к приказу ГАУЗ СО «ОДКБ» от 05 февраля 2020г. Приложение №1 № 64-п

УТВЕРЖДАЮ _____ главный врач О.Ю.Аверьянов 05.02.2020г.

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

ГАУЗ СО "ОДКБ"
на 2020 год

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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Отсутствие на сайте МО правил записи на консультативный прием в КДП и на обследование	Размещение недостающей информации на сайте ГАУЗ СО "ОДКБ"	1 квартал 2020г.	Начальник отдела по связям с общественностью Жукова Е.А.		
Отсутствие на сайте МО сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг (уровень профессионального образования, сертификат, дата выдачи, квалификация специалиста)	Размещение недостающей информации на сайте ГАУЗ СО "ОДКБ"	1 квартал 2020г.	Начальник отдела по связям с общественностью Жукова Е.А. Начальник отдела внебюджетной деятельности Чертополохова С.Б.		
Отсутствие информации на сайте по вопросам дистанционного взаимодействия с получателями услуг (раздел частозадаваемые вопросы)	Дополнить информацию на сайте по вопросам дистанционного взаимодействия с получателями услуг (раздел частозадаваемые вопросы)	1 квартал 2020г.	Начальник отдела по связям с общественностью Жукова Е.А.		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Ожидание плановой госпитализации свыше нормативов, предусмотренных Территориальной программой гос.гарантий бесплатного оказания медици	Проведение аудита времени ожидания плановой госпитализации пациентами во все отделения ГАУЗ СО "ОДКБ"	ежемесячно	Начальник отдела ККМП Анохина Л.А.		
Ожидание консультативного приема врача КДП свыше нормативов, предусмотренных Территориальной программой гос.гарантий бесплатного оказания медици	Проведение аудита времени ожидания консультативного приема врача-специалиста в КДП	ежемесячно	Заведующая КДП Подоляк Е.В.		
Ожидание выполнения назначенных врачом диагностических исследований в КДП свыше нормативов, предусмотренных Территориальной программой гос.гарантий бесплатного оказания медици	Проведение аудита времени ожидания назначенных врачом диагностических исследований	ежемесячно	Заведующая КДП Подоляк Е.В.		

Неудовлетворенность комфортностью условий в приемном отделении (отсутствие свободных мест, питьевой воды)	Разработка алгоритма сортировки пациентов в зависимости от тяжести состояния и экстренности необходимых вмешательств	2-3 квартал 2020г.	Заместитель главного врача по педиатрии Макаровская М.В.		
Неудовлетворенность качеством питания в условиях КСС	Работа совета по лечебному питанию, в т.ч. проведение анкетирования и анализ удовлетворенности качеством питания	ежеквартально	Заместитель главного врача по лечебной работе Кожевникова О.В.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточно организованы условия доступности для лиц с ограниченными возможностями	**Организация входных групп**	до 2030г.	Заместитель главного врача по ГО и ЧС Копеин В.Л.		
	• Размещение возле входных дверей специальной информации о местонахождении санитарной комнаты, доступной для людей с ограниченными возможностями, ФИО представителя ГАУЗ СО «ОДКБ» для обращения с целью решения возникающих вопросов по обеспечению доступности медицинских и прочих услуг.				
	• Оборудовать входную группу кнопкой вызова персонала в случае необходимости для сопровождения и обеспечения быстрого и безопасного передвижения по зданию.				
	• Маркировка первой и последней ступеней каждого пролета внутренних и внешних лестниц при помощи противоскользящей накладки, контрастной ленты или при помощи краски. Перед открытой лестницей разместить тактильную предупреждающую полосу.				
	Организация функциональных зон санитарных комнат, туалетов	до 2030г.			
	• Оборудовать настенными поручнями унитазы, душевые кабины (не менее одного наименования на отделение)				
	• Разместить информационные указатели к доступным кабинкам				

	Организация пути движения внутри здания, структурно-функциональные зоны	до 2030г.			
	• Оборудование поручнями лестничный пролет вестибюля.				
	• Разработка и введение в действие документов, регламентирующих правила оказания необходимой помощи (сопровождение и помощь в ориентировании инвалиду, сопровождающему ребенка) пациентам с ограниченными возможностями здоровья на прилегающей территории и в отделениях и здании главного корпуса (ситуационная помощь).				
	• Внесение изменений в должностные инструкции сотрудников в случае необходимости.				
	• Проведение обучающего семинара-тренинга по коммуникации и помощи пациентам с инвалидностью.				
	• Оборудование стойки гардероба и окна справочнойв соответствии с требованиями СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»				
	• Обеспечить наличие подменного фонда инвалидных колясок для временного использования пациентами при передвижении по корпусу.				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Нарушение правил корпоративной культуры, ориентированной на пациента в ГАУЗ СО "ОДКБ"	Формирование корпоративной культуры ориентированной на пациента среди всех категорий персонала	в постоянном режиме	Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В.		
	Внедрение 2-го этапа наставничества вновь принятых молодых специалистов	в течение 2020г.	Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В.		
	Систематическое обучение персонала по темам "Пациентоориентированность персонала", "Профессиональное выгорание", "Корпоративная культура"	в течение 2020г.	Начальник отдела по управлению персоналом Степухов С.В.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Неудовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение текущих ремонтов:		Главный инженер Кошелев А.В.		

	- кабинетов КДП	в течение 2020г.			
	- ремонт палат подсобных помещений нефрологического, гастроэнтерологического отделений, ОПН №2, дневного стационара КДП	в течение 2020г.			
	- ремонт цокольного этажа ОПЦ, лестничных маршей ОГЦ	в течение 2020г.			
	- ремонт диагностических кабинетов (рентген, фотолаборатория)	в течение 2020г.			