

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель

министра здравоохранения

Республики Бурятия



Н.А. Бухольцева

ПЛАН

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

ГБУЗ «Муйская ЦРБ»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия*	
				Реализованные мероприятия	Фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
Открытость и доступность информации о медицинской организации					
Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (менее 95%)	- Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальных сайтах - Повысить долю пациентов, считающих информирование о работе ГБУЗ «Муйская ЦРБ» и порядке предоставления медицинских услуг достаточным: - доступность размещаемой на стендах информации;	ежемесячно	Зам. главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам. главного врача по ЛПР Забелина Е.О.		

6/3 МУЙСКАЯ ЦРБ  
18/05 2019

<p>Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (менее 95%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональное размещение информации;</li> <li>- читабельный вид;</li> <li>- простота изложения;</li> <li>- Повысить долю пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте</li> <li>- доступность размещаемой на сайте информации;</li> <li>- рациональное ее размещение по различным категориям в блоках;</li> <li>- привлекательный вид информации;</li> <li>- анкетирование.</li> </ul> <p>Ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи</p>	<p>ежедневно</p>	<p>Программист Шипкин А.М.</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<p>Не менее 95%</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	
<p>Комфортность условий предоставления услуг</p>				
<p>Время ожидания предоставления медицинских (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)</p>	<p>- Регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 30 мин. путем повышения кадрового состава медицинских</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<p>работников. - Улучшение материально-технической базы оснащение современным медицинским диагностическим оборудованием, для сокращения времени ожидания проведения диагностического исследования до 14 дней и времени ожидания результатов диагностического исследования не более 2 дней. - Сократить время ожидания в приемном отделении до 15 минут: - рационально использовать рабочее время врачей; - взаимопомощь врачей - Исключить срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник.</p>	<p>Не менее 95%</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	
<p>Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (менее 95%)</p>	<p>Поддержание в хорошем состоянии пандуса, входа в медицинское учреждение</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Начальник АХЧ Доржиев Ж.Б.</p>		
<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (менее 95%)</p>	<p>приобретение и установка в помещении видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения</p>	<p>В течение года</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>		
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) менее 95%</p>	<p>Не менее 95%</p>	<p>ежемесячно</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина</p>		

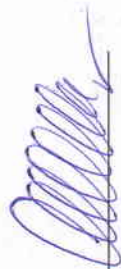
			Е.О.		
Доброжелательность и вежливость работников					
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анализа уровня образования сотрудников с целью дальнейшего повышения квалификации, обучения специалистов</li> <li>- Повышение уровня квалификации сотрудников посредством обучения (семинары, практикумы, курсы повышения квалификации и пр.)</li> <li>- Организация тренингов с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых, профессиональных качеств</li> </ul>	ежемесячно	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Д. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>		
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ниже 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анализа уровня образования сотрудников с целью дальнейшего повышения квалификации, обучения специалистов</li> <li>- Повышение уровня квалификации сотрудников посредством обучения (семинары, практикумы, курсы повышения квалификации и пр.)</li> <li>- Организация тренингов с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых, профессиональных качеств</li> </ul>	ежемесячно	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Д. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>		



<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ниже 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анализа уровня образования сотрудников с целью дальнейшего повышения квалификации, обучения специалистов</li> <li>- Повышение уровня квалификации сотрудников посредством обучения (семинары, практикумы, курсы повышения квалификации и пр.)</li> <li>- Организация тренингов с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитие деловых, профессиональных качеств</li> </ul>	<p>ежемесячно</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	
<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				
<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг</li> <li>- Проведение анализа анкетирования среди получателей услуг на уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг для дальнейшего улучшения качества предоставления услуг</li> <li>- Проведение анализа обеспокоенных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждением (при наличии обращений).</li> <li>- Организация внутреннего контроля качества социальных услуг</li> </ul>	<p>ежеквартальн о</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	
<p>Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) менее 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение анкетирования среди получателей социальных услуг на уровень удовлетворенности качеством условий оказания услуг</li> <li>- Проведение анализа анкетирования среди получателей услуг на уровень</li> </ul>	<p>ежеквартальн о</p>	<p>Зам.главного врача по МОН Сандакова Т.Ц. Зам.главного врача по ЛПР Забелина Е.О.</p>	

	<p>удовлетворенности качеством условий оказания услуг для дальнейшего улучшения качества предоставления услуг</p> <p>- Проведение анализа обеспокоенных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждением (при наличии обращений).</p> <p>- Организация внутреннего контроля качества социальных услуг</p>			
--	--	--	--	--

\* Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".



Л.Н. Сивенцева

