томаева М.А.,  начальник организационно-методического отдела Гайдукова О. И.,  заместитель главного врача по лечебной работе Станкевич Т.В., зам. главного врача по поликлинике  Лебедь З.В. | Информация на стендах актуализирована. Материалы размещены в полном объеме. | | февраль |
| Не в полном объеме размещены материалы  на сайте | Размещение на официальном сайте учреждения:  - правил записи на обследование и консультацию;  - графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг. | Февраль | | | Главный врач  Томаева М.А.,  начальник организационно-методического отдела Гайдукова О. И.,  заместитель главного врача по лечебной работе Станкевич Т.В.,  зам. главного врача по поликлинической работе  Лебедь З.В. | На официальном сайте размещены правила записи на обследование и консультацию, а также график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных услуг. | | февраль |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| Неудовлетворенность комфортностью предоставления услуг в стационаре и поликлинике | Проведение косметического ремонта в стационаре:  -санитарно-гигиенических помещений стационара (4-ый этаж терапевтического отделения № 1);  -двух палат терапевтического отделения № 1;  -процедурного кабинета отделения дневного стационара общего профиля;  -трех палат дневного стационара общего профиля;  - замены окон лестничных пролетов стационара;  - замены окон процедурного кабинета дневного стационара общего профиля.  В гериатрическом отделении:  - установка новых дверей;  - укладка линолеума;  - проведение работ по расширению дверных проемов;  - закупка функциональных кроватей.  В поликлинике:  - ремонт санитарно-гигиенических помещений. | 3,4 кварталы | | Главный врач  Томаева М.А.,  заместитель главного врача по  хозяйственным вопросам Перепелова Е.Г. | | Выполнен капитальный ремонт санитарных узлов в терапевтическом отделении №1, 2 (3,4 этаж) с полной заменой сантехники, электрики, укладкой плитки керамической, с установкой биде и туалетных кабинок. Выполнен ремонт двух палат терапевтического отделения №1, процедурного кабинета дневного стационара общего профиля, трех палат дневного стационара общего профиля. Произведена замена окон лестничных пролетов стационара. Произведен капитальный ремонт гериатрического отделения: установлены новые двери, уложен новый линолеум, расширены проемы дверных проемов. Капитально отремонтированы процедурный кабинет, столовая, кухня, закуплена ванна для маломобильных пациентов, мебель в столовую, тумбочки в палаты. Закуплены 90 штук матрацев и 194 комплекта постельного белья для гериатрического и терапевтических отделений. | | 2,3 квартал |
| Несоблюдение установленных сроков предоставления услуги по предварительной записи к врачу | Организация контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»:  -обеспечение соблюдения времени приема врачами;  -проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;  -своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т. д.). | В течение года | | Главный врач  Томаева М.А.,  Зам. главного врача по поликлинической работе  Лебедь З. В. | | Ежедневно проводится мониторинг соблюдения врачами очередности приема пациентов согласно предварительной записи. Администратор зала регулирует поток пациентов, чтобы обеспечить равномерную нагрузку для врачей и распределяет посетителей по типам услуг. Организовано дежурство администраторов на 1,2 этажах для консультирования пациентов и решения проблемных ситуаций. В случае задержки времени приема (тяжелый пациент) медицинская сестра своевременно информирует пациентов, чтобы не создавать конфликтную ситуацию. | | постоянно |
| Неудовлетворенность пациентов качеством питания в стационаре | Проведение мониторинга качества питания в стационаре с целью устранения недостатков:  -контроль за исполнением приказа Минздрава России № 330 от 05.08.2003 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»  - рассмотрение вопросов по улучшению семидневного меню. | 1 квартал | | Главный врач  Томаева М.А.,  заместитель главного врача по лечебной работе Станкевич Т.В., медицинская сестра диетическая  Серова Е.А. | | Проведен мониторинг качества питания. Устранены недостатки. Составлено семидневное меню с учетом пожеланий пациентов. Проведено анкетирование пациентов стационара. Опрошенные пациенты удовлетворены организацией питания и качеством приготовления блюд. | | 1 квартал |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| Не полностью обеспечены условия доступности для маломобильных граждан | Проведение ремонта санитарно-гигиенических помещений в поликлинике и стационаре с учетом потребностей маломобильных граждан.  В гериатрическом отделении:  -установка ванны и подъемника для маломобильных граждан;  -оборудование санитарно-гигиенических комнат для маломобильных граждан (установка поручней). | 3,4 кварталы | | Главный врач  Томаева М.А.,  заместитель главного врача по  хозяйственным вопросам Перепелова Е.Г. | | Произведен капитальный ремонт санузлов, оборудована душевая комната, закуплена ванна для маломобильных пациентов. Продолжается ремонт отделения. | | 2,3 квартал |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | | |
| Неудовлетворенность отношением сотрудников, осуществляющих первичный контакт, и врачей на приеме в поликлинике | Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии. | 2,4 кварталы | | Заместитель главного врача по КЭР Соловьев А.Е.,  психологи Андрияничева М.А, Шаланкина Е.А. | | Во втором квартале проведены тренинги по работе с конфликтными пациентами с сотрудниками регистратуры и администраторами (Протокол совета по этике № 4 от 23.04.19). Семинар проводила психолог мед. центра ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева» Андрияничева М. А. | 2 квартал | |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | 1. Проведение анкетирования пациентов с целью изучения удовлетворенности условиями оказания услуг, в т.ч. организацией питания, обеспеченностью лекарственными препаратами, питьевой водой и пр. 2. Обеспечение технической возможности проведения анкетирования на официальном сайте учреждения. | Ежеквартально | | Начальник организационно-методического отдела  Гайдукова О.И.,  начальник аналитического отдела  Макеева Е.В. | | Проведено анкетирование пациентов стационара. Пациенты удовлетворены организацией питания, обеспеченностью лекарственными препаратами, питьевой водой.  На официальном сайте учреждения предоставлена техническая возможность проведения анкетирования. | 1,2 квартал | |