|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Министр здравоохранения  Кабардино-Балкарской Республики  Хубиев М.Б.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г. |

Результаты

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

ГБУЗ «Городская клиническая больница №2» за III кв. 2019 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 [<2>](#P297) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | |
| - | Регулярно по мере поступления новой информации, обновлять сайт учреждения, для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Расширять информационное поле для пациентов и медицинских работников с целью повышения доступности информации о медицинской организации с размещением на сайте документов, регламентирующих деятельность организации | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Обновлена информация на сайте, для повышения открытости и доступности информации о ГБУЗ «ГКБ №2» | | Постоянно |
| - | Обеспечить доступность на сайте способов обратной связи | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Доступна форма обратной связи на сайте ГБУЗ «ГКБ 2» | | Постоянно |
| - | Постоянно, по мере поступления новой информации, обновлять информационные стенды о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, а также условий предоставления медицинских услуг на возмездной основе | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Обновлена информация на информационных стендах ГБУЗ «ГКБ №2» | | Постоянно |
| - | Совершенствовать мероприятия, направленные на повышение доли пациентов, удовлетворённых качеством оказываемых медицинских услуг и полнотой информации на сайте учреждения:  а) размещать информацию о НОК на сайте организации;  б) соблюдать информационную и техническую поддержку раздела «НОК» в актуальном состоянии на сайте больницы;  в) проводить анализ работы с письменными и устными обращениями граждан | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Обновили сайт как основной канал связи. Проведён анализ работы с письменными и устными обращениями граждан. Обновили информацию в разделе «НОК». | | 3 квартал |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| - | Постоянно повышать уровень комфортности и доступности получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными физическими возможностями:  а) неукоснительное соблюдение графиков работы подразделений ЛПУ и специалистов;  б) размещение дополнительных информационных указателей для лиц с ограниченными возможностями;  в) постоянный контроль за санитарным и техническим состоянием помещений и зданий ЛПУ | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Созданы условия для быстрого и качественного получения медицинской помощи. | | Постоянно |
| - | Расширить объём предварительной записи на приём к врачу через информационный киоск, сеть Интернет. | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Доступна запись пациентов на приём к специалистам через (информационный киоск, сеть интеренет) | | Постоянно |
| - | Проработать своевременное переоснащение медицинской организации диагностическим оборудованием и организовать постоянный контроль за своевременным обучением и переподготовкой специалистов | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. |  | |  |
| - | Организовать постоянный мониторинг соблюдения врачами, ведущими приём, соблюдения очерёдности приёма | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Проводится мониторинг по соблюдения очерёдности приёма, ведущими врачами. | | Постоянно |
| - | Проводить информирование пациентов о задержке времени приёма (тяжёлый пациент, оказание неотложной помощи и др.) | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. |  | | Постоянно |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| Необходимость улучшения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп граждан | Произвести на лестничных пролётах маркировку первой и последней ступени жёлтым цветом | До 1 июля 2019г. | Главный врач Тогузаева З.Х. | Обновлена на лестничных пролётах маркировка первой и последней ступени жёлтым цветом | | 3 квартал |
| Необходимость улучшения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп граждан | Организовать парковочное место на стоянке для инвалидов | До 1 июля 2019г. | Главный врач Тогузаева З.Х. | Организовано парковочное место на стоянке для инвалидов | | 1 квартал |
| Необходимость улучшения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп граждан | Установить информационные таблички, написанные шрифтом Брайля для слепых и слабовидящих | До 1 июля 2019г. | Главный врач Тогузаева З.Х. | Установлены информационные таблички, написанные шрифтом Брайля для слепых и слабовидящих | | 1 квартал |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | |
| - | Провести работу по сохранению доброжелательности вежливости и компетентности всеми сотрудниками медицинской организации. Провести тематические конференции для персонала по темам: «Медицинская этика и деонтология» «Права пациента» и др. | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Проводятся обучающие семинары для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приёма пациентов. | | Постоянно |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| - | Регулярно проводить мониторинг степени удовлетворённости граждан качеством обслуживания в подразделениях медицинской организации путём анкетирования | Постоянно | Главный врач Тогузаева З.Х. | Регулярно проводится мониторинг путём анкетирования своевременной и объективной информации об удовлетворённости граждан качеством оказываемой медицинской помощи. | | Постоянно |

--------------------------------

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6E965D372FB7EFD1D9C67A2DXAJEN) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "[О социальной защите](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F90563F25B7EFD1D9C67A2DXAJEN) инвалидов в Российской Федерации", "[Об основах охраны](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F90583021B7EFD1D9C67A2DXAJEN) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6F9058302EB7EFD1D9C67A2DXAJEN) в Российской Федерации", "[Об основах](consultantplus://offline/ref=E542F1686544D5531D3DB68D7EB11037DE6E9B573720B7EFD1D9C67A2DXAJEN) социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> [Графа](#P220) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".